

**Univerzita Palackého v Olomouci**

**Filozofická fakulta**

Katedra sociologie a andragogiky

**SUPERVIZE**

**SUPERVISION**

Bakalářská práce

**Michaela Flašková**

**Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Kateřina Thelenová**

**Olomouc 2013**

**Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.**

.....

**V Olomouci dne 27. 3. 2013**

**Michaela Flašková**

**Poděkování:**

Děkuji vedoucí bakalářské práce paní PhDr. Kateřině Thelenové za náměty, odborné vedení, rady a čas, který mé práci věnovala.

Dále děkuji mému manželovi a rodině za psychickou podporu a pomoc.

Rovněž děkuji i zařízení Klokánek Dolní Benešov za poskytnutí možnosti provést výzkum bakalářské práce v zařízení a dále děkuji i respondentům výzkumu, že si na mě udělali potřebný čas.

MOTTO:

*„Ten, kdo jde krajinou se svým klientem, týmem, se může dostat do místa, kde tápe, bloudí, hledá orientaci nebo cestu, kudy se vydat dál. V takové chvíli mu může pomoci supervizor, člověk, který z nadhledu může vidět krajinné souvislosti, které jsou neviditelné pro toho, kdo krajinou putuje.“*

Veronika Čermáková

# Obsah

|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| <b>Úvod</b>                                      | <b>1</b>  |
| <b>1. SUPERVIZE</b>                              | <b>3</b>  |
| 1.1 Význam pojmu a definice supervize            | 3         |
| 1.2 Vybrané okolnosti rozvoje supervize          | 4         |
| Vývoj supervize v České republice                | 5         |
| 1.3 Supervizor a supervizní kontrakt             | 6         |
| Supervizní kontrakt                              | 7         |
| 1.4 Funkce supervize                             | 7         |
| 1.5 Formy supervize                              | 9         |
| 1.6 Supervizní techniky                          | 12        |
| Bálintovská metoda                               | 12        |
| Supervize v sociální práci                       | 14        |
| <b>2. KLOKÁNEK</b>                               | <b>16</b> |
| 2.1 Definice a charakteristika zařízení Klokánek | 16        |
| Sociální služba                                  | 16        |
| Sociální rehabilitace                            | 17        |
| Pracovník v sociálních službách                  | 19        |
| Klokaní teta (týdenní teta)                      | 19        |
| <b>3. PRAKTICKÁ ČÁST</b>                         | <b>20</b> |
| 3.1 Cíl a předmět výzkumu                        | 20        |
| 3.2 Charakteristika vzorku respondentů           | 21        |
| 3.3 Metoda a technika sběru dat                  | 23        |
| Hlavní hypotéza                                  | 24        |
| Pracovní hypotéza č. 1                           | 24        |
| Pracovní hypotéza č. 2                           | 24        |
| Pracovní hypotéza č. 3                           | 25        |

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| Pracovní hypotéza č. 4.....              | 25        |
| Pracovní hypotéza č. 5.....              | 25        |
| 3.4 Analýza a vyhodnocení dotazníku..... | 25        |
| Výsledky dotazníkového výzkumu.....      | 25        |
| <b>Seznam tabulek a grafů .....</b>      | <b>57</b> |
| <b>Seznam literatury a zdrojů.....</b>   | <b>59</b> |
| <b>PŘÍLOHY: .....</b>                    | <b>62</b> |
| <b>Anotace.....</b>                      | <b>71</b> |

**Podklad pro zadání BP**

## Úvod

Jako téma své bakalářské diplomové práce jsem zvolila téma supervize. Supervizi, jako jeden ze způsobů jak podporovat zaměstnance a předcházet syndromu vyhoření. Ve své bakalářské diplomové práci jsem se zaměřila na supervizi v zařízení Klokánek Dolní Benešov. Vycházím tak ze své praxe, protože sama jsem v tomto zařízení 2,5 roku jako týdenní teta pracovala a vím, jak je tato sociální práce především psychicky náročná.

V zařízení je již supervize dva roky realizována a cílem této bakalářské diplomové práce je celková evaluace supervizí, realizovaných pro týdenní tety v zařízení Klokánek Dolní Benešov. Jako výzkumnou metodu jsem pro účely této práce použila kvantitativní sociologický výzkum a jako techniku sběru dat jsem pro svůj výzkum použila techniku dotazníku. Výstupem práce pak bude návrh opatření na optimalizaci těchto supervizních setkání.

Touto prací poukazuji na důležitost supervizí pro práci týdenních tet. K provádění každé sociální práce patří každodenní stres a řešení náročných situací. Práce pečujících tet v Klokáncích je však mimo jiné spojena s týdenním odloučením od jejich vlastních rodin a blízkých, což dělá práci ještě náročnější. Sama ze své praxe vím, že tento stav pak mnohdy vede k celkovému vyčerpání, které jak je uvedeno dále v textu mé bakalářské diplomové práce, je jednou z příčin syndromu vyhoření.

Text své bakalářské diplomové práce dělím do dvou částí. Teoretické a praktické. Na počátku teoretické části své bakalářské diplomové práce se zabývám tím, co je supervize, jak se supervize vyvíjela ve světě a jaký byl její rozvoj v České republice. Dále v textu popisuji vybrané funkce, formy a supervizní techniky. V teoretické části své bakalářské diplomové práce popisuji také souvislost supervize se syndromem vyhoření a krátce se zde zmiňuji i o samotném syndromu vyhoření. Souvislost supervize právě se syndromem vyhoření jsem volila vzhledem k vzorku respondentů, ke kterému směřuje výzkum mé bakalářské diplomové práce. Respondenty, jak

jsem již uvedla, jsou týdenní tety pracující v zařízení Klokánek Dolní Benešov a právě vzhledem k jejich práci v zařízení jsou často vystavovány náročným situacím, které právě mohou být příčinnou syndromu vyhoření.

Na závěr teoretické části popisuji zařízení Klokánek a pracovní náplň „klokaních“ tet, které jsou výzkumným vzorkem sociologického výzkumu, který je součástí praktické části práce. Dále v závěru definuji pojem sociální služba a pracovník v sociálních službách.

V praktické části mé práce se zabývám kvantitativním výzkumem, jehož cílem je ověřit platnost předem stanovených hypotéz. Hlavní hypotéza zní: Celkový postoj více jak poloviny supervidovaných k supervizím, pro ně v zařízení Klokánek realizovaných, je negativní.

Výzkum provádím pomocí techniky dotazníku, který vyplním společně s respondenty. Vzorkem respondentů jsem zvolila týdenní tety ze zařízení Klokánek Dolní Benešov, pro které jsou supervize v zařízení realizovány. Tento vzorek respondentů jsem zvolila proto, že v zařízení mám sama praxi a mohla jsem tety osobně oslovit a dotazníky s nimi vyplnit. Vzorek respondentů činí 16 osob právě na této pracovní pozici.

Předpokládám, že díky této práci budou odkryty nedostatky supervizí, které vedou k negativnímu postoji tet vůči těmto supervizím v zařízení.



## 1. SUPERVIZE

Název této kapitoly nese zároveň i název mé bakalářské diplomové práce. V této kapitole Vás seznámím s významem samotného pojmu supervize, popíši počátky supervize ve světě i u nás v České republice. V kapitole supervize se soustředím především na supervizi ve spojení se sociální prací a se sociálními službami. Důvodem je návaznost na praktickou část mé bakalářské diplomové práce, kdy jsem provedla výzkum v jednom ze zařízení poskytujícím sociální službu.

Dále se v této kapitole věnuji funkcím, formám a metodám supervize.

### 1.1 Význam pojmu a definice supervize

Slovo „supervize“ k nám bylo přejato z angličtiny. Anglicko-český slovník překládá pojem „supervize“ jako „dohled, dozor, kontrolu, řízení, inspekci“ apod. V tomto svém původním a běžném významu se u nás však objevuje jen velmi zřídka. Daleko častěji je termín supervize užíván ve smyslu profesního vzdělávání v psychoterapii a odtud proniká i do dalších pomáhajících profesí.<sup>1</sup>

V literatuře existuje více definic pojmu supervize. Všechna pojetí však mají společný cíl, kterým je co nejvíce zkvalitnit profesní dráhu pracovníka.

Například Hess definuje supervizi jako čistou mezilidskou interakci, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem.<sup>2</sup>

Matoušek pojímá supervizi jako celoživotní formu učení, zaměřenou na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je

---

<sup>1</sup> Kopřiva 2006, s. 136

<sup>2</sup> Hess in Hawkins, Shohet 2004, s. 59

kladen důraz na aktivaci jejich potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí.<sup>3</sup>

Hlavním cílem supervize tedy není kontrola či předávání informací supervidovanému. Hlavním cílem supervize je přinést pracovníkovi vyšší uspokojení z jeho práce, soustředit se na jeho osobní i profesní rozvoj a mimo jiné má supervize sloužit jako prevence syndromu vyhoření.

Můžeme tedy říci, že jde o specifickou formu učení, zaměřenou na podporu pracovníka, vyjasnění případu, vyhodnocení dosavadních postupů a metod, stanovení dalších postupů při práci pracovníka s klientem, pomoc při odhalení emocí a pocitů pracovníka a to vše v bezpečném prostředí důvěry.<sup>4</sup>

## **1.2 Vybrané okolnosti rozvoje supervize**

Není zcela jednoznačné, kdy nebo jak se zrodil tradiční model supervize. Někteří autoři však považují za první pokus o soustavnou supervizi v sociální práci způsob práce kněze Barnetta, který společně se studenty pracoval od roku 1883 v nejzanedbanější části Londýna, a když viděl, jak studenty práce s chudými zasahuje, začal jim nabízet půlhodinové rozhovory, které probíhaly mezi čtyřma očima a měly studentům sloužit jako podpora a vyjasnění. Forma a skladba supervize pak zůstala poměrně stálá od konce 19. století do současnosti. Rozvoj supervize probíhal zejména v oblasti vzdělávání pracovníků.<sup>5</sup>

Změna nastala ve 20. - 40. letech 20. století, kdy se projevil vliv Freudovy psychoanalýzy. Zaměření se posouvá na klienta, postupně se prosazovala i skupinová supervize. Začala se objevovat odborná literatura věnovaná supervizím. V 50. – 70. letech je supervize pojímána jako proces, který se skládá ze tří funkcí: řízení, výuka, podpora. Je rozvíjena metodika praxí. Supervizor praxí je vnímán jako nezbytné pojítko mezi školou a terénem.

---

<sup>3</sup> Matoušek 2003, s. 349

<sup>4</sup> Bednářová, Pelech 2003, s. 68

<sup>5</sup> Historie supervize ve světě 2012

V 60. letech je pak hlavním úkolem supervizí začlenit velké množství poznatků do praxe a podpora dobré praxe.<sup>6</sup>

Základní pravidla supervize vytvořila britská poradenská asociace. První jejich dokument o supervizi z roku 1987 obsahuje i uznání skutečnosti, že supervize není určena jen pro supervidovaného, ale je také k užítku klientovi. Uvádí se zde, že „prvořadým smyslem supervize je ochrana nejlepších zájmů klienta“. Úkolem supervize však není pouze rozvíjet dovednosti, porozumění a schopnosti supervidovaného, ale v závislosti na prostředí může mít supervize i další funkce.<sup>7</sup>

### **Vývoj supervize v České republice**

Supervize jako metoda zaměřená na zvyšování kvality a profesionality sociální práce se v České republice nejdříve objevila jako povinná součást psychoanalytického výcviku v 60. letech 20. století. Zhruba v 70. letech téhož století začali Jaroslav Skála a Jiří Růžička zajišťovat pro absolventy psychoterapeutických výcviků SUR (systém psychoterapeutických výcviků) tříletou supervizi ve formě balintovských seminářů. V osmdesátých letech Skála pracoval s balintovskými skupinami v oblasti vězeňství a soudnictví. Počátkem devadesátých let se objevily možnosti soustavnějšího vzdělávání v supervizi. V roce 1995 uspořádal Pražský psychoterapeutický institut (dále PPI) symposium o supervizi. Cílem bylo zmapovat stav provádění supervize v podmínkách jednotlivých, u nás působících, psychoterapeutických škol. Od roku 1996 probíhá výcvik supervizorů pořádaný PPI a Českou asociací pro transakční analýzu. O supervizi se v naší republice začaly zajímat i jiné obory než psychoterapeutické školy, systematicky se prosazuje především v sociální práci.<sup>8</sup>

Jedním z prvních pracovišť v České republice v oblasti sociálních služeb, kde byla po roce 1989 zavedena supervize, bylo Středisko křesťanské pomoci Diakonie CCE v Praze. Jednalo se o supervizi zapojenou do

---

<sup>6</sup> Historie supervize ve světě 2012,

<sup>7</sup> Hawkins, Shohet 2004, s. 59

<sup>8</sup> Matoušek 2003, s. 351

systému řízení organizace. Supervize probíhají v prostředí dobrovolnických programů LATA, 5 P (Sdružení Hestia), svou koncepci supervize má vyvinut videotrénink interakcí (Sdružení SPIN). Další supervize se rozvinuly na linkách důvěry a ve výcviku pracovníků linek důvěry.<sup>9</sup>

Proč vůbec vzniká potřeba supervizí v sociálních službách? Odpověď je ukotvena ve standardech kvality sociálních služeb, ve standardu 10e. Aby bylo docíleno provádění kvalitní sociální služby, je potřeba poskytnout pracovníkům přímé péče s uživateli podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka, jehož posláním je řešit problémy pracovníků, vzniklých v rámci výkonu jejich zaměstnání. Touto osobou pak může být právě supervizor.<sup>10</sup>

### **1.3 Supervizor a supervizní kontrakt**

V předchozím textu jsem několikrát zmínila pojem supervizor, který s tématem mé diplomové bakalářské práce neodmyslitelně souvisí. Proto v následujícím textu vysvětlím co neboli kdo supervizor je a jaké je v rámci supervize jeho poslání.

