

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2022-2023

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Lucie Pospíšilová

Vliv supervize na rozvoj pracovníků v sociálních službách

Praha 2023

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Ivana Shánilová, Ph.D.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED (PART TIME) STUDIES

2022-2023

BACHELOR THESIS

Lucie Pospíšilová

**The influence of supervision on the development of workers
in social services**

Prague 2023

The Bachelor Thesis Work Supervisor: PhDr. Ivana Shánilová, Ph.D.

Prohlášení

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

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 20. 2. 2023

Lucie Pospíšilová

Poděkování

Ráda bych touto cestou vyjádřila poděkování vedoucí práce PhDr. Ivaně Shánilové Ph.D. za její cenné rady, náměty k zamyšlení a připomínky, které mi poskytla, a za trpělivost při vedení mé bakalářské práce.

Anotace

Tématem bakalářské práce je „Vliv supervize na rozvoj pracovníků v sociálních službách“. Cílem je zjistit, jak supervize pomáhá k rozvoji nebo dalšímu vzdělávání, jakým způsobem se sociální služby snaží zvyšovat kvalifikaci pracovníků v sociálních službách a jaký vliv má supervize na syndrom vyhoření pracovníků v sociálních službách. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část popisuje oblast supervize, její cíle a formy. V této části je také formulováno vzdělání supervizora, druhy sociálních služeb, odborná způsobilost poskytovatelů sociálních služeb, formy dalšího vzdělávání, definice pojmu syndrom vyhoření a psychohygiena. Praktická část vychází z výsledků kvalitativního výzkumu, tedy polostrukturovaného rozhovoru s pracovníky, kteří pracují v sociálních službách na různých pracovních pozicích. Šetření je zaměřeno na oblast Sokolovska v Karlovarském kraji.

Klíčová slova

Pracovník v sociálních službách, psychohygiena, sociální služby, supervidovaný, supervize, supervizor, syndrom vyhoření, vzdělávání.

Annotation

The topic of the bachelor's thesis is "The influence of supervision on the development of workers in social services". The aim is to find out how supervision helps to development or further education, how social services try to increase the qualifications of workers in social services and what effect supervision has on the burnout syndrome of workers in social services. The work is divided into a theoretical and a practical part. The theoretical part is more detailed about the definition of the concept of supervision, its goals and forms. In this part, the supervisor's education, types of social services, professional competence of social service providers, forms of further education, definition of burnout syndrome and psychohygiene are also formulated. The practical part is based on the results of qualitative research, i.e. a semi-structured interview with workers who work in social services in various positions. The investigation is focused in Sokolov district in the Karlovy Vary region.

Keywords

Social services worker,, burnout syndrome, education, psychohygiene, social services, supervise, supervision, supervisor

ÚVOD.....	10
TEORETICKÁ ČÁST	12
1 POJEM SUPERVIZE.....	12
2 CÍLE SUPERVIZE.....	15
3 FORMY SUPERVIZE	17
3.1 Individuální.....	17
3.2 Skupinová	17
3.3 Týmová	18
3.4 Manažerská	20
3.5 Intervize	20
3.6 Bálintovská skupina	21
4 VZDĚLÁNÍ SUPERVIZORA	22
5 DRUHY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	23
6 ODBORNÁ ZPŮSOBILOST POSKYTOVATELŮ SOC. SLUŽEB.....	25
7 FORMY DALŠÍHO VZDĚLÁVÁNÍ	27
8 SYNDROM VYHOŘENÍ.....	29
9 PSYCHOHYGIENA.....	30
10 ETICKÝ KODEX	31
PRAKTICKÁ ČÁST	32
11 STANOVENÉ CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	32
11.1 Cíl výzkumu.....	32
11.2 Výzkumné otázky	32
11.3 Metoda výzkumu	32
11.4 Sběr dat a popis výzkumu	33
12 VÝSLEDKY ZÍSKANÝCH DAT.....	37
13 DISKUZE NAD VÝSLEDKY.....	50
14 NAVRHOVANÁ OPATŘENÍ	51

ZÁVĚR	52
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	54
SEZNAM GRAFŮ	58
SEZNAM PŘÍLOH.....	59

ÚVOD

Bakalářská práce bude zaměřena na oblast supervize a jejího vlivu na rozvoj pracovníků působících v sociálních službách. Sociální službu personálně může tvořit nejen kvalifikovaný sociální pracovník, ale i psycholog, všeobecná nebo psychiatrická sestra, peer konzultant nebo pracovník v sociálních službách, který řádně dokončil rekvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách.

Práce s lidmi, ať už se zdravými či s nějakým zdravotním znevýhodněním, může být občas psychicky, ale i fyzicky náročná pro lidi, kteří jsou v každodenním kontaktu se svými klienty. Napříč cílovými skupinami sociální práce je náročnost profese v různých případech. Například při práci s lidmi s duševním onemocněním může být pro pracovníka náročné, že získává minimum zpětné vazby a ocenění ze strany svých klientů. Pro lidi, kteří pracují s osobami bez přístřeší, může být vysilující, že klientela je často stálá, bez tendence ke změně. Tak či tak, je supervize nástrojem, který pomáhá předejít syndromu vyhoření.

Prevencí syndromu vyhoření může být možnost dalšího vzdělávání, díky kterému může pracovník získat další specializaci. Pravidelným rozvojem se každodenní práce nemusí stát pracovníkovi neměnnou rutinou.

Toto téma si autorka zvolila proto, že v oblasti sociální práce má letitou praxi a vnímá důležitost a potřebnost supervize pro rozvoj pracovníků působících v sociálních službách a prevencí před syndromem vyhoření.

Cílem práce bude zjistit, jak pracovníkům pomáhá supervize k rozvoji nebo dalšímu vzdělávání, jakým způsobem se sociální služby snaží zvyšovat kvalifikaci sociálním pracovníkům, dále pak jaký vliv má supervize na syndrom vyhoření sociálních pracovníků.

Bakalářská práce bude rozdělena na dvě části. Teoretická část bude vycházet z pojmu supervize. V první až čtvrté kapitole budou blíže definovány cíle a formy supervize včetně potřebného vzdělání supervizora. Pátá až šestá kapitola bude obsahovat specifikaci druhů sociálních služeb a informace o požadované odborné způsobilosti poskytovatelů sociálních služeb. Sedmá až devátá kapitola bude věnována formám dalšího vzdělávání, psychohygieně a syndromu vyhoření. Desátá kapitola teoretické části bude pojednávat o etickém kodexu sociálních pracovníků.

Praktická část bude obsahovat výzkum kvalitativní, bude se jednat o polostrukturovaný rozhovor. Respondenti výzkumu budou pracovníci, kteří pracují v sociálních službách na různých pracovních pozicích a v různých sociálních službách.

Téma práce bude zaměřeno na zjištění, zda pracovníkům v sociálních službách pomáhá supervize k rozvoji nebo dalšímu vzdělávání, dále jakým způsobem se sociální služby snaží zvyšovat kvalifikaci sociálním pracovníkům a jaký vliv má reálně supervize na syndrom vyhoření pracovníků, kteří pracují v přímé práci s klienty.