Supervizor je zkušený odborník s vysokoškolským vzděláním humanitního směru nebo medicíny s minimálně patnáctiletou praxí v pomáhajících profesích a zkušeností s dlouhodobým vedením lidí (vzdělávacího programu nebo týmu). Supervizor má dokončený akreditovaný psychoterapeutický výcvik. Všichni supervizoři se zavazují, že se budou řídit etickými zásadami pro supervizi.<sup>11</sup> Při supervizi plní supervizor roli poradce, který poskytuje podporu, pedagoga, který pomáhá supervidovaným učit se a rozvíjet se. Dále může být jeho role manažerská, kdy supervizor odpovídá jak za činnost supervidovaného tak i klienta, či může být jeho role manažerská či konzultantská, kdy má supervizor odpovědnost za organizaci, která ho za supervize platí.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Šimek, A. 2002

<sup>10</sup> Standarty kvality sociálních služeb 2008

<sup>11</sup> Kdo je supervizor 2006

<sup>12</sup> Hawkins, Shohet 2004, s. 54

## Supervizní kontrakt

Před počátkem jakéhokoliv supervizního vztahu je potřeba vypracovat jednoznačnou smlouvu mezi všemi zúčastněnými stranami. Tato smlouva je nazývána jako supervizní kontrakt. Je důležité, aby smlouva obsahovala praktickou stránku supervize (čas, místo, frekvenci, atp.), hranici, která určuje míru důvěrnosti informací a definuje, do jaké míry se jedná o supervizi. Dále by obsahem smlouvy mělo být pracovní spojení, kde je uvedeno očekávání od supervize a techniky, jakými by supervize měla být prováděna. Smlouva by měla obsahovat sjednaný formát supervizních sezení, zda bude jedno sezení věnováno pouze jednomu případu nebo více záležitostem a posledním bodem smlouvy o supervizi by měl být organizační a odborný kontext supervize. V tomto bodě je určeno očekávání organizace od supervizora, jaké výstupy organizace požaduje, a dále zde mohou být uvedeny například profesní etické kodexy chování, které vytyčují hranice vhodného chování.<sup>13</sup>

### 1.4 Funkce supervize

V této kapitole vyjmenuji a popíši funkce supervize, jak je uvádí Hawkins. Jsou jimi funkce vzdělávací, podpůrná a řídicí.<sup>14</sup>

Podstatou **funkce vzdělávací** neboli formativní je rozvoj dovedností, porozumění a schopností supervidovaného jedince. Prostřednictvím reflektování a rozebírání práce supervidovaných s klienty pomáhá supervizor, aby supervidovaný lépe porozuměl klientovi, aby si více uvědomoval své reakce a odezvy na klienta, lépe chápal dynamiku toho, jak probíhají jeho interakce s klientem. Dále supervidovanému pomáhá vytvořit pohled na to, jak mezi sebou s klientem intervenují a jaké jsou dopady jejich intervencí. Supervizor také pomáhá supervidovanému zkoumat další způsoby práce s touto a podobnými situacemi klientů.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Hawkins, Shohet 2004, s. 65

<sup>14</sup> Hawkins, Shohet 2004, s. 60

<sup>15</sup> Hawkins, Shohet 2004, s. 60

Žádný pracovník, který vystuduje odbornou školu, není definitivně vzdělán. Proto, aby neztratil rozhled nejen ve své profesi, je důležité, aby se i nadále vzdělával.<sup>16</sup> Pro každého pracovníka v pomáhající profesi je důležité naučit se porozumět klientovi a následně správně intervenovat. To je při práci týdenních tet, která spočívá zejména v celkové péči o děti ve věku 0-26 let, které do zařízení přicházejí z velmi těžkých podmínek, citově vyprahlé a často životem zklamané, velmi důležité. Podstatné je, aby intervence mezi tetou a dítětem probíhala od počátku co nejlépe a dítě získalo co nejrychleji pocit bezpečí a důvěry, který je zcela nezbytný pro jeho další vývoj.

Další funkcí supervize je funkce podpůrná. Tety pečující o děti v Klokáncích žijí s dětmi jejich společné životy. Někdy se jedná o pár týdnů, měsíců ale někdy jde i o celé roky. Zde se pak již lze pouze těžko ubránit empatie ze strany pečujících tet. Proto bych chtěla poukázat i na důležitost funkce podpůrné, která má pomoci pracovníkovi emoce spojené s empatií zvládat.

**Funkce podpůrná** nazývaná též restorativní, je způsob reagování na skutečnost, že na všechny pracovníky účastníci se důvěrné terapeutické práce s klienty nevyhnutelně působí zoufalství, bolest a roztržštěnost klienta. Pracovníci potřebují čas, aby si uvědomovali, jakým způsobem je to může ovlivňovat a aby své reakce mohli zvládat. To je nezbytné, nemají-li být pracovníci přeplněni emocemi. Tyto emoce mohou vznikat v důsledku empatie ke klientovi nebo je mohl samotný klient oživit, případně mohly být reakcí na klienta. Toto působení může časem vést ke stresu pracovníka a dále i k samotnému syndromu vyhoření.<sup>17</sup>

**Syndrom vyhoření** neboli burnout je stav emočního a tělesného vyčerpání, zpravidla doprovázený ztrátou zájmu o práci.<sup>18</sup> Vyhořelý jedinec je frustrován, trpí depresi, je cynický a celkově vyčerpan.<sup>19</sup> Syndrom

---

<sup>16</sup> Bednářová, Pelech 2003, s. 68

<sup>17</sup> Hawkins, Shohet 2004, s. 60

<sup>18</sup> Havrdová 1999, s. 32

<sup>19</sup> Jankovský 2003, s. 158

vyhoření je dlouhodobý proces, má různé fáze.<sup>20</sup> S každou z jednotlivých fází jsou spojeny i další projevy. Jsou jimi projevy tělesné (bolesti hlavy, poruchy příjmu potravy...) a projevy emocionální (bezmoc, dehumanizace...) <sup>21</sup>. Syndromu vyhoření lze však preventivně předcházet. Mezi preventivní opatření můžeme například zařadit péči o sebe sama, mezilidské vztahy, osobní život.<sup>22</sup> Jako nejefektivnější řešení se však jeví využití odborné pomoci ve formě supervize nebo psychologa.<sup>23</sup>

Každý pracovník potřebuje určitou reflexi odvedené práce. Nejefektivnější kontrolou zcela jistě je, když existuje osoba, se kterou může pracovník odvedenou práci konzultovat, případně se radit o dalších postupech. Ze své praxe vím, že když jsem vykonávala práci tety, byla pro mě tato zpětná vazba velmi důležitá, protože jsem vedla děti, o které jsem pečovala a potřebovala jsem vědět, že směr a výchova, kterými je vedu, jsou správné. Tímto se dostávám k další funkci supervize a tou je funkce řídicí.

**Funkce řídicí,** nazývána též jako funkce normativní, slouží jako kontrola kvality odvedené práce. Vyplňuje pak pracovníkovu potřebu mít někoho, kdo se spolu s námi dívá na naši práci. Tato potřeba vychází z nedostatečného výcviku, malé zkušenosti, ale i našich nevyhnutelných lidských selhání, hluchých míst, citlivých oblastí v důsledku vlastních zranění a z našich předsudků. Téměř všichni supervizoři, i přesto že nemusí být nadřazení supervidovaných, nesou určitou zodpovědnost za správné vykonávání jejich práce i za to, že práce supervidovaného bude odpovídat vytyčeným etickým standardům.<sup>24</sup>

### 1.5 Formy supervize

V následujícím textu popíši jednotlivé formy supervize, které rozlišujeme dle počtu supervidovaných, ale i dle způsobu provádění supervize. Mezi

---

<sup>20</sup> Stock 2010, s. 23-24

<sup>21</sup> Jankovský 2003, s. 159

<sup>22</sup> Venglářová 2011, s. 34

<sup>23</sup> Jeklová, Reitmayerová s.29

<sup>24</sup> Hawkins, Shohet 2004, s.60

formy supervize patří supervize skupinová, týmová, individuální, reciproční supervize, autovize a intervize.<sup>25</sup>

**Skupinová supervize.** Hlavním rozdílem supervize skupinové od supervize týmové je, že skupinové supervize se účastní osoby, které nejsou vůči sobě navzájem v pracovním vztahu. Skupina se skládá z 6-12 osob, které spojuje společný pracovní zájem. Výhodou je, když se osoby navzájem neznají. Podstatou skupinové supervize je, že účastníci supervize jsou oproštěni od vztahů na vlastních pracovištích a díky supervizní skupině mohou navazovat nové vztahy.<sup>26</sup>

Hlavním úkolem skupinové supervize je především vytvářet vhodné podmínky pro reflexi a učení účastníků ve vztahu k jejich pracovním otázkám.<sup>27</sup>

Výhodou skupinové supervize je menší závislost jedince na supervizorovi, možnost učení ze získaných nových zkušeností od kolegů ve skupině a značný je i význam skupinové podpory. Naproti tomu však stojí nevýhody skupinové supervize, mezi které patří například soupeření účastníků mezi sebou o pozornost, přehnané úsilí prosadit se, tlak skupiny na konformitu členů.<sup>28</sup>

Jako další je již zmiňovaná **týmová supervize**. Zde na rozdíl od skupinové supervize spojuje účastníky supervize jejich společně provázaný pracovní život. Důležitou součástí týmové supervize je určitý stupeň vývoje samotného týmu.<sup>29</sup> Do supervize jsou zapojeni všichni členové pracovního kolektivu bez ohledu na jejich pracovní zařazení. Supervize je zaměřena zejména na činnost týmu a jeho efektivitu. Během supervize musí každý účastník dostat možnost vyjádřit se k osobě supervizora, k programu a k ostatním členům. Účastník však musí být zároveň připraven přijímat zpětnou vazbu, a to pozitivní i negativní. Supervizorovým úkolem pak je

---

<sup>25</sup> Matoušek 2003, s. 354

<sup>26</sup> Havrdová, Hajný 2008, s. 75

<sup>27</sup> Havrdová, Hajný 2008, s. 75

<sup>28</sup> Havrdová, Hajný 2008, s. 75

<sup>29</sup> Hawkins, Shohet 2004, s. 139 -140



zajistit dostatečný prostor a příležitost k vyjádření všech účastníků. K získání zpětné vazby využívá supervizor různé vyhodnocovací techniky, kterými mohou být například závěrečná reflexe, dotazníky, volná písemná vyjádření, kreativní metody.<sup>30</sup>

V zařízení Klokánku Dolní Benešov, ke kterému se má diplomová bakalářská práce vztahuje, jsou pro tety pořádány supervize týmové. Supervizí se účastní supervizor a 8 tet, které jsou ze stejné týdenní směny. Výjimečně, kdy dochází na pracovišti k zástupu za dovolenou či nemoc se supervize účastní i zastupující denní teta nebo strýc. Během své praxe jsem se mnohdy na supervizních setkáních setkala s tím, že někteří účastníci supervize během supervizních setkání nevyjádřili své faktické názory a pocity před ostatními. Někteří se k tématu supervize vyjadřovali až po skončení supervizí a někteří v sobě vše potlačili. Důvodem bylo, že se na supervizních setkání necítili dobře. Tetám by proto měla být nabídnuta i forma individuální supervize, kdy by tety měly možnost probrat své problémy pouze se supervizorem, bez přítomnosti dalších osob.

Další formou je tedy **individuální supervize**. Principem individuální supervize je práce supervizora pouze s jedním pracovníkem. Zájemem individuální supervize je podpora profesionálního fungování pracovníka a jeho další rozvoj. Má podobu plánovaných, časově vymezených schůzek. Program supervize je předem dohodnutý. Při prvním setkání spolu supervizor a supervidovaný sestaví písemnou supervizní dohodu (kontrakt), dle které pak dále spolupracují. Hlavní podmínkou dobře prováděné individuální supervize je vytvoření dobré pracovní atmosféry, otevřenosti a bezpečí.<sup>31</sup>

Matoušek dále uvádí i další formy supervize, mezi které patří:

**Reciproční supervize** (co-consultancy) neboli vzájemné konzultování dvou kolegů s podobným rozsahem zkušeností poskytuje příležitost získat

---

<sup>30</sup> Matoušek 2003, s. 355

<sup>31</sup> Matoušek 2003, s. 354

nadhled a zvážit alternativní možnosti při vedení případu. Při této supervizi musí být vždy předem dohodnuto, kdo je supervizor a kdo supervidovaný.<sup>32</sup>

**Intervize** (peer-supervision) je supervizním setkáním skupiny bez supervizora. Jde o podobné, funkčně postavené spolupracovníky, sdílející odpovědnost za pracovní činnost, která formálně může náležet jednomu z nich.<sup>33</sup>

Další formou supervize je **autovize** (autosupervize, sebesupervize). Jedná se o proces sebereflexe pracovníka (supervizora). Pracovník (supervizor) sám sobě klade užitečné otázky, na něž hledá odpovědi. Všímá si svých postupů, pocitů a tělesných reakcí při práci s klientem (supervidovaným), které písemně (nebo s využitím audio nebo videozáznamu) vyhodnocuje.<sup>34</sup>

Dále lze klasifikovat formy supervize dle pozice supervizora, který může být vůči instituci interní nebo externí. Dále lze supervize dělit dle toho, jak často a kdy se provádí. Pak dělíme supervizi na pravidelnou, příležitostnou a krizovou (pomoc s těžkým případem nebo v případě akutní potřeby pracoviště).<sup>35</sup>

## 1.6 Supervizní techniky

V této kapitole popíši vybrané supervizní techniky. První z nich je Bálintovská metoda, která je při supervizích velmi často využívanou technikou. Jako další metodu uvádím supervizi v sociální práci, která úzce souvisí s praktickou částí této práce, kde se soustředím na výzkum v zařízení sociálních služeb Klokánek. Dalšími technikami, které v práci popíši, jsou videotrénink interakcí, výměna rolí, modelování.

### Bálintovská metoda

Metodu Bálintovské skupiny vymyslel v 50. letech Michael Bálint na základě svých speciálních poznatků z práce ve vztahu lékaře k jeho

---

<sup>32</sup> Matoušek 2003, s. 356

<sup>33</sup> Matoušek 2003, s. 356

<sup>34</sup> Matoušek 2003, s. 357

<sup>35</sup> Matoušek 2003, s. 357

pacientovi. Metoda byla původně určena pro lékaře, ale brzy se rozšířila i v dalších pomáhajících profesích.<sup>36</sup>

Metoda má své vnitřní i vnější mechanismy. Vnějšími mechanismy rozumíme techniky, formy jazyka. Vnitřní mechanismy se skládají z vlastních zážitků vzniklých z emocí při práci ve skupině. Počet členů ve skupině může být 6 až 12 osob. Práce v bálintovské skupině má daný postup, který se skládá z pěti fází. Zcela prvním krokem bálintovské metody je, aby účastníci předložili svůj problém, který chtějí řešit. O výběru tématu se obvykle hlasuje.<sup>37</sup> Poté se přechází k samotnému řešení případu a to postupem, který, jak jsem uvedla, se skládá z pěti na sebe navazujících fází. Těmito fázemi jsou:

1. Expozice případu. Referující, jehož téma bylo zvoleno, představuje skupině svůj případ. Popisuje, co se v kontaktu s klientem odehrálo, jak při práci s klientem postupoval, s čím byl či naopak nebyl referující spokojen.<sup>38</sup>

2. Otázky. Tato fáze, jak už samotný název napovídá, slouží účastníkům k doptávání se referujícího, aby si mohli sami utvořit obraz o tom, co se mezi klientem a pracovníkem (referujícím) odehrálo.<sup>39</sup>

3. Fantazie. V této fázi účastníci sdělují nahlas, co je k případu napadlo, jaká je jejich představa o citech a vztazích jednotlivých postav zaangażovaných v případě. Jde o zapojení intuice a uvolnění tvořivosti. Je třeba vyvarovat se racionalizace a „prokazatelných pravd“. Referující pouze naslouchá.<sup>40</sup>

4. Praktické náměty k řešení. Účastníci sdělují, jaký praktický postup by zvolili na místě předkladatele případu, který stále pouze naslouchá a této i předešlé fáze se neúčastní aktivně.<sup>41</sup>

---

<sup>36</sup> Kopřiva 2006, s. 137

<sup>37</sup> Havrdová, Hajný 2008, s. 142-143

<sup>38</sup> Havrdová, Hajný 2008, s. 143

<sup>39</sup> Havrdová, Hajný 2008, s. 143

<sup>40</sup> Matoušek 2003, s. 350-351

<sup>41</sup> Matoušek 2003, s. 351

5. Vyjádření protagonisty. V této poslední fázi dostává zpět hlavní slovo a prostor vyjádřit své poznatky referující případu. Jeho úkolem je zejména ocenit nové pohledy a vyjádřit se, zda se naplnilo jím formulované očekávání na počátku sezení.<sup>42</sup>

Vedoucí skupiny nechává skupině volnost, ale zároveň dohlíží na to, aby byly dodržovány určité hranice. Stojí stále na straně referujícího.<sup>43</sup>

### **Supervize v sociální práci**

V supervizi v sociální práci je legitimní funkcí supervizora kontrola a řízení supervidovaných. Dalším úkolem supervizora bývá hodnocení pracovníků. Supervizorem bývá totiž přímo zaměstnanec organizace, ve které supervize probíhají. Prvořadým úkolem supervizora však zůstává zaměstnancům – pomáhajícím pracovníkům- pomáhat. Řešit s nimi jejich problémy s klienty, které se odehrávají v každodenní praxi. Mezi řešené problémy dále patří i problémy pomáhajících ve vztahu k samotné organizaci, k spolupracovníkům, pomocným pracovníkům, či kontaktním osobám z jiných organizací. Tématy při sezeních jsou zcela konkrétní problémové situace. Cílem supervize v sociální práci není v první řadě reflektovat, ale dospět ke správnému postupu, který vždy nemusí být správným postupem, avšak postupem v dané chvíli a pro daného pracovníka lepším.<sup>44</sup>

Supervizor v sociální práci se dále stará o zapracování nového pracovníka, předvádí mu práci s klienty a učí ho potřebným dovednostem. Současně se ale stará i o odchod pracovníka z organizace. Například dbá na to, aby při odchodu měl pracovník i ostatní příležitost říct, co je zapotřebí.<sup>45</sup>

Nejžádanější práce v oblasti sociálních služeb je supervize pracovníků péče o děti.<sup>46</sup>

---

<sup>42</sup> Havrdová, Hajný 2008, s. 144

<sup>43</sup> Havrdová, Hajný 2008, s. 144

<sup>44</sup> Kopřiva 2006, s. 138-139

<sup>45</sup> Kopřiva 2006, s. 139

<sup>46</sup> Pecora in Úlehla 2005, s. 117

Další supervizní technikou, která by byla vhodná v zařízení Klokánek využít, je technika videotréninku. Při práci týdenní tety, která pečuje zpravidla o 4 děti, je právě komunikace velmi důležitá a sama ze své praxe vím, že spousta problémů ve vztahu mezi tetou a dětmi, které má v péči, zejména pak s dětmi v pubertě, vzniká právě ze špatné komunikace.

**Videotrénink interakcí** slouží právě k rozvoji dovedností a schopností v komunikaci a intervenci s druhými lidmi. Tato technika pomáhá rychle odhalit a pojmenovat problémy jedince v kontaktu s druhými lidmi. Dále videotrénink slouží k uvědomění si svých vlastních pocitů a jejich porozumění.<sup>47</sup> V sociálních službách v rámci supervizí přináší videotrénink princip úspěšné komunikace mezi pracovníkem a uživatelem služby, ale i mezi pracovníky navzájem. Pracovníci si přichystají videozáznamy běžných situací a následně o nich se supervizorem, případně i s ostatními členy supervize diskutují.<sup>48</sup>

Další technikou supervize může být například **modelování**. Tato technika bývá nazývána též jako sochání. Jde o techniku neverbální, která je zejména vhodná pro supervizi skupinovou či týmovou. Supervidovaný, který je představitelem problému, sestaví problémový systém, ze kterého je pak zřejmé, odkud problém vyplývá.<sup>49</sup>

Třetí technikou, kterou jsem vybrala, je technika **výměna rolí**. Podstatou této techniky je, že supervizor na sebe přejímá roli jiné osoby. Přejímá například držení těla, mimiku a gesta supervidovaného, který díky tomu získává pohled na sebe sama a jím zvolené téma, očima někoho jiného. Tato technika umožňuje supervidovanému poradit, navrhnout řešení či potvrdit si vlastní domněnky a předsudky sám sobě. Na konci provádění této techniky je však důležité, aby se supervidovaný vrátil zpět do své role.<sup>50</sup>

---

<sup>47</sup> Videotrénink interakcí, 2012

<sup>48</sup> Havrdová, Hajný 2008, s. 198

<sup>49</sup> Havrdová, Hajný 2008, s. 150

<sup>50</sup> Havrdová, Hajný 2008, s. 133

I tato technika je dle mého názoru velmi efektivní, protože člověk často odmítá vidět své chyby, ale na druhých je pak vidí snáze.

Dosud jsem se věnovala převážně obecnému vymezení supervize v jejích vybraných směrech, pouze s drobnými přesahy do možností využívání supervize v Klokáncích. Abych však toto téma ještě více osvětlila, bude následující kapitola věnována zevrubnému popisu Klokánku a obsahu práce týdenních tet.

## **2. KLOKÁNEK**

V této kapitole následně popíši a vysvětlím charakteristiku zařízení Klokánek. Pro lepší upřesnění a představu o zařízení a pracovním zařazení týdenní tety, která je výzkumným vzorkem mého výzkumu, jsem v textu použila definice ze zákona o sociálních službách. V následujícím textu dále popisuji cíle a cílovou skupinu, které je sociální služba Klokánek poskytována.

### **2.1 Definice a charakteristika zařízení Klokánek**

Pro účely své práce teď stručně popíši a vysvětlím princip zařízení Klokánek, ke kterému se vztahuje teoretická část mé diplomové bakalářské práce. Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách má Klokánek rozhodnutím Magistrátu hlavního města Prahy udělenou registraci sociální služby, a to Sociální rehabilitace.<sup>51</sup>

#### **Sociální služba**

Sociální služba je dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách definována jako činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup> Cíle a způsoby poskytování služeb, 2004

<sup>52</sup> § 70 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

## Sociální rehabilitace

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 70, je sociální rehabilitace definována jako soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností, alternativním způsobem využívajících zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb, poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb.<sup>53</sup>

Tyto rehabilitační služby obsahují tyto základní činnosti:

- nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.<sup>54</sup>

Sociální rehabilitace poskytovaná formu pobytových služeb vedle uvedených činností obsahuje ještě tyto základní činnosti:

- poskytnutí ubytování
- poskytnutí stravy
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.<sup>55</sup>

Klokánek je zařízení Fondu ohrožených dětí. Fond ohrožených dětí je občanské sdružení na pomoc týraným, zanedbávaným, zneužívaným,

---

<sup>53</sup> Služby sociální péče, 2006

<sup>54</sup> Služby sociální péče, 2006

<sup>55</sup> Služby sociální péče, 2006

opuštěným nebo jinak sociálně ohroženým dětem, s působností na celém území České republiky.<sup>56</sup>

Klokánek je zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. Nabízí přechodnou rodinnou péči pro děti z celé České republiky a usiluje o to, aby děti šly co nejdříve zpět do biologické rodiny nebo do náhradní rodiny. Během pobytu je dětem poskytována sociální rehabilitace s cílem děti aktivizovat a podpořit jejich zdravý vývoj.<sup>57</sup>

Klokánek je pobytová služba, je poskytována celoročně a nepřetržitě. Děti po přechodnou dobu bydlí v bytech, kde se o ně starají v týdenních intervalech tety. Dětem je ze strany tet zajišťována celostní péče, tety perou, vaří, uklízí, učí se s dětmi apod., snaží se o maximální participaci dítěte s ohledem na jeho věk a schopnosti. Každá z tet má na starosti zpravidla 4 děti. O děti se kromě tet starají i strejdivé, sociální pracovníci, psycholog, logoped, speciální pedagog a pediatr.<sup>58</sup>

Cílová skupina, které je služba a sociálně-právní ochrana poskytována:

- A) děti od 0 do 18 let věku, včetně dětí dosud nenarozených
- B) děti a mládež do 26 let věku, a to v případě soustavné přípravy na budoucí povolání, které jsou ohrožené společensky nežádoucími jevy<sup>59</sup>

Cílem služby zařízení Klokánku je:

- zajistit dětem přechodnou péči postavenou na principech rodinné péče a je-li to možné, zajistit maximální podporu kontaktu dítěte s jeho vlastní rodinou a blízkými
- zajistit návrat do vlastní rodiny, není-li to možné, podpořit jejich svěření do trvalé náhradní rodiny<sup>60</sup>

---

<sup>56</sup> Založení a poslání FOD 2013

<sup>57</sup> Cíle a způsoby poskytování služeb Klokánku, 2004

<sup>58</sup> Cíle a způsoby poskytování služeb Klokánku, 2004

<sup>59</sup> Cíle a způsoby poskytování služeb Klokánku, 2004

<sup>60</sup> Cíle a způsoby poskytování služeb Klokánku, 2004



Pro účely této práce je také dále nutné definovat pojem pracovníka v sociálních službách, protože v zařízení Klokánku je právě tímto pracovníkem týdenní teta, kterou jsem pro svou práci vybrala jako výzkumný vzorek.

### **Pracovník v sociálních službách**

Dle zákona o sociálních službách je pracovníkem v sociálních službách ten, kdo vykonává:

- přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb
- základní výchovnou nepedagogickou činnost
- pečovatelskou činnost v domácnosti osoby.<sup>61</sup>

Podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Za minimální odbornou způsobilost je považováno absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu.<sup>62</sup>

Týdenní teta, pracující v zařízení Klokánek je pracovníkem v sociálních službách. Následně podrobněji popíši pracovní zařazení „klokání“ tety.

### **Klokání teta (týdenní teta)**

Teta pracující v Klokánku se stará zpravidla o čtyři děti, svěřené do péče Klokánku, obdobně jako v rodině. Teta s dětmi bydlí v bytě, ve kterém se vždy po týdně střídá s druhou tetou. Na každém bytě se u stejných dětí po týdně střídají dvě tety. Po svém pracovním týdnu má vždy teta týden volna. Práce tety, jak jsem již naznačila, se nikterak neliší od běžné práce matky. Teta pečuje nejen o děti, ale dále dělá běžné domácí práce jako je vaření, uklízení, péče o prádlo, celková péče o domácnost. Teta dětem nakupuje,

---

<sup>61</sup> Matoušek 2007, s. 48

<sup>62</sup> Matoušek 2007, s. 48

dbá na jejich přípravu do školy, navštěvuje s dětmi lékaře a ostatní odborníky, jako je psycholog, etoped atp.<sup>63</sup>

Kromě těchto činností vede teta denní záznamy o dětech a sestavuje s dětmi individuální plány.<sup>64</sup>

### **3. PRAKTICKÁ ČÁST**

Praktická část bakalářské diplomové práce obsahuje projekt a prezentaci dat zjištěných kvantitativním výzkumem, jehož cílem je evaluace supervizí, realizovaných pro týdenní tety v zařízení Klokánek.

Výběr praktické části se odvíjí od mé vlastní pracovní zkušenosti na pozici týdenní tety v zařízení Klokánku a zkušenostmi s realizovanými supervizemi, určenými právě tetám.

Obsah praktické části vychází z definic a pojmů vysvětlených v teoretických kapitolách této bakalářské diplomové práce a věnuje se cílům a předmětu výzkumu, charakteristice vzorku respondentů, metodě a technice sběru dat, stanovení hypotéz a rozboru a interpretaci výsledků výzkumu. Na základě těchto výsledků je v praktické části také popsán návrh doporučení na optimalizaci budoucích supervizí vyplývajících z této práce, který bude následně předán vedoucímu zařízení Klokánek Dolní Benešov.

#### **3.1 Cíl a předmět výzkumu**

Jak jsem již zmínila, zvolené téma výzkumu této bakalářské diplomové práce vychází z mé osobní profesní praxe v zařízení Klokánku Dolní Benešov.

Cílem výzkumu je evaluace supervizí, realizované pro týdenní tety v zařízení Klokánek a dále zjištění míry naplnění očekávání a potřeb supervize týdenních tet.

---

<sup>63</sup> Povinnosti „klokaních“ tet a strýců, 2013

<sup>64</sup> Povinnosti „klokaních“ tet a strýců, 2013

**Předmětem výzkumu** jsou vybrané parametry supervize, realizované v Klokánku Dolní Benešov, aby bylo možné na základě jejich charakteristiky sestavit návrh opatření na optimalizaci těchto supervizí.

**Objektem výzkumu** jsou osoby pracující v zařízení Klokánek na pozici týdenních tet v době realizace mého výzkumu, tedy v době února 2013.

**Hlavním cílem** bakalářské diplomové práce je provést komplexní evaluaci supervize poskytované týdenním tetám, pracujícím v zařízení Klokánek Dolní Benešov.

#### **Pracovní cíle výzkumu**

1. Zjistit aspekty, které přispívají nebo naopak ubírají supervizím na jejich efektivnosti.
2. Zjistit, zda by tety přivítaly možnost individuálních supervizí.
3. Podat návrh opatření na optimalizaci supervizních setkání.

#### **3.2 Charakteristika vzorku respondentů**

**Cílová skupina** respondentů je tvořena ženami pracujícími v zařízení Klokánek na pozici týdenní tety.

#### **Popis výzkumného vzorku**

Výzkumný vzorek je tvořen šestnácti respondentkami, které se výzkumu účastní osobně, vyplněním dotazníků. Výzkumný vzorek je ze sociodemografického hlediska homogenní.

**Výzkumný vzorek** byl vybrán ze zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc Klokánek Dolní Benešov, protože v zařízení jsem sama dva a půl roku pracovala a s většinou respondentů se osobně znám, což vedlo k větší vstřícnosti a otevřenosti při vyplňování dotazníků, potřebných k výzkumu.

## Kritéria výběru výzkumného vzorku

### 1. Znak pro zařazení do výzkumného vzorku:

- Osoba pracující v zařízení Klokánek Dolní Benešov.
- Osoba účastnící se supervizi v zařízení Klokánek Dolní Benešov.

### 2. Typ výběru:

- Pro tento kvantitativní výzkum byl zvolen kvótní typ výběru. V zařízení Klokánek Dolní Benešov jsem ze všech pracovníků vybrala jako výzkumný vzorek osoby pracující na pozici týdenní tety, pro které je realizována supervize, která je předmětem mého výzkumu.

První 4 otázky dotazníku, který jsem použila jako výzkumnou techniku, byly zaměřeny na zjištění společných charakteristik výzkumného vzorku. První otázka byla zaměřena na pohlaví respondentů. Jako výzkumný vzorek byly vybrány týdenní tety pracující v Klokánku, bylo tedy pravděpodobné, že všechny odpoví odpovědí žena. Otázku jsem však položila záměrně, protože během doby, kdy jsem dělala výzkum, mohla nastat situace, kdy by zastupoval na bytě v zařízení pomocný strýc, který se pak místo tety účastní i supervize, takže jsem nechtěla tuto možnost opomenout.

Druhou otázku dotazníku tvořila otázka zaměřená na věk respondentů. Vzhledem k tomu, že ne každému je příjemné sdělovat svůj přesný věk, nastavila jsem v otázce čtyři věkové hranice a respondenti se měli zařadit do jedné z nich. Já pak udělala ze zjištěných dat průměr a bylo tedy zjištěno, že průměrný věk respondentů tvoří 45 let.

Další, třetí otázka, byla taktéž věnována výzkumnému vzorku a cílem této otázky bylo zjistit, jak dlouho respondenti v Klokánku pracují. Zjištěno bylo, že průměrná odpracovaná doba respondentů, je 2, 4 roků.

Poslední otázka zaměřená na charakteristiku výzkumného vzorku, byla zaměřena na nejvyšší ukončené vzdělání. Z výsledků bylo patrné, že

nejčastějším nejvyšším ukončeným vzděláním u více jak poloviny respondentů je úplné střední odborné vzdělání.