TEORETICKÁ ČÁST

1 POJEM SUPERVIZE

Pojem supervize může vzbuzovat představu nějakého hodnocení nebo vyšší kontroly. V pojetí integrativní supervize Českého institutu pro supervizi rozumíme supervizi jako laskavou, bezpečnou a obohacující zkušenost. (Český institut pro supervizi, ©2006)

V odborné literatuře se setkáváme s mnoha definicemi a pohledy na základní principy supervize, které představuji níže. Venglářová považuje supervizi za velmi sjednocující přístup, kde je považované jako důležité především zodpovědnost pracovníka za jeho způsob práce a za dodržování etických postojů dané profese. Obsahem rozhovorů během supervize jsou situace, které pracovníci v pomáhajících profesích zažívají ve své praxi. Náplní setkání může být také kazuistika obtížné situace. Supervizor přináší svůj pohled na situaci se svým doporučením. Výsledkem může být také doporučení dalšího vzdělávání ve formě kurzů. (Venglářová, 2013. s. 14-15)

Znakem dobré supervize může být vytvoření bezpečného prostoru plného podpory a přijetí. Naopak znakem špatné supervize může být nedodržování hranice mezi supervizí a terapií či ponižování a kritizování. (Šimek, 2004, s. 34)

Hess (1980, s. 25) formuluje pojem supervize 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“. (In: Hawkins, 2016, s. 59)

Robinsonová (1949) vymezuje pojem jako proces vzdělávání, kdy supervizor, který je vybaven určitými dovednostmi a znalostmi přebírá zodpovědnost za výcvik supervidovaného, který má dovedností a znalostí méně. S tvrzením paní Robinsonové se spíše neztotožňuji, neboť si myslím, že supervizor nemůže převzít zodpovědnost za svého studenta či pracovníka. Zkušený psychoterapeut Jan Vojtko byl 5. 1. 2021 hostem v podcastu KOULÍ PODCAST, kde pronesl větu „Být dospělý znamená nést si zodpovědnost za důsledky svých činů.“ S tvrzením pana Vojtko autorka práce naprosto souzní.

Loganbill a kol. (1982) definují supervizi jako „*intenzivní, mezilidsky zaměřený individuální vztah, v němž je úkolem jedné z osob usnadňovat rozvoj terapeutické kompetence druhé osoby*“. (In: Hawkins, 2016, s. 59)

Ztschel v roce 1953 (in Maroon, Matoušek a Pazlarová, 2007, s. 10) popisuje supervizi jako specifické ujednání, které zahrnuje emoční vztah, který je vzájemný, neboť se střetávají pocity supervizora a supervizanta.

Naopak Maroon a kol. (2007, s. 8) tvrdí, že supervize je ve skutečnosti konzultace. Jelikož konzultace nám umožňuje vhled do problému či dovednosti při jeho řešení. Supervize se také může podobat konzultaci z toho důvodu, že postup je podobný – probíhá interakce mezi dvěma odborníky. Rozdíl mezi supervizí a konzultací je, že v konzultantově zájmu není celkový pracovní výkon tazatele. Maroon vysvětluje supervizi jako opakovanou činnost supervidujícího a supervidovaného v předem stanoveném časovém intervalu. Jedná se o činnost, kdy spolu subjekty diskutují o práci a jeho pozici vůči určité cílové skupině studenta neboli supervidovaného. Supervizor dále hodnotí získávání dovedností a znalostí, čímž zdokonaluje a podporuje roli studenta.

Ve všech případech bylo řečeno, že supervize je vzdělávací proces a systematická aktivita, která je řízená a plánovaná pro to, aby podporovala znalosti a dovednosti pracovníků, díky čemuž mohou vykonávat jejich role efektivněji. Zároveň v průběhu hodnocení vývoje vznikají přirozeně osobní vazby. (Maroon a kol., 2007, s. 8-10)

Svémi slovy a ze své pracovní zkušenosti by autorka popsala supervizi jako prostor pro to, kdy supervizor může supervidovanému nahlédnou do práce s klientem, se kterým si pracovník buď neví rady z různého důvodu, nebo má pocit, že spolupráce tzv. stojí a nemá tendenci se hýbat nějakým směrem. Supervizor může nahlédnou do práce s klientem z jiného úhlu, z úhlu odbornějšího.