Z výše uvedeného lze tedy říci, že podobnost respondentů je zejména v těchto vlastnostech:

- Pouze ženy
- Starší 18 let
- Stejný zaměstnavatel
- Stejná pracovní pozice
- Stejná náplň práce
- Průměrný věk 45 let
- Průměrná odpracovaná doba v zařízení 2,4 roku
- Nejvyšší ukončené vzdělání u více jak poloviny respondentů úplné střední odborné

Jelikož je výzkum zaměřen na supervizi realizovanou právě pro respondenty, je zbytečné do vzorku respondentů řadit další osoby v zařízení.

### **3.3 Metoda a technika sběru dat**

Výzkum je prováděn kvantitativní sociologickou metodou. Jako techniku sběru dat jsem pro svůj výzkum použila techniku dotazníku.

**Výzkumnou technikou** byl zvolen dotazník, který jsem předem důkladně propracovala, aby zvolené otázky byly co nejvíce respondentům srozumitelné a pro výzkum co nejvíce vypovídající. Dotazník obsahuje celkem 22 otázek. První 4 otázky dotazníku jsem zaměřila na základní informace o respondentech, ze kterých mohu dále odvodit charakteristiku výzkumného vzorku. V následujících otázkách se již zaměřuji na téma mé bakalářské diplomové práce, kterým je supervize. Zaměřuji se především na otázky, ze kterých je zřejmý postoj a hodnocení respondentů vůči supervizi, která je pro ně v zařízení Klokánek realizována. V dotazníku jsem volila především otázky přímé, uzavřené. Dotazník byl anonymní, o čemž byli respondenti informováni.

**Sběr dat** jsem realizovala prostřednictvím osobně distribuovaných dotazníků. Jelikož byl vzorek respondentů soustředěn pouze na tety pracující v jednom zařízení Klokánku a jejich počet byl 16, vyplňovala jsem dotazníky společně s respondenty. Každému respondentovi jsem však nabídla i možnost samostatného vyplnění dotazníku. Všichni respondenti však volili možnost společného vypracování dotazníku. Sběr dat jsem uskutečnila v měsíci únoru 2013, aby údaje uvedené respondenty byly co nejvíce aktuální.

Jak jsem již zmínila, dotazníky jsem vyplňovala společně s respondenty, což mi mimo jiné umožnilo vidět samotné reakce respondentů nejen na zvolené téma výzkumu, ale také na jednotlivé otázky dotazníku.

Hypotézy výzkumu jsem sestavovala z teoretické části mé bakalářské diplomové práce a dále z osobní praxe se supervizemi ze zařízení Klokánku Dolní Benešov, kde jak jsem již zmínila, jsem dva a půl roku pracovala a pořádaných supervizí se účastnila. Nejdříve jsem sestavila hlavní hypotézu a poté jsem sestavila takzvané pracovní hypotézy.

### **Hlavní hypotéza**

Celkový postoj více jak poloviny supervidovaných k supervizím, pro ně v zařízení Klokánek realizovaných, je negativní.

### **Pracovní hypotéza č. 1**

Lze předpokládat, že respondenti vyjádří nedůvěru k realizovaným supervizím.

### **Pracovní hypotéza č. 2**

Lze předpokládat, že alespoň polovina respondentů vyjádří zájem o individuální supervize.

### **Pracovní hypotéza č. 3**

Lze předpokládat, že pro více jak polovinu respondentů byl největší přínos doposud realizovaných supervizí zejména v pomoci při řešení konkrétních problémů.

### **Pracovní hypotéza č. 4**

Časový rozsah a frekvence supervizí v zařízení je vyhovující pro více jak polovinu respondentů.

### **Pracovní hypotéza č. 5**

Lze předpokládat, že více jak polovina respondentů cítí supervizi jako činnost nadbytečnou.

## **3.4 Analýza a vyhodnocení dotazníku**

Jelikož jsem měla pouze úzkou skupinu respondentů a dotazníky s jednotlivci osobně vyplnila, byla návratnost mých dotazníků 100 %, což lze považovat za uspokojivé. V dotazníku jsem použila otázky, nabízející škálu možných odpovědí, které jsem vyhodnotila pomocí grafů. Na závěr dotazníku jsem použila otevřenou otázku, kterou dále vyhodnocuji pomocí tabulky.

### **Výsledky dotazníkového výzkumu**

Následující část bakalářské diplomové práce představuje data získaná dotazníkovým šetřením v daném pořadí, jak byly i uvedeny otázky v dotazníku, jehož úplné znění je součástí příloh této bakalářské diplomové práce. Data jsou uvedena pomocí grafického znázornění.

#### **1. Jste:**

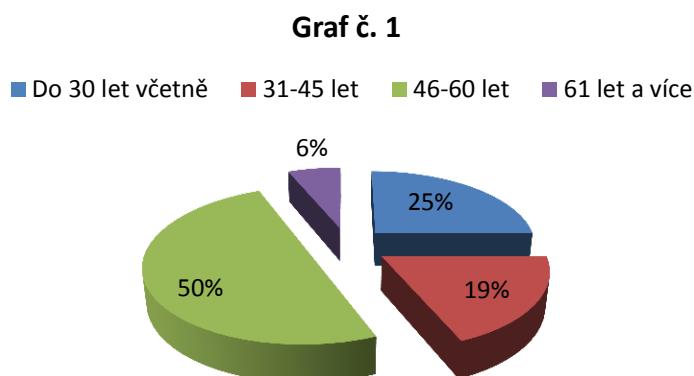
- a) Žena
- b) Muž

### Komentář:

U této otázky odpovědělo 100 % dotazovaných odpovědí a). Lze tedy říci, že všech 16 respondentů jsou ženy. Otázku jsem však položila záměrně, protože během doby, kdy jsem dělala výzkum, mohla nastat situace, kdy by zastupoval na bytě v zařízení pomocný strýc, který se pak místo tety účastní i supervize, takže jsem nechtěla tuto možnost opomenout.

## 2. Kolik je Vám let?

**Graf č. 1 Věk respondentů**



### Komentář:

4 respondenti, což je 25 % se zařadilo do věkové kategorie do 30 let včetně. 3 respondenti, tj. 19 % se zařadili do věkové kategorie 31-45 let, 8 respondentů, tj. 50 %, což je přesně polovina dotazovaných se zařadilo do věkové kategorie 46-60 let a pouze 1 z dotazovaných respondentů, tj. dle grafického znázornění 6 % se řadí do věkové kategorie 61 let a více.

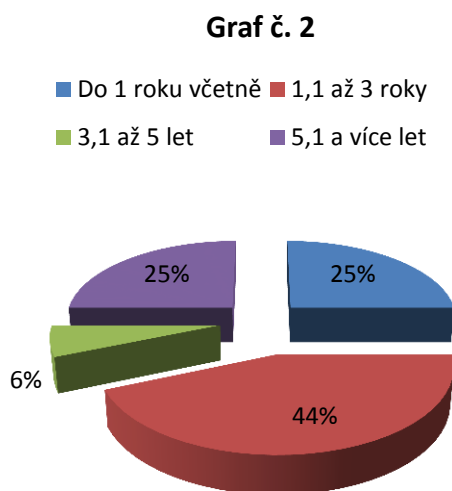
Za průměrný věk respondentů lze tedy považovat věk 45 let. Práce v Klokánku, jak je uvedeno v popisu práce týdenních tet, se nejvíce hodí pro ženy ve středním věku. Tudíž je tento výsledek odpovídající. Jak sama ze své praxe vím, práce týdenních tet se nejvíce hodí pro mladé svobodné



bezdětné ženy, nebo pak jak je výše uvedeno pro ženy, které mají své děti již odrostlé a mohou tak týden trávit mimo svůj vlastní domov.

### 3. Jak dlouho pracujete v zařízení Klokánek Dolní Benešov?

**Graf č. 2** Odpracované roky respondentů v Klokánku



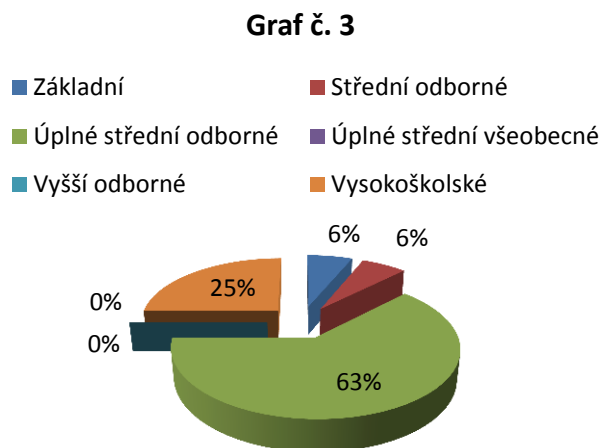
#### **Komentář:**

4 respondenti, tj. 25 % pracuje v zařízení Klokánek Dolní Benešov do 1 roku, nejvíce z respondentů, 7 respondentů, tj. 44 % pracuje v zařízení 1,1 až 3 roky. Pouze jeden pracovník, tj. 6 % pracuje v zařízení 3,1 až 5 let. Další 4 respondenti, tj. 25 % pracují v zařízení 5,1 a více let.

Za průměrný počet let odpracovaných v zařízení Klokánek lze považovat, jak jsem již v předchozím textu uvedla 2, 4 roku. Já osobně pracovala v zařízení Klokánku 2, 5 roku, poté jsem z důvodu týdenní pracovní doby zaměstnání změnila.

#### 4. Jaké je Vaše doposud nejvyšší ukončené vzdělání?

Graf č. 3 Nejvyšší ukončené vzdělání respondentů



#### Komentář:

Pouze 1 respondent, tj. 6 % odpověděl základní vzdělání. Stejně tak pouze 1 respondent, tj. 6 % odpověděl střední odborné vzdělání. 10 respondentů, což je 63 %, tedy nejvíce, odpovědělo úplné střední odborné a 4 respondenti, tj. 25 % odpověděli vysokoškolské vzdělání. Možností úplné střední všeobecné vzdělání a vyšší odborné vzdělání odpovědělo 0 respondentů.

Nejvyšším ukončeným vzděláním více jak poloviny týdenních tet tedy je úplné střední odborné vzdělání. Toto vzdělání je uvedeno i jako minimální nejvyšší ukončené vzdělání pro práci týdenní tety v Klokánku. Proto mě velmi překvapilo, že v zařízení i přes výše uvedené pracuje i teta, která má pouze základní vzdělání.

#### 5. Víte co je supervize?

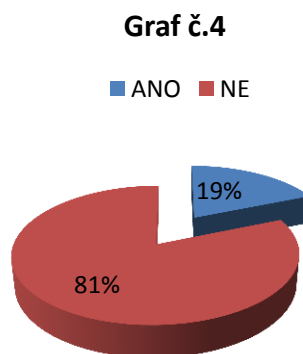
#### Komentář:

Zde měli respondenti na výběr pouze ze dvou odpovědí, a) ANO / b) NE. Všech 16 respondentů, tj. 100 % volila odpověď ANO.

Tuto otázku jsem zvolila, abych se přesvědčila, jestli skutečně všechny tety, jež se supervizí účastní, jsou informované o tom, co supervize znamená.

**6. Můžete porovnat zkušenost supervize pořádané ve vašem zařízení se zkušeností supervizí (supervizemi) pořádanými na jiných pracovištích?**

**Graf č. 4 Předchozí supervizní zkušenosti respondentů**



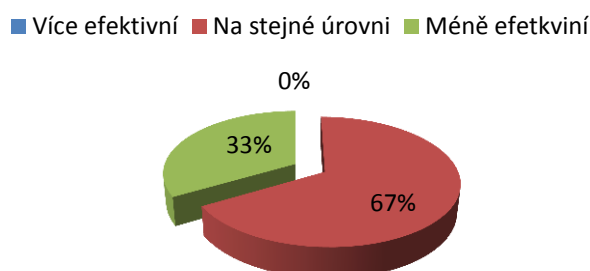
**Komentář:**

Pouze 3 respondenti, tj. 19 % odpovědělo ano. Dalších 13 respondentů, tj. 81 % odpovědělo ne. Výše uvedené poukazuje na fakt, že supervize ještě doposud nebyly samozřejmou součástí profesního rozvoje zaměstnanců a teprve se začíná jejich zařazení na jednotlivých pracovištích prosazovat.

**7. Na tuto otázku odpovězte pouze v případě, že jste volila v předchozí otázce odpověď ano. Současnou supervizi v zařízení Klokánku považujete v porovnání s předchozí zkušeností se supervizí za:**

## Graf č. 5 Porovnání předchozích supervizních zkušeností

Graf č. 5



### Komentář:

Na tuto otázku, která navazuje na předchozí otázku č. 6, odpověděli pouze 3 z dotazovaných respondentů, protože ostatní, jak vyplývá z analýzy předchozí otázky, neměli žádnou předchozí zkušenost se supervizemi v jiných zařízeních. Žádný z respondentů nepovažuje supervizi v porovnání s jeho předchozí zkušeností za více efektivní. 2 respondenti, tj. 67 % považují současnou supervizi za supervizi na stejné úrovni a jeden z respondentů, tj. 33 % považuje současnou supervizi v porovnání s minulou zkušeností za méně efektivní.

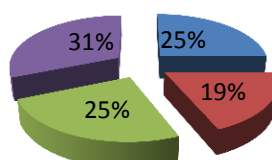
Jelikož žádná z dotazovaných tet, která v předchozí otázce uvedla, že má již předchozí zkušenost se supervizí, nehodnotí současnou supervizi jako více efektivní, ale pouze hodnotí supervizi současnou na stejné úrovni se supervizí z předchozí zkušenosti a jedna z tet hodnotí současnou supervizi jako méně efektivní, lze říci, že současná supervize nedosahuje takové efektivnosti, aby mohla být tetami hodnocena jako více efektivní.

**8. Supervize obecně má pomáhat supervidovaným jedincům vnímat a zajímat se o vlastní práci, vztahy a poskytovat pomoc při řešení problematických situací. Tomuto tvrzení supervize ve vašem zařízení dle Vašeho názoru:**

## Graf č. 6 Hodnocení respondentů významu supervizí

Graf č. 6

■ Rozhodně ano ■ Spíše ano  
■ Rozhodně ne ■ Spíše ne



### Komentář:

4 respondenti, tj. 25 % odpovědělo rozhodně ano a 3 respondenti, tj. 19 % volilo odpověď spíše ano. Další 4 respondenti, tj. dalších 25 % volilo odpověď rozhodně ne a zbytek respondentů, tedy 5, tj. 31 % volilo odpověď spíše ne.

U této otázky lze již vypožorovat, že se supervizemi v zařízení Klokánek Dolní Benešov není zcela vše v pořádku, a že se zde vyskytuje nějaký problém. Více jak polovina respondentů volila odpovědi, které v návaznosti na výše uvedenou otázku spíše supervizi negují.

### 9. Supervize ve vašem zařízení, jsou organizovány jako:

- a) Povinné
- b) Dobrovolné
- c) Jinak

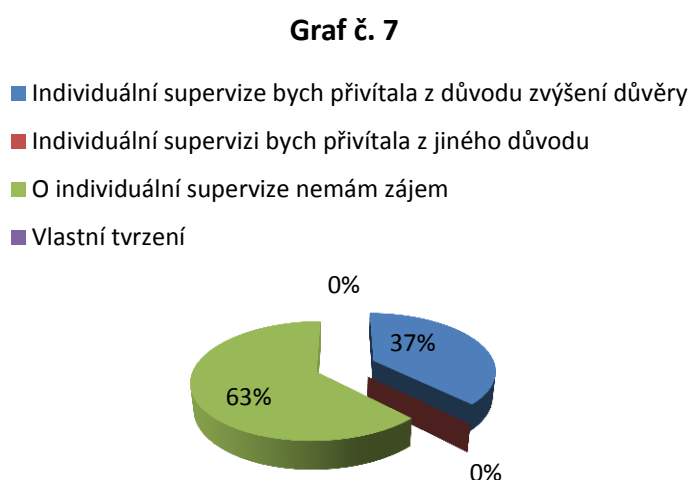
### Komentář:

Zde všech 16 respondentů, tj. 100 % volila odpověď „a“. Z této otázky tedy jednoznačně vyplývá, že supervize v zařízení Klokánek Dolní Benešov jsou pořádané jako povinné. Zde je vhodné se zamyslet, jestli právě povinná účast na supervizích, není jedním z důvodů, proč tety supervizi negují. Je přeci zřejmé, že když je jedinec nucen k něčemu, co nechce, je jeho odpor k dané věci ještě silnější.

Nyní se dostávám k otázce 10, jejímž úkolem bylo ověřit pracovní hypotézu č. 2, která zní: „Lze předpokládat, že alespoň polovina respondentů vyjádří zájem o individuální supervize.“

**10. Ve vašem zařízení jsou organizovány supervize skupinové. Existuje však i možnost supervize individuální, které probíhají pouze mezi supervizorem a jedním pracovníkem. Se kterým tvrzením v této souvislosti nejvíce souhlasíte?**

**Graf č. 7 Zájem respondentů o individuální supervize**



**Komentář:**

6 respondentů, tj. 37 % odpovědělo, že by individuální supervizi přivítalo z důvodů zvýšení důvěry. Zbývajících 10 respondentů, tj. 63 % vybralo odpověď, že o individuální supervize nemají zájem. Možnost: „Individuální supervizi bych přivítala z jiného důvodu“ a možnost vlastního tvrzení nezvolil žádný z respondentů.

Tento výsledek mě velmi překvapil, protože jsem očekávala, že zájem o možnost individuální supervize, v návaznosti na poměrně velkou část negativ vůči skupinovým supervizím, bude větší. I tak možnost zprostředkování individuálních supervizí zařadím následně do návrhu opatření na optimalizaci supervizí, protože šest lidí, které zájem o možnost individuální supervize uvedly, by měly právě v rámci prevence například výše

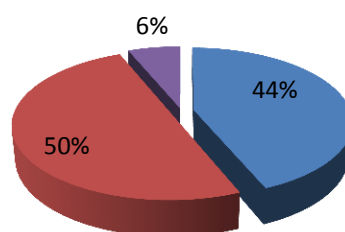
zmiňovaného syndromu vyhoření, tuto možnost získat. Pracovní hypotézu se tedy nepodařilo ověřit.

**11. Supervize jsou ve vašem zařízení pořádány v prostorách terapeutické místnosti. Je pro Vás toto prostředí vyhovující?**

**Graf č. 7 Spokojenost respondentů s prostory určenými pro supervizi**

**Graf č. 8**

■ Rozhodně ano ■ Spíše ano  
■ Rozhodně ne ■ Spíše ne



**Komentář:**

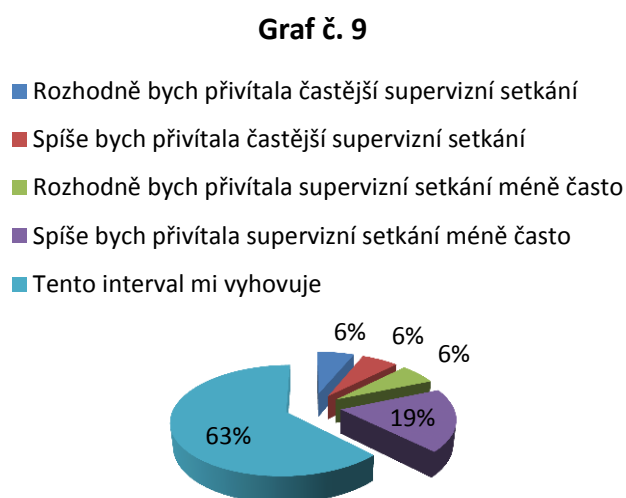
7 respondentů, tj. 44 % odpovědělo rozhodně ano. 8 respondentů, tj. 50 % odpovědělo spíše ano, možnost rozhodně ne nevybral žádný z respondentů a pouze 1 z respondentů, tj. 6 % zvolil odpověď spíše ne.

Nejen samotná supervizní skupina či supervizor přispívají k pocitu důvěry a bezpečí během supervizí. Podstatné je, aby se supervidovaný cítil během supervize dobře, což vede k usnadnění hovořit o jeho problémech. Proto je potřeba věnovat pozornost prostředí, ve kterém jsou supervize pořádány, aby se zde supervidovaný cítil dobře. Z výsledku je však patrné, že prostředí terapeutické místnosti, ve kterém supervize v zařízení probíhají, je vyhovující téměř všem tetám.

Další dvě otázky, 12 a 13 jsou soustředěny na zjištění pracovní hypotézy č. 4, která zní: „Lze předpokládat, že časový rozsah a frekvence supervizí v zařízení je vyhovující pro více jak polovinu respondentů.“

**12. Supervize ve vašem zařízení jsou pro Vás vždy pořádány v intervalu tří měsíců. Se kterým tvrzením v této souvislosti nejvíce souhlasíte?**

**Graf č. 9 Hodnocení respondentů časového intervalu supervizí**



**Komentář:**

1 respondent, tj. 6 % volil možnost „Rozhodně bych přivítala častější supervizní setkání.“. Variantu „Spíše bych přivítala častější supervizní setkání.“ volil taktéž pouze 1, tj. 6 % z respondentů. Odpověď „Rozhodně bych přivítala supervizní setkání méně často.“ Volil také pouze 1, tj. 6 % z respondentů. Další 3 respondenti, tj. 19 % odpověděli, že by spíše přivítali supervizní setkání méně často a 10 respondentů, tedy 63 % je s intervalem spokojeno.

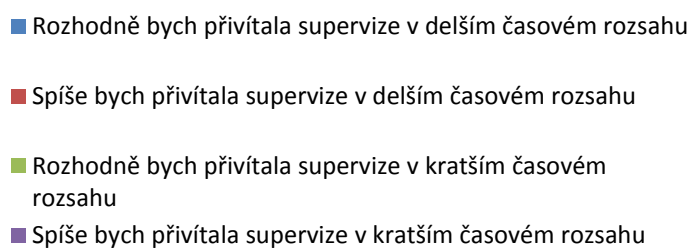


Ze získaných výsledků lze říci, že časový interval tří měsíců, kdy jsou supervize v zařízení Klokánku realizovány, nelze považovat za důsledek negací jednotlivých supervizí.

**13. Jedno supervizní setkání ve vašem zařízení trvá v rozsahu dvou hodin. Vyhovuje Vám tato časové rozmezí?**

**Graf č. 10 Hodnocení respondentů časového rozsahu supervizí**

**Graf č. 10**



**Komentář:**

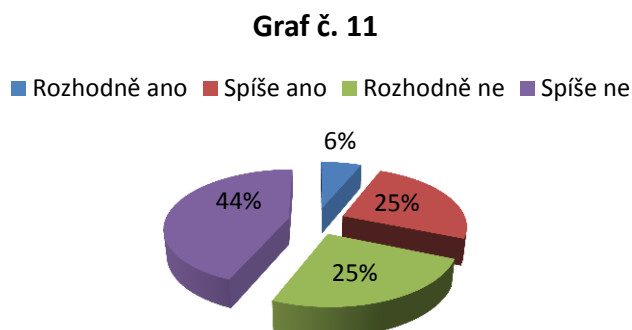
U této otázky by volil možnost supervize rozhodně v kratším rozsahu než dvou hodin pouze 1 respondent, tj. 6 %. 4 respondenti, tj. 25 % by pak volili možnost spíše kratších supervizních setkání než dvouhodinových a 69 % z respondentů, tedy 11 dotazovaných je s tímto časovým rozmezím dvou hodin spokojeno.

S časovým rozmezím supervizí, dvou hodin, je spokojeno ještě více tet než u předchozí otázky, lze tedy konstatovat, že tedy ani časové rozložení supervizí do dvou hodin nebude důsledkem negací, které tety vyjádřily.

Předchozími dvěma otázkami jsem si ověřovala platnost pracovní hypotézy č. 4. Platnost této pracovní hypotézy byla ověřena.

**14. Supervize ve vašem zařízení je vždy pořádána za účasti tet pouze z vaší týdenní směny. Přivítala byste supervizi, které byste se účastnila vy a teta, se kterou se na bytě střídáte?**

**Graf č. 11** Názor respondentů na společné supervize



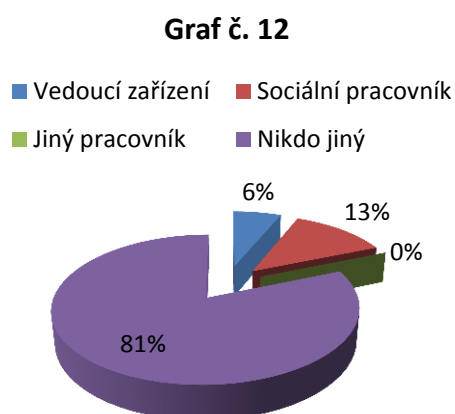
**Komentář:**

Pouze 1 z respondentů, tj. 6 %, volil odpověď rozhodně ano. Další 4 respondenti, tj. 25 %, volili možnost spíše ano. Stejně tak 25 %, tedy 4 respondenti volili odpověď rozhodně ne a 7 z dotazovaných, tj. 44 % volilo odpověď spíše ne.

Při práci „klokaních“ tet je důležité, aby tety, které se střídají v týdenních intervalech na stejném bytě u stejných dětí, dodržovaly, stejná pravidla a vedly děti stejnou výchovou. Ze své praxe však vím, že to je mnohdy těžké, a tety jdou v těchto zásadních věcech často proti sobě. Proto by zde měla být využita možnost supervize mezi tetami, které se mezi sebou střídají, aby došlo k objasnění problémů mezi tetami. Více jak polovina tet, však o tuto možnost zájem neprojevila.

### 15. Přivítala byste, aby se supervizí účastnil:

**Graf č. 12** Názor respondentů na účast jiných pracovníků Klokánku na supervizích



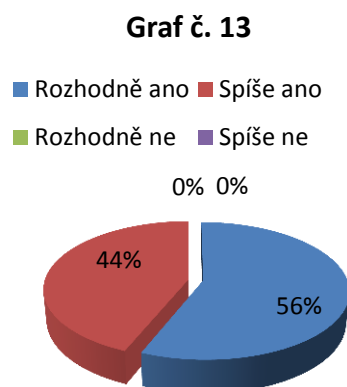
#### **Komentář:**

Pouze 1 respondent, tj. 6 %, by volil možnost účasti vedoucího pracovníka na supervizních setkáních. 13 %, tedy 2 pracovníci by přivítali účast sociálního pracovníka na supervizních setkáních a 13 respondentů, tj., 81 % tedy většina odmítá účast jiného pracovníka na supervizích.

Z uvedeného výsledku je patrné, že většina tet je proti tomu, aby se supervize účastnil někdo jiný, než tomu tak doposud je. Supervizí se účastní tety a supervizor, popřípadě zastupující teta či strýc.

## 16. Jste spokojena s osobou supervizora?

**Graf č. 13 Spokojenost respondentů s osobou supervizora**



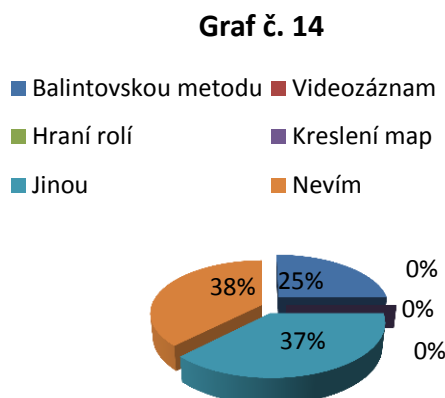
### **Komentář:**

56 %, tedy 9 respondentů odpovědělo rozhodně ano, dalších 7 respondentů, tj., 44 % odpovědělo spíše ano. K hodnocení supervizora se všichni dotazovaní vyjádřili pozitivně.

Zde byly všechny odpovědi tet kladné. Žádná z tet neuvedla, že by byla nespokojena s osobou supervizora. Z výše uvedeného tedy vyplývá, že mezi příčiny jejich negací vůči supervizím, nepatří osobnost supervizora, která by v určitém případě mohla být velkou překážkou pro správně fungující supervizi.

## 17. Jakou supervizní techniku uplatňuje váš supervizor při vašich supervizích?

## Graf č. 14 Přehled respondentů o supervizních technikách



### Komentář:

4 respondenti, tj. 25 % odpověděli, že supervizor používá jako techniku Bálintovskou metodu. 37 % procent tedy 6 respondentů odpovědělo, že jinou techniku, neuvedli však jakou a 38 %, 6 respondentů uvedlo, že neví, jakou techniku supervizor při supervizích uplatňuje. Ostatní uvedené techniky v dotazníku nezvolil žádný respondent.

Na 17. otázku odpověděly tety různě. Jelikož jsem se v otázce tet dotazovala, zda ví, jakou supervizní techniku používá při supervizích supervizor, čekala jsem jednotnou odpověď. 6 tet odpovědělo, že ani neví, jakou techniku supervizor používá. Z výše uvedeného lze říci, že tety nemají jasno, jakou supervizní techniku při práci s nimi supervizor využívá. Na tento fakt by měl být supervizor upozorněn a tetám by měla být daná supervizní technika vysvětlena. I tak lze docílit větší účelnosti supervize.

### 18. Vyhovuje Vám způsob a aktivity volené supervizorem v rámci realizovaných supervizí?

**Graf č. 15 Hodnocení respondentů způsobu a aktivit supervizí, volených supervizorem**



**Komentář:**

5 respondentů, tj. 32 %, je rozhodně spokojeno se způsobem a aktivitami volenými supervizorem, 56 %, 9 respondentů je spíše spokojeno se způsobem a aktivitami. 1 respondent, tj. 6 % je rozhodně nespokojen s tímto způsobem a aktivitami volenými supervizorem a 1 dotazovaný, tedy 6 % je spíše nespokojen.

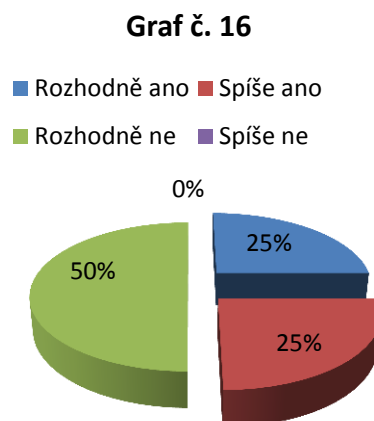
Zde je patrné, že způsob a aktivity, které jsou v rámci supervizí prováděné, tetám vyhovují. Náplň jednotlivých supervizí nebude tedy také důvodem, proč vzniká tolik negací tet na supervize, které jsou pro ně v zařízení pořádané.