Ze své podstaty je supervize důležitou pro profesní růst. Běžně se s tímto nástrojem lze setkat v psychoterapii a sociální práci. V posledních letech je stále více vyžadována v dalších profesích práce s lidmi, a to ve školství a ve zdravotnictví. (Venglářová, 2013, s. 29)

Supervize je vhodná také v případě, kdy práce s klientem je z nějakého důvodu náročná – opakuje se stále stejný problém. Např.: Klient je pravidelně, několikrát do roka hospitalizovaný na psychiatrii z důvodu zhoršení psychického stavu kvůli nezvládnuté finanční situaci. Pracovník s klientem společně vyzkoušeli několik strategií, jak finanční situaci zvládat a stále se nedaří. Pracovník může přinášet téma do individuální supervize také kvůli tomu, že klientovo téma nějakým způsobem rezonuje s pracovníkem. Myslím si, že supervize v jakékoliv formě (individuální či týmová), může být skvělý nástroj, jak předejít syndromu vyhoření.

2 CÍLE SUPERVIZE

Kde je cesta, tam je i cíl. Dle mě na supervizi můžeme také pohlížet jako na jistou cestu, která začíná tím, že si supervidovaný stanoví cíl, kam by za dobu trvání supervize potřeboval dojít nebo co by potřeboval získat. A jak každá cesta někde končí, končí i supervize.

Někomu z pojmu „supervize“ může znít jakási „kontrola“, ale to není cílem. Například ministerstvo vnitra má odbor supervize, který se věnuje kontrole. (Kopřiva, 2016, s. 136) Nejde ani o pouhé předávání informací či rad. Supervizor stejně tak nepřikazuje supervidovanému, jakou metodou dále postupovat ve spolupráci s klientem. Jak již bylo řečeno výše – supervize je cílená, odborná a zaměřena na osobní rozvoj pracovníků. (Bednářová, 2003, s. 68)

Dobrá supervize může mít takzvaný „dominový efekt“. Může být výhodná nejen supervidovanému, ale především jeho klientům, pacientům či zaměstnancům. Funguje spíše jako účinná prevence, než záchranná brzda.

Cílem je analýza případů z praxe nebo sporů v týmu. Mimo jiné usiluje o reflexi vlastní práce pracovníků a jejich případných vědomých či nevědomých chyb. (Bednářová, 2003, s. 68). Magistr Jozef Vektor v rozhovoru na téma „Supervízia jako nástroj usporiadania myšlienok“ v elektronickém časopise Sociálna spoločnosť sdělil, že v supervizi nejde o špionáž ani o psychoterapii, ale o odbornou a pokud možno bezpečnou a účinnou profesionální pomoc a podporu pracovníka. Cílem je korigování neefektivních pracovních postupů s klienty a rozšiřování možností při práci s konkrétními případy. (Vektor, 2016)

Cíle supervizora vedou nejčastěji k reflexi a sebereflexi pracovníka. Když je organizace určena posláním, hodnotami a vizí, tak každý člen týmu musí znát souvislosti, které pohání vpřed každého člena týmu a tím i celý tým. (Baštecká a kol., 2016, s. 77) Např.: Nestátní nezisková organizace Fokus Mladá Boleslav z.s., která pracuje s cílovou skupinou lidí se závažným duševním onemocněním, se řídí vizí zvýšení kvality života klientů potřebující psychiatrickou péči a zároveň zvýšení jejich nezávislosti a snížení potřeby psychiatrické hospitalizace. (Fokus Mladá Boleslav z.s., 1992-2022)

Hawkins (2004, s. 128-129) uvádí základní rozdělení cílů a zároveň i funkce supervize:

- Funkce **edukativní**, neboť supervizor nabízí prostor pro rozvoj dovedností, nových vědomostí a porozumění situaci klienta
- Funkce **podpůrná**, jelikož supervizor má pochopení pro náročnou práci s klienty a je schopný hovořit o prožívání náročných momentů.
- Funkce **řídící** je nedílnou součástí začlenění nových kolegů do profese. Supervizor může být chápán jakýmsi „kontrolorem kvality“.