Otázkou č. 19 jsem si ověřovala další pracovní hypotézu hypotézu č. 1, která zní „Lze předpokládat, že respondenti vyjádří nedůvěru k realizovaným supervizím.“

**19. Nutnou podmínkou supervize je atmosféra důvěry a bezpečí.**

**Máte při vašich supervizích pocit důvěry a bezpečí?**

**Graf č. 16 Vyjádření pocitu důvěry a bezpečí respondentů vůči supervizím**



**Komentář:**

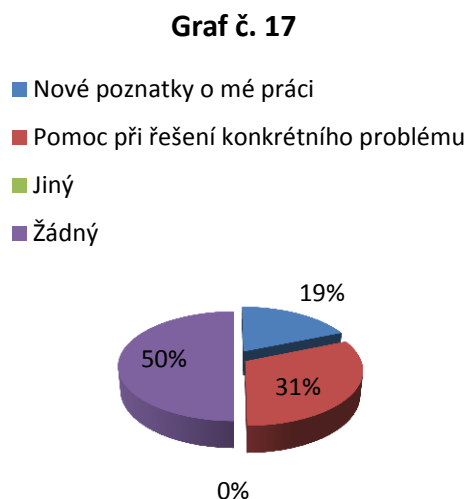
Odpověď rozhodně ano zvolilo 25 %, tedy 4 respondenti. Stejně tak 25%, opět čtyři respondenti zvolili odpověď spíše ano. Jedna polovina, tedy 8 respondentů, tj. 50 % však zvolili odpověď rozhodně ne. Možnost spíše ne nezvolil žádný respondent.

Výsledek 19. otázky dopadl k mému očekávání. Polovina tet, zde vyjádřila, že nemá důvěru a pocit bezpečí vůči supervizím. Z předchozího textu je však patrné, že problém netkví v osobě supervizora. Hypotéza č. 1 byla tedy ověřena.

Hned s další, 20. otázkou souvisí i další pracovní hypotéza č. 3. Tato hypotéza zní: „Lze předpokládat, že pro více jak polovinu respondentů byl největší přínos doposud realizovaných supervizí zejména v pomoci při řešení konkrétních problémů.“

## 20. Jaký přínos pro Vás doposud měla supervize realizovaná v zařízení, kde pracujete?

Graf č. 17 Přínos dosavadních supervizí pro respondenty



### Komentář:

Pouze 3 pracovníci, tj. 19 %, odpověděli, že doposud pro ně supervize měla přínos nových poznatků o práci. O něco více 31 %, tedy 5 respondentů odpovědělo, že pro ně doposud byla supervize přínosem zejména při pomoci řešení konkrétních problémů. 50 %, tedy 8 respondentů však odpovědělo, že supervize pro ně doposud neměla přínos žádný.

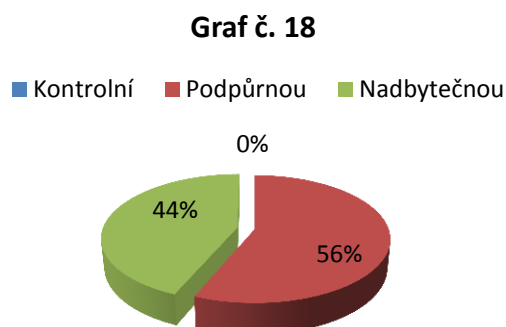
Zde mě výsledek velmi překvapil. Polovina tet uvedla, že pro ni dosavadní přínos supervizí nebyl žádný. Tento fakt zcela jistě svědčí o tom, že funkce supervize v Klokánku nejsou zcela naplňovány.

Předposlední otázkou jsem ověřovala pracovní hypotézu č. 5, která zní:“ Lze předpokládat, že respondenti cítí supervizi jako činnost nadbytečnou.“



## 21. Považujete supervize ve vašem zařízení za činnost spíše:

Graf č. 18 Vnímání supervize respondenty



### Komentář:

Za kontrolní činnost nepovažuje supervizi žádný dotazovaný. 56 % což je 9 respondentů považuje supervizi za činnost podpůrnou a 7 respondentů, tj. 44 % považuje supervizi za činnost nadbytečnou.

Výsledky této otázky zcela jistě úzce souvisí s 19. otázkou, kde tety vyjádřily nedůvěru v supervize. Pokud tety nemají v rámci supervize pocit důvěry a bezpečí, nesvěří se na supervizích se svými problémy a své názory a emoce pak potlačují. To však následně vede tety k jejich náhledu na supervize jako nadbytečné.

**22. Zde máte možnost vyjádřit se, co byste na vašich supervizích přivítala či naopak změnila.**

**Tabulka č. 1 Možnost vlastního vyjádření se respondentů vůči supervizím**

| <b>Odpověď:</b>                                                                                                                                                                     | <b>Počet stejných odpovědí:</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Chtěla bych, aby to, co se na supervizi řekne, zůstalo pouze v naší skupině. Doposud tomu tak nebylo a vždy se supervizní záležitosti dostaly i mezi jiné pracovníky.               | <b>4</b>                        |
| Chci, aby se supervizí účastnily pouze tety z jedné směny a nikdo jiný, jak tomu je například, když tetu z jedné směny zastupuje jiná tetka či strýc.                               | <b>2</b>                        |
| Neměnila bych nic.                                                                                                                                                                  | <b>6</b>                        |
| Supervizi bych zcela nahradila jinými aktivitami.                                                                                                                                   | <b>1</b>                        |
| Chtěla bych, aby když se na supervizi začne řešit problém, byl dořešen do konce. Doposud je tomu tak, že nikdo následně po supervizích nic neřeší a „vše jede ve starých kolejích“. | <b>3</b>                        |

### **Komentář:**

Poslední otázka byla respondentům otevřená. 6 z nich, tedy 37 %, na otázku co by v rámci supervize přivítali či změnili, odpověděli, že by neměnili nic. 4 z dotazovaných, tj. 25 %, odpověděli, že by chtěli, aby záležitosti řešené na supervizích zůstaly pouze v rámci dané supervizní skupiny. 2 respondenti, tj. 13 % uvedli, že si nepřejí, aby se jejich supervizních sezení účastnil ještě někdo jiný, než supervizor a tety z dané směny. 1, tj. 6 % z respondentů, uvedl, že by supervizi zcela nahradil jinými aktivitami pořádanými pro pracovníky. 19 % z respondentů, tedy 3 vyslovili přání, aby problém, který je na supervizích projednáván, byl dořešen do konce.

Z této poslední otázky je zcela jasně patrné, že tety projevují nedůvěru vůči supervizní skupině, protože informace ze supervizí, jak uvedly 4 tety, se vždy dostanou i mezi jiné pracovníky. Dalším aspektem, proč tolik tet považuje supervizi za činnost nadbytečnou je zcela jistě fakt, že po supervizích se v rámci zařízení nic nemění a „vše jede ve starých kolejích“, jak uvádějí 3 tety.

Nyní se přesunu k další části mé bakalářské diplomové práce, ve které jsem provedla celkové shrnutí výzkumu, který jsem uskutečnila.

#### 4. SHRnutí DAT VÝzkUMU

Hlavním cílem bakalářské diplomové práce bylo provést komplexní evaluaci supervize poskytované týdenním tetám, pracujícím v zařízení Klokánek Dolní Benešov.

V rámci této práce bylo osloveno zařízení Klokánek Dolní Benešov, odkud pramení i výzkumný vzorek této práce.

Práce v Klokánku, jak je uvedeno v popisu práce týdenních tet, se nejvíce hodí pro ženy ve středním věku. Výzkumem bylo zjištěno, že v zařízení Klokánek Dolní Benešov pracuje na pozici týdenní tety nejvíce žen s věkovou kategorií 46-60 let, čímž je potvrzeno výše uvedené. Dále bylo zjištěno, že nejvyšší ukončené vzdělání tet pracujících v zařízení Klokánek Dolní Benešov je úplné střední odborné. 1 z respondentů však uvedl jako nejvyšší dokončené vzdělání základní a 4 respondenti pak uvedli vysokoškolské vzdělání. 44 % tet, tedy téměř polovina pracuje v zařízení Klokánek Dolní Benešov od 1,1 roku až 3 roky včetně.

Další část otázek dotazníku byla již zaměřena na téma práce, tedy na supervizi a okolnosti se supervizí související. Celý dotazník byl zaměřen na ověření hlavní hypotézy, která zní: „*Více jak polovina supervidovaných má negativní celkový postoj k supervizím pro ně realizovaných.*“ a dále hypotéz pracovních.

V otázkách 6 a 7 jsem zaměřila svoji pozornost na již předchozí zkušenost tet se supervizemi. Osobně mě velmi překvapilo, jak málo tet, které mají již dlouholetou praxi ať už v oborech sociální práce či jiné profesi, má předchozí zkušenost se supervizí. Předchozí zkušenost mají z 16 dotazovaných tet pouze tři tety. To poukazuje na fakt, že supervize ještě doposud nebyly samozřejmou součástí profesního rozvoje zaměstnanců. Tety, které již mají předchozí zkušenost se supervizí, měly v následující otázce porovnat efektivnost současné supervize v zařízení Klokánku se supervizí, se kterou se setkaly v předchozím zaměstnání. Ani jedna

neuvedla, že by pro ni byla supervize více efektivní. Dvě z tet efektivnost současné supervize s předchozí označily stejnou úrovní. Třetí z nich označila supervizi za méně efektivní.

V 8. otázce, ve které jsem se tet dotazovala, zda supervize, která má obecně supervidovaným jedincům pomáhat vnímat a zajímat se o vlastní práci, vztahy a poskytovat pomoc při řešení konkrétních problémů, jsou patrné první náznaky toho, že se supervizí v Klokánku není zcela vše v pořádku a dochází zde k negativnímu hodnocení supervize od více jak poloviny tet.

V 9. otázce měly tety odpovědět, jakým způsobem jsou pro ně supervize v zařízení pořádány. Všechny tety odpověděly, že supervize jsou povinné, což může být jedním důvodem negativního postoje tet k supervizím, protože jak jsem již v předchozí kapitole uvedla, když je člověk nucen k něčemu, co sám nechce, má k dané věci ještě větší odpor.

Další 10. otázka souvisí s pracovní hypotézou č. 2, která zní: „*Lze předpokládat, že alespoň polovina respondentů vyjádří zájem o individuální supervize.*“ Zde jsem si kladla za cíl zjistit, zda by tety přivítaly možnost individuální supervize a mohly tak své problémy řešit pouze se supervizorem. Pomocí výzkumu však bylo zjištěno, že pouze 6 tet z celkového počtu 16 by individuální supervizi přivítalo právě z důvodu zvýšení důvěry a 10 zbývajících tet pak uvedlo, že o možnost individuální supervize nemají zájem vůbec.

K dobré supervizi je zapotřebí, aby se během ní cítil pracovník dobře. K tomu přispívá i prostředí, ve kterém se supervize odehrávají, proto otázka č. 11 byla směřována právě na spokojenost tet s prostředím, ve kterém se supervize v zařízení Klokánek uskutečňují. Tímto prostředím je v zařízení Klokánek terapeutická místnost, která mimo jiné slouží dále k poradám a jiným aktivitám pořádaným pro tety. Na otázku, zda tetám tedy toto prostředí vyhovuje, odpověděla pouze jedna teta negativně. Ostatních 15 tet odpovědělo, že jim toto prostředí rozhodně či spíše vyhovuje.

V otázkách 12 a 13 jsem od respondentů zjišťovala, zda časový rozsah a frekvence pořádaných supervizí odpovídá jejich potřebám, nebo zda by spíše přivítali supervize častější či naopak méně časté. Pro tento účel jsem sestavila pracovní hypotézu č. 4, která zní „*Lze předpokládat, že časový rozsah a frekvence supervizí v zařízení je vyhovující pro více jak polovinu respondentů.*“ Platnost hypotézy byla ověřena. V otázce 12 jsem od tet zjišťovala, zda je pro ně časový interval 3 měsíců, ve kterém jsou supervize doposud pořádaný, vyhovující. Vycházela jsem z teorie, že čtvrt roku je dlouhá doba, během které se na pracovištích odehrává často spousta podstatných záležitostí, při jejichž řešení, jak sama ze své praxe vím, vzniká potřeba konzultovat danou záležitost či získat pomoc při řešení. 4 dotazované tety však zvolily možnost odpovědi, že by přivítaly, kdyby supervize byly pořádaný méně často a pouze 2 z dotazovaných by přivítaly supervize v častějším intervalu. Další 10 dotazovaných tet, tj. 63 % volily odpověď, že pro ně tento interval je vyhovující.

Otázka 13 byla podobná jako otázka předchozí, zde jsem se tet dotazovala, zda jsou spokojené s časovým rozsahem dvou hodin. Někdy mohou být dvě hodiny až příliš, někdy málo. Zde byl výsledek podobný jako u předchozí otázky. 5 tet by přivítalo, aby byla supervizní setkání zkrácena a 11 tet, tj. 69 % je s rozsahem dvou hodin spokojena. Delší časový rozsah supervizí nevolila žádná teta.

Z výše uvedeného lze říci, že pro více jak polovina supervidovaných je časový rozvrh supervizí vyhovující. Pracovní hypotéza č. 3 v tomto případě není platná.

V následujících otázkách 14 a 15 jsem zjišťovala, zda by tety měly zájem o supervize, kterých by se účastnily i tety, se kterými se na bytech střídají a jestli by měly zájem o to, aby se supervizí účastnil i jiný pracovník, například vedoucí zařízení, sociální pracovník nebo jiný pracovník. O supervize, kterých by se účastnily obě tety střídající se po týdně u dětí na jednom bytě, mělo zájem pouze pět z dotazovaných tet. Další 11 dotazovaných tet o tyto supervize zájem nemá. Tuto otázku jsem volila do

dotazníku z důvodu, že je důležité, aby tety střídající se u dětí na bytě spolu dobře vycházely a zejména se shodovaly s pravidly ve výchově dětí nebo uměly najít společný kompromis. Z vlastní praxe v zařízení Klokánek však vím, že tomu mnohdy tak nebývá.

U otázky, zda by se supervize měl účastnit i jiný pracovník, volilo 81 %, tedy 13 z dotazovaných tet, že si nepřejí, aby se supervizi účastnil jiný pracovník. Pouze 1 teta by přivítala, aby se supervizi účastnil vedoucí zařízení a dvě tety uvedly, že by přivítaly na supervizích účast sociálního pracovníka. Doposud tomu v zařízení je tak, že supervizi se účastní pouze tety, popř. strýc a supervizor.

Následující 16. otázka byla zaměřena na osobu supervizora. Zde všechny dotazované tety odpověděly kladně a to, že s osobou supervizora jsou rozhodně či spíše spokojené. 100 % tet tedy zvolilo pozitivní hodnocení osoby supervizora.

Otázkou 17 jsem zjišťovala, zda tety ví, kterou supervizní techniku supervizor při supervizích s nimi využívá. K mému překvapení však byly odpovědi různé. 38 %, tedy 6 dotazovaných tet dokonce odpovědělo, že ani neví, jakou techniku supervizor při supervizích využívá. Dalších šest tet nevybralo žádnou z nabízených technik (Bálintovská skupina, Videozáznam, Hraní rolí, Kreslení map) a uvedlo možnost „jinou“. 4 z dotazovaných tet uvedly, že supervizor používá techniku Bálintovské skupiny. Z této otázky vyplývá, že tety nemají zcela jasno, jakými technikami s nimi supervizor pracuje, a proto se domnívám, že by bylo zapotřebí toto téma v rámci jedné supervize rozvést a tety se supervizními technikami seznámit.

Další otázka, otázka 18, navazuje na předchozí. V otázce jsem zjišťovala míru spokojenosti tet s aktivitami a způsobem supervizi v zařízení. Pouze 12 %, tedy 2 tety odpověděly negací, tedy že jim způsob a aktivity nevyhovují. Zbylých 14 tet se přiklonilo k pozitivnímu hodnocení.

Následně lze tedy říci, že mezi důvody, proč vlastně dochází spíše k negativním postojům vůči supervizi, není ani osoba supervizora ani techniky a aktivity jím volené.

Otázkou 19, ve které jsem se dotazovala tet, jestli mají v rámci supervizi pocit bezpečí a důvěry přesně polovina tet, tedy 8 z nich odpovědělo, že pocit bezpečí a důvěry v rámci supervize rozhodně nemají, což je zásadní chyba supervize, protože právě podmínka bezpečí a důvěry je nutnou podmínkou supervize.

Tímto byla ověřena platnost pracovní hypotézy č. 1. Tato hypotéza zní: *“Lze předpokládat, že respondenti vyjádří nedůvěru k realizovaným supervizím.”*

Otázkou 20 jsem ověřovala platnost pracovní hypotézy č. 3, která zní: *“Lze předpokládat, že pro více jak polovinu respondentů byl největší přínos doposud realizovaných supervizí zejména v pomoci při řešení konkrétních problémů.”*

V otázce se tet přímo dotazují, v čem ony vidí dosavadní přínos supervizi v zařízení Klokánek. Zde jsem opět dospěla k pro mě překvapujícím výsledkům. 8 tet, tedy 50 % tet nevidí přínos doposud realizovaných supervizí žádný. Pouze pro 3 tety měla dosavadní supervize přínos nových poznatků o jejich práci a 5 ostatních tet, tj. pouhých 31%, vidí přínos supervize v pomoci při řešení konkrétního problému. Touto otázkou jsem ověřovala platnost pracovní hypotézy č. 2, ve které je uvedeno, že supervizní přínos pro 60 % supervidovaných tkví v řešení konkrétního problému. Dle výzkumu se však jedná o pouhých 31 %.

Předposlední otázka dotazníku, který jsem použila k výzkumu bakalářské diplomové práce, měla ověřit pracovní hypotézu č. 5, která zní: *„Lze předpokládat, že respondenti cítí supervizi jako činnost nadbytečnou.”*

Otázkou 21 jsem zjišťovala, jak tety supervize v zařízení vnímají. Supervizi žádná z dotazovaných tet nepovažuje za činnost kontrolní. Jako činnost



podpůrnou považuje supervizi 56 % procent, tj. 9 tet. 7 tet pak považuje supervize v zařízení za činnost nadbytečnou. Platnost hypotézy č. 5 byla ověřena.

Poslední otázku dotazníku jsem nechala jako otázku otevřenou a tety zde mohly vyjádřit, co by na supervizích přivítaly, či naopak změnily. Zde 4 dotazované tety uvedly, že by přivítaly, aby to co se probírá v rámci supervizí, zůstalo pouze v rámci dané supervizní skupiny. Z výše uvedeného lze tedy jednoznačně odvodit, že v supervizní skupině se nachází jedinec, či jedinci, kteří vynášejí informace ze supervizí mezi ostatní personál. Dochází tak tedy k porušování jednoho ze supervizních pravidel. Řečené v rámci supervizí, zůstává pouze v kruhu dané supervizní skupiny. Dalším přáním, se kterým se ztotožnily tři tety, bylo, aby se problémy řešené v rámci supervizí řešily do konce. Doposud tomu tak dle tet není a nedochází k žádným změnám. Tento fakt pak zcela jistě přispívá k tomu, že tety nevidí v supervizích smysl a považují tak supervizi za činnost nadbytečnou.

#### **4.1 Ověření platnosti hypotéz**

Ještě jednou pro lepší orientaci v textu uvedu všechny hypotézy, ze kterých jsem vycházela při výzkumu.

##### **Hlavní hypotéza**

Celkový postoj více jak poloviny supervidovaných k supervizím, pro ně v zařízení Klokánek realizovaných, je negativní.

##### **Pracovní hypotéza č. 1**

Lze předpokládat, že respondenti vyjádří nedůvěru k realizovaným supervizím.

##### **Pracovní hypotéza č. 2**

Lze předpokládat, že alespoň polovina respondentů, vyjádří zájem o individuální supervize.

### **Pracovní hypotéza č. 3**

Lze předpokládat, že pro více jak polovinu respondentů byl největší přínos doposud realizovaných supervizí zejména v pomoci při řešení konkrétních problémů.

### **Pracovní hypotéza č. 4**

Lze předpokládat, že časový rozsah a frekvence supervizí v zařízení je vyhovující pro více jak polovinu respondentů.

### **Pracovní hypotéza č. 5**

Lze předpokládat, že respondenti cítí supervizi jako činnost nadbytečnou.

Z celkových pěti pracovních hypotéz a hlavní hypotézy, byla ověřena platnost pouze 3 pracovních hypotéz. Ověřena byla platnost pracovní hypotézy č. 1, 4 a 5. Z ověřených hypotéz lze konstatovat, že u více jak poloviny tet, účastníků se supervize v zařízení, dochází k vyslovení nedůvěry vůči supervizím.

Dále lze konstatovat, že časové rozvržení a časová frekvence, ve kterých jsou supervize organizovány, jsou tetami vnímány jako optimální.

Tím, že dochází k vysoké nedůvěře tet vůči supervizím a část z nich nevidí smysl v supervizích, protože nedochází k žádným změnám, považuje téměř polovina tet supervizi za činnost nadbytečnou.

Platnost pracovních hypotéz 2 a 3 potvrzena nebyla. Stejně tak nedošlo ani k potvrzení hypotézy hlavní. Celkový negativní postoj tet k supervizím je zřejmý u méně jak poloviny tet, což bylo zjištěno vyhodnocením jednotlivých dotazníků a jejich všech odpovědí. Pouze u šesti tet obsahovalo celkové dotazníkové hodnocení více negativních než pozitivních odpovědí. U dalších 12 tet převládalo dotazníkové hodnocení spíše odpovědi pozitivně hodnotící supervizi v zařízení.

Výstupem této práce je návrh opatření na optimalizaci supervizí v zařízení Klokánek Dolní Benešov. V následující podkapitole popíši a vyjmenuji tyto návrhy na optimalizaci.

### **Návrh opatření na optimalizaci supervizí**

Hlavním doporučením, které z výzkumu vyplynulo, je doporučení propracovat se supervizorem řešení špatně fungující supervizní skupiny a případně umožnit tetám možnost individuální supervize.

#### **Opatření 1**

Z celkového šetření vyplynulo, že tety nemají v rámci supervizí pocit bezpečí a důvěry, příčinu však nevidí tety v osobě supervizora, ale naopak v supervizní skupině. V jedné z otázek dotazníku, měly tety možnost vyjádřit se, jestli by přivítaly individuální supervize. Zde se 6 tet vyjádřilo, že by individuální supervize z důvodu zvýšení důvěry skutečně přivítalo.

**Návrh:** Umožnit tetám ze strany zaměstnavatele možnost individuálních supervizí.

#### **Opatření 2**

Jak jsem již výše uvedla, tety nemají důvěru v supervizní skupinu, tuto skutečnost uvedlo 8 z dotazovaných tet, tedy přesně polovina. Z výše uvedeného lze odvodit, že nemají-li tety během supervizí důvěru v supervizní skupinu, nemluví před nimi o svých problémech.

**Návrh:** Propracovat se supervizorem řešení této nepříliš dobré atmosféry ve skupině.

#### **Opatření 3**

7 z 16 tet uvedlo, že supervizi v zařízení Klokánek považují za činnost nadbytečnou, jedna z tet dokonce uvedla, že by místo supervize přivítala i

jiné aktivity. 3 z tet uvedly, že by se měly problémy, které se na supervizích probírají dořešit do konce, ale doposud se tak nestalo a nic se nezměnilo.

**Návrh:** Propracovat se v rámci supervizí k realizovatelným řešením probíraných problémů.

#### **Opatření 4**

V otázce, zda by tety přivítaly, aby se supervize účastnily i tety, se kterými se na bytech střídají či jiný pracovník odpovídaly ve většině případů záporně, tedy že nemají zájem. U možnosti vyjádřit se, co by na supervizích přivítaly či naopak změnily, se 2 tety vyjádřily, že by se supervizí neměly účastnit tety z druhé směny, či tety zastupující. Z daného vyplývá, že tety chtějí zachovat supervizní skupinu pouze z tet ze své směny.

**Návrh:** Zajistit, aby se supervizí neúčastnil jiný pracovník či teta/ strýc, než z dané směny.

#### **Opatření 5**

V dotazníku jsem zjišťovala, zda tety ví, jakou supervizní technikou s nimi supervizor v rámci supervizí pracuje. Zjistila jsem, že tety neví, jakou supervizní techniku supervizor využívá.

#### **Návrh:**

Pojmenovat a vysvětlit tetám používanou supervizní techniku, pro větší efektivnost jednotlivých supervizí.

## ZÁVĚR

Při volbě tématu bakalářské diplomové práce jsem dlouho přemýšlela, jakým směrem se dát, aby práce měla nějaký přínos nejen pro mě samotnou, ale byla přínosem i někomu dalšímu. Jelikož jsem ještě v době volby tématu bakalářské diplomové práce byla v zařízení Klokánek Dolní Benešov zaměstnaná jako týdenní teta, bylo mi jasné, že téma, které zvolím, bude vycházet právě ze zařízení Klokánek. Nakonec jsem zvolila téma supervize a rozhodla se, že v rámci praktické části práce provedu výzkum, jehož cílem bude právě evaluace supervizí pořádaných v zařízení pro „klokání“ tety, tedy tety v klokánku pracující. Několika supervizí jsem se v zařízení sama jako pracovník zúčastnila, a proto jsem věděla, že supervize neprobíhají zcela tak, jak by měly a mnoho tet se v rámci supervizí nechce vyjadřovat a potlačuje tak své skutečné problémy, mnohdy spojené se silnými emocemi. Jelikož náročná práce tet v Klokáncích je navíc spojena s týdenním odloučením tet od jejich vlastních rodin, vím, jak špatně se občas tety cítí. Proto by právě supervize měly být tetám nápomocné ventilovat zde své potřeby a problémy a přispívat tak k prevenci syndromu vyhoření, který je při práci týdenních tet poměrně častou záležitostí. Proto jsem i část teoretické části syndromu vyhoření věnovala samostatnou pozornost.

Dalším důvodem, proč zrovna téma supervize, je také potřeba správných komunikačních dovedností, které jsou při práci tet důležité nejen mezi tetou a dětmi o které pečuje, ale také mezi tetou a rodinnými příslušníky dítěte a především také v komunikaci mezi tetami navzájem, což jak ze své praxe v Klokánku vím, bývá mnohdy velký problém.

Výzkumné šetření, které jsem provedla, dopadlo lépe, než bylo mé původní očekávání. Výzkumem jsem ověřovala stanovené hypotézy. Z uvedených postojů vůči supervizím realizovaným v zařízení Klokánek Dolní Benešov, které vyplynuly právě z dotazníkového šetření lze konstatovat, že hlavní hypotéza, která zněla *„Celkový postoj více jak poloviny supervidovaných k supervizím, pro ně v zařízení Klokánek realizovaných, je negativní“*, nebyla prokázána. Tento negativní postoj vůči supervizím zde figuruje u

méně jak poloviny supervidovaných. Většina z nich hodnotí supervize pozitivněji, než jsem očekávala. Přístup tet k supervizím není tedy nějak alarmující, ale i přesto se zde objevuje velký počet negací, proto je dle mého názoru potřeba zajistit opatření, která by vedla k zlepšení situace.

Jak jsem již v textu uvedla, jako výstup této práce byl sestaven návrh právě takových opatření na optimalizaci supervizí realizovaných v zařízení Klokánek Dolní Benešov. Návrh byl následně předán sociálním pracovníkům zařízení Klokánek Dolní Benešov.

Návrh těchto opatření v podobě, ve které byl předán sociálním pracovníkům Klokánku, je i přílohou práce.

Největším problémem je dle mého pohledu problém supervizní skupiny jako celku, kde se některé tety necítí dobře, a proto ztratily pocit důvěry a bezpečí hovořit mezi ostatními o svých problémech.

Výzkum provedený v rámci práce pomohl poodhalit slabá místa supervizí pořádaných v zařízení a já doufám, že díky výstupu mé práce, ve kterém stojí právě již zmiňovaný návrh opatření na optimalizaci supervizí, který byl předán sociálním pracovníkům zařízení, povede k více pozitivním postojům tet vůči supervizím a supervize se stanou jejich pozitivním přínosem.

## **Seznam tabulek a grafů:**

|                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tabulka č. 1 Možnost vlastního vyjádření se respondentů vůči supervizím.....</b>             | <b>52</b> |
| <b>Graf č. 1 Věk respondentů .....</b>                                                          | <b>33</b> |
| <b>Graf č. 2 Odpracované roky respondentů v zařízení Klokánku.....</b>                          | <b>34</b> |
| <b>Graf č. 3 Nejvyšší ukončené vzdělání respondentů.....</b>                                    | <b>35</b> |
| <b>Graf č. 4 Předchozí supervizní zkušenosti respondentů.....</b>                               | <b>36</b> |
| <b>Graf č. 5 Porovnání předchozích supervizních zkušeností.....</b>                             | <b>37</b> |
| <b>Graf č. 6 Hodnocení respondentů významu supervize.....</b>                                   | <b>38</b> |
| <b>Graf č. 7 Zájem respondentů o individuální supervize.....</b>                                | <b>40</b> |
| <b>Graf č. 8 Spokojenost respondentů s prostory určenými pro supervize.....</b>                 | <b>41</b> |
| <b>Graf č. 9 Hodnocení respondentů časového intervalu supervizí.....</b>                        | <b>42</b> |
| <b>Graf č. 10 Hodnocení respondentů časového rozsahu supervizí.....</b>                         | <b>38</b> |
| <b>Graf č. 11 Názor respondentů na společné supervize.....</b>                                  | <b>44</b> |
| <b>Graf č. 12 Názor respondentů na účast jiných pracovníků Klokánku na supervizích.....</b>     | <b>45</b> |
| <b>Graf č. 13 Spokojenost respondentů s osobou supervizora.....</b>                             | <b>46</b> |
| <b>Graf č. 14 Přehled respondentů o supervizních technikách.....</b>                            | <b>47</b> |
| <b>Graf č. 15 Hodnocení respondentů způsobu a aktivit supervizí, volených supervizorem.....</b> | <b>48</b> |

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Graf č. 16 Vyjádření pocitu důvěry a bezpečí respondentů vůči<br/>supervizím.....</b> | <b>49</b> |
| <b>Graf č. 17 Přínos dosavadních supervizí pro respondenty .....</b>                     | <b>42</b> |
| <b>Graf č. 18 Vnímání supervize respondenty.....</b>                                     | <b>51</b> |



## Seznam literatury a zdrojů

BEDNÁŘOVÁ, Zdena. PELECH, Lubomír. *Slabikář sociální práce na ulici*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. ISBN 80-7239-148-8

GABURA, Ján. PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. 1.vyd. Praha: Slon, 1995. ISBN 80-85850-10-9

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce*. vyd. neuvedeno. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

HAVRDOVÁ, Zuzana. HAJNÝ, Martin. *Praktická supervize*. 1. vyd. Praha: Galen, 2008, ISBN 978-80-7262-532-1

HAWKINS, Petr. SHOHET, Robin. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1.vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.

JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.

JEKLOVÁ, Marta, REITMAYEROVÁ Eva, *Syndrom vyhoření*. vyd. neuvedeno. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-74-1

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 4. vydání. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.

MATOUŠEK, Oldřich, a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1 vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich, a kol. *Sociální služby*. 1.vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 2.vyd. Praha: Slon, 2005. ISBN 978-80-86429-36-6

VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Sestry v nouzi*. 1.vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3174-2.

### **Internetové zdroje**

ČESKÝ INSTITUT PRO SUPERVIZI, 2006. *Kdo je supervizor* [online].[cit.20.1.2013] Dostupné z:

<http://www.supervize.eu/supervizori/kdo-je-supervizor/>

FOND OHORŽENÝCH DĚTÍ. *Co je fond ohrožených dětí?* [online].[cit. 12.1.2013]. Dostupné z: <http://www.fod.cz>

KLOKÁNEK. *Co je Klokánek a jaký je jeho charakter?*[online].[cit. 8.1.2013] Dostupné z: [http://www.klokanky.cz/www\\_klok\\_db/o\\_nas.htm](http://www.klokanky.cz/www_klok_db/o_nas.htm)

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2008. *Standarty kvality sociálních služeb* [online].[cit. 20.1.2013] Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2006. *Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách* [online].[cit. 23.2.2013] Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108\\_2006\\_Sb.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf)

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2006. *Zákon č.108/2006 Sb. o sociálních službách §70* [online].[cit. 23.2.2013] Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/13929>

SUPERVIZE PRAHA, *Historie supervize ve světě* [online]. [cit. 15.11.2012]. dostupné z: <http://www.supervizepraha.cz/historie-supervize-ve-svete/>

ŠIMEK, A., 2002. *Historie supervize v ČR* [online].[cit. 23.11.2012].dostupné z: <http://www.supervize.eu/publikace-a-clanky/ruzne-texty/historie-supervize-v-cr/>

VIDEOTRÉNINK INTERAKCÍ. *K čemu a jak lidem VTI slouží*

[online].[cit. 13.3.2013] Dostupné z: <http://www.videotrenink-interakci.cz/>

## **PŘÍLOHY:**

### **NÁVRH OPATŘENÍ NA OPTIMALIZACI SUPERVIZÍ**

V měsíci únoru 2013 jsem v rámci mé bakalářské diplomové práce, jejímž tématem byla supervize, provedla ve vašem zařízení dotazníkové šetření, jehož cílem byla celková evaluace supervizí, které jsou ve vašem zařízení organizovány pro týdenní tety. Dotazníkové otázky, které jsem použila k šetření prováděnému v zařízení Klokánek, byly zaměřeny právě na hodnocení supervize tetami jako celku a jednotlivých složek supervizí, mezi které patří například supervizor, supervizní techniky, možnosti supervize atp.

Samotné šetření shrnu-li krátce, dopadlo tak, že většina z dotazovaných tet hodnotí supervize pozitivně, ale i přesto se zde objevuje velký počet negací plynoucích ze supervizí, které vedou téměř polovinu tet, že supervize v zařízení jsou pro ně nadbytečné. Proto je dle mého názoru potřeba zajistit opatření, která by vedla k zlepšení situace supervizí ve vašem zařízení.

Hlavním doporučením, které z výzkumu vyplynulo, je doporučení propracovat se supervizorem řešení špatně fungující supervizní skupiny a případně umožnit tetám možnost individuální supervize.

#### **Opatření 1**

Z celkového šetření vyplynulo, že tety nemají v rámci supervizí pocit bezpečí a důvěry, příčinu však nevidí tety v osobě supervizora, ale naopak v supervizní skupině. V jedné z otázek dotazníku, měly tety možnost vyjádřit se, jestli by přivítaly individuální supervize. Zde se 6 tet vyjádřilo, že by individuální supervize z důvodu zvýšení důvěry skutečně přivítalo.

**Návrh:** Umožnit tetám ze strany zaměstnavatele možnost individuálních supervizí.

## **Opatření 2**

Jak jsem již výše uvedla, tety nemají důvěru v supervizní skupinu, tuto skutečnost uvedlo 8 z dotazovaných tet, tedy přesně polovina. Z výše uvedeného lze odvodit, že nemají-li tety během supervizí důvěru v supervizní skupinu, nemluví před nimi o svých problémech.

**Návrh:** Propracovat se supervizorem řešení této nepříliš dobré atmosféry ve skupině.

## **Opatření 3**

7 z 16 tet uvedlo, že supervizi v zařízení Klokánek považují za činnost nadbytečnou, jedna z tet dokonce uvedla, že by místo supervize přivítala i jiné aktivity. 3 z tet uvedly, že by se měly problémy, které se na supervizích probírají dořešit do konce, ale doposud se tak nestalo a nic se nezměnilo.

**Návrh:** Propracovat se v rámci supervizí k realizovatelným řešením probíraných problémů.

## **Opatření 4**

V otázce, zda by tety přivítaly, aby se supervize účastnily i tety, se kterými se na bytech střídají či jiný pracovník odpovídaly ve většině případů záporně, tedy že nemají zájem. U možnosti vyjádřit se, co by na supervizích přivítaly či naopak změnily, se 2 tety vyjádřily, že by se supervizí neměly účastnit tety z druhé směny, či tety zastupující. Z daného vyplývá, že tety chtějí zachovat supervizní skupinu pouze z tet ze své směny.

**Návrh:** Zajistit, aby se supervizí neúčastnil jiný pracovník či teta/ strýc, než z dané směny.

## **Opatření 5**

V dotazníku jsem zjišťovala, zda tety ví, jakou supervizní technikou s nimi supervizor v rámci supervizí pracuje. Zjistila jsem, že tety neví, jakou supervizní techniku supervizor využívá.

### **Návrh:**

Pojmenovat a vysvětlit tetám používanou supervizní techniku, pro větší efektivnost jednotlivých supervizí.

## Dotazník

Dobrý den, jmenuji se Michaela Flašková a jsem studentkou 3. ročníku Univerzity Palackého v Olomouci. Jako téma své diplomové bakalářské práce jsem si vybrala Supervizi a rozhodla jsem se zaměřit se na supervizi realizovanou pro týdenní tety v zařízení Klokánek Dolní Benešov, kde jsem sama dříve pracovala. Mým cílem je provést evaluaci supervizí, které jsou pro Vás v zařízení realizovány a na základě výzkumného zjištění, bude mým úkolem podat návrh opatření na optimalizaci těchto supervizních setkání.

Dotazník je zcela anonymní, obsahuje 22 otázek. Zakroužkujte prosím vždy jednu hodící se odpověď.

1. Jste:

- a) Žena
- b) Muž

2. Kolik je Vám let?

- a) Do 30 let včetně
- b) 31- 45 let
- c) 46-60 let
- d) 61 let a více

3. Jak dlouho pracujete v zařízení Klokánek Dolní Benešov?

- a) Do 1 roku včetně
- b) 1,1 až 3 roky
- c) 3,1 až 5 let
- d) 5,1 a více let

4. Jaké je vaše doposud nejvyšší ukončené vzdělání?

- a) Základní

- b) Střední odborné
- c) Úplné střední odborné
- d) Úplné střední všeobecné
- e) Vyšší odborné
- f) Vysokoškolské

5. Víte co je supervize?

- a) Ano
- b) Ne

6. Můžete porovnat zkušenost supervize pořádané ve vašem zařízení se zkušeností supervizí (supervizemi) pořádanými na jiných pracovištích?

- a) Ano
- b) Ne

7. Na tuto otázku odpovězte pouze v případě, že jste volila v předchozí otázce odpověď ano. Současnou supervizi v zařízení Klokánku považujete v porovnání s předchozí zkušeností se supervizí za:

- a) Více efektivní
- b) Na stejné úrovni
- c) Méně efektivní

8. Supervize obecně má pomáhat supervidovaným jedincům vnímat a zajímat se o vlastní práci, vztahy a poskytovat pomoc při řešení problematických situací. Tomuto tvrzení supervize ve vašem zařízení dle Vašeho názoru:

- a) Rozhodně odpovídá
- b) Spíše odpovídá
- c) Rozhodně neodpovídá
- d) Spíše neodpovídá



9. Supervize ve vašem zařízení, jsou organizovány jako:

- a) Povinné
- b) Dobrovolné
- c) Jinak (doplňte)

10. Ve vašem zařízení jsou organizovány supervize skupinové. Existuje však i možnost supervize individuální, které probíhají pouze mezi supervizorem a jedním pracovníkem. Se kterým tvrzením v této souvislosti nejvíce souhlasíte?

- a) Individuální supervize bych přivítala z důvodu zvýšení důvěry
- b) Individuální supervizi bych přivítala z jiného důvodu
- c) O individuální supervize nemám zájem
- d) Vlastní tvrzení (doplňte)

.....  
.....  
.....

11. Supervize jsou ve vašem zařízení pořádány v prostorách terapeutické místnosti. Je pro Vás toto prostředí vyhovující?

- a) Rozhodně ano
- b) Spíše ano
- c) Rozhodně ne
- d) Spíše ne

12. Supervize ve vašem zařízení jsou pro Vás vždy pořádány v intervalu tří měsíců. Se kterým tvrzením v této souvislosti nejvíce souhlasíte?

- a) Rozhodně bych přivítala častější supervizní setkání
- b) Spíše bych přivítala častější supervizní setkání
- c) Rozhodně bych přivítala supervizní setkání méně často
- d) Spíše bych přivítala supervizní setkání méně často
- e) Tento interval mi vyhovuje

13. Jedno supervizní setkání ve vašem zařízení trvá v rozsahu dvou hodin. Vyhovuje Vám tato časové rozmezí?

- a) Rozhodně bych přivítala supervize v delším časovém rozsahu
- b) Spíše bych přivítala supervize v delším časovém rozsahu
- c) Rozhodně bych přivítala supervize v kratším časovém rozsahu
- d) Spíše bych přivítala supervize v kratším časovém rozsahu
- e) Toto časové rozmezí mi vyhovuje

14. Supervize ve vašem zařízení je vždy pořádána za účasti tet pouze z vaší týdenní směny. Přivítala byste supervizi, které byste se účastnila vy a teta, se kterou se na bytě střídáte?

- a) Rozhodně ano
- b) Spíše ano
- c) Rozhodně ne
- d) Spíš ne

15. Přivítala byste, aby se supervizí účastnil:

- a) Vedoucí zařízení
- b) Sociální pracovník
- c) Jiný pracovník – uveďte:
- d) Nikdo jiný

16. Jste spokojena s osobou supervizora?

- a) Rozhodně ano
- b) Spíše ano
- c) Rozhodně ne
- d) Spíše ne

17. Jakou supervizní techniku uplatňuje váš supervizor při vašich supervizích?

- a) Bálintovskou skupinu
- b) Videozáznam
- c) Hraní rolí
- d) Modelování
- e) Jinou
- f) Nevím

18. Vyhovuje Vám způsob a aktivity volené supervizorem v rámci realizovaných supervizí?

- a) Rozhodně mi vyhovují
- b) Spíše mi vyhovují
- c) Rozhodně mi nevyhovují
- d) Spíše mi nevyhovují

19. Nutnou podmínkou supervize je atmosféra důvěry a bezpečí. Máte při vašich supervizích pocit důvěry a bezpečí?

- a) Rozhodně ano
- b) Spíše ano
- c) Rozhodně ne
- d) Spíše ne

20. Jaký přínos pro Vás doposud měla supervize realizována v zařízení, kde pracujete?

- a) Nové poznatky o mé práci
- b) Pomoc při řešení konkrétního problému
- c) Jiný-uveďte:
- d) Žádný

21. Považujete supervize ve vašem zařízení za činnost spíše:

- a) Kontrolní
- b) Podpůrnou

c) Nadbytečnou

22. Zde máte možnost vyjádřit, co byste na vašich supervizích přivítala či změnila.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Děkuji Vám za Váš čas a ochotu vyplnit dotazník.

## **Anotace**

|                                         |                                                                                                                 |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Jméno a příjmení:</i>                | Michaela Flašková                                                                                               |
| <i>Název katedry a fakulty:</i>         | Katedra sociologie a andragogiky FF UPOL                                                                        |
| <i>Název diplomové práce:</i>           | Supervize                                                                                                       |
| <i>Vedoucí práce:</i>                   | PhDr. Kateřina Thelenová                                                                                        |
| <i>Počet znaků:</i>                     | 95642                                                                                                           |
| <i>Počet příloh:</i>                    | 2                                                                                                               |
| <i>Počet titulů použité literatury:</i> | 22                                                                                                              |
| <i>Klíčová slova:</i>                   | Supervize, supervizor, supervidovaný, funkce supervize, formy supervize, metody a techniky supervize, Klokánek. |

*Stručná charakteristika bakalářské práce:* Cílem této bakalářské diplomové práce je celková evaluace supervizí, realizovaných pro týdenní tety v zařízení Klokánek Dolní Benešov. Bakalářská práce pojednává o supervizi z pohledu teoretického a praktického. Teoretická část pojednává o vymezení pojmu supervize, o funkcích a formách supervize. Dále jsou v textu popsány vybrané metody a techniky supervize. Praktická část je věnována sociologickému výzkumu, jehož úkolem je zajistit cíl bakalářské práce. Výzkum byl realizován technikou dotazníku na vzorku respondentů tvořeným týdenními tetami, pracujícími v zařízení Klokánek Dolní Benešov. Hlavním zjištěním bylo, že zásadním problémem supervizí je samotný přístup supervizní skupiny. Hlavním doporučením, které z výzkumu vyplynulo, bylo doporučení propracovat se supervizorem řešení špatně fungující supervizní skupiny a případně umožnit tetám možnost individuální supervize.

## ANNOTATION

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Name and Surname:</i>                 | Michaela Flašková                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <i>Name of department and faculty:</i>   | Department of sociology and andragogy FF UPOL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <i>Name of bachelor thesis:</i>          | Supervision                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <i>Thesis supervisor:</i>                | PhDr. Kateřina Thelenová                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <i>Number of signs:</i>                  | 95642                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <i>Number of annexes:</i>                | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <i>Number of used literature titles:</i> | 22                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <i>Key words:</i>                        | supervision, supervizor, supervisees, supervision function, forms of supervision, methods and techniques of supervision, Klokánek                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <i>Brief description of thesis:</i>      | <p>The aim of this thesis is the total evalvace of supervisions implemented for weekly aunts in Klokánek Dolní Benešov. The bachelor thesis is focused on supervision from the theoretical and practical view. The theoretical part is focused on definition of supervision and on its functions and forms. In the text there are described also selected methods and techniques of supervision. The practical part is devoted to sociological research whose task is providing the aim of this thesis. The research has been realized by questionnare technic on sample group of respondents formed by nannyaunts working in the institution Klokánek Dolní Benešov. The main finding was that underlying attitude of supervision group itself. The major recommneding, which showed from reasearch, was recommendation to work out solution of wrong functional supervision group with supevisor and or enable opportunity to individual supervisons for nanny aunt.</p> |