Matoušek a kol. (2008, s. 353) tvrdí, že cíle mohou být rozděleny na krátkodobé a dlouhodobé. Krátkodobými cíli je myšleno získání profesionálních dovedností a vytvoření podmínek týmu k úspěšné práci. Dlouhodobými cíli je míněn monitoring plánů osobního rozvoje supervidovaných a sladění fungování celé organizace. Ve všech případech je třeba předem opatřit formu a cíl supervize před jejím zahájením.

3 FORMY SUPERVIZE

3.1 INDIVIDUÁLNÍ

Jde o předem připravený a domluvený kontakt supervizora a pracovníka. Funkce individuální supervize je reflexe a podpora profesionality pracovníka v jeho dalším rozvoji. Matoušek a kol. (2008, s. 354) ve své publikaci popisuje jasnou skladbu individuální supervize. Skladba obsahuje:

- Pracovníkovu reflexi práce s klientem od poslední supervize;
- Podání situace či problému, který má být řešen;
- Poskytnutí prostoru k zamyšlení a sebederefexi;
- Průběžná reflexe ze strany supervizora;
- Nabídku a povzbuzení supervizanta pro zamyšlení se nad řešeními;
- Konečné zhodnocení splnění zakázky obou stran.

Tato forma je zaměřena pouze na pracovní problematiku. Úkolem supervizora je hlídat si, aby se supervize nepřehoupla do psychoterapie. (Venglářová, 2013, s. 37)

V tomto typu supervize je kladen velký důraz na vytvoření pracovní aliance a důvěry. (Bednářová, 2003, s. 70)

3.2 SKUPINOVÁ

Skupinová supervize může mít podobu supervize týmové. Rozdíl je v tom, že skupinu tvoří pracovníci s podobnými potřebami. Supervidovaní nemusí být ze stejného pracoviště, ale sjednocuje je např. práce se stejnou cílovou skupinou. Společně je však nespojují vztahy nadřízenosti a podřízenosti a nemusí mít ani společný pracovní úkol. (Císelová, 2010, s. 19)

Například v rámci reformy psychiatrické péče, probíhala skupinová supervize od února do září roku 2022. Supervize pravidelně navštěvovaly komunitní týmy organizace Fokus Karlovarský kraj z.ú., setkávaly se v Psychiatrické nemocnici v Dobřanech. Skupinu tvořil personál vybraného oddělení, a to lékař psychiatr, staniční sestra, sociální pracovník a zástupci komunitních týmů za Karlovy Vary, Sokolov a Cheb.

Cílem těchto pravidelných, supervizních setkání bylo zefektivnit spolupráci mezi komunitními týmy a personálem psychiatrické nemocnice a vzájemná debata o pacientech, kteří jsou zároveň klienty organizace Fokus.

Tento typ supervize má své výhody. Skupina, na rozdíl od supervize individuální, může tvořit podpůrné prostředí, v níž se zúčastnění mohou podělit o své pracovní problémy a zjistit tak, že ostatní vzdorují podobným nebo stejným problémům. Další výhodou může být, že supervidovaní získávají zpětnou vazbu od svých kolegů, z čehož mohou zároveň těžit. Benefitem je neodmyslitelně i to, že skupina může nabídnout širokou škálu zkušeností, což může přispět k lepší empatii vůči supervidovanému i klientovi. (Hawkins a kol., 1950, s. 131-132)

Pochopitelně může mít také své nevýhody. Práci ve skupině se odráží také skupinová dynamika. To může být ku prospěchu. Proces může být ale i rozkladný, když se účastníci skupiny začnou postupně soustředit na vlastní dynamiku, čímž mohou zapříčinit, že opadne jakýkoliv zájem o klienty účastníků. Nevýhodou může být také skutečnost, že během supervize je na každého člena daleko méně času než například při individuální. (Hawkins a kol., 1950, s. 134)

3.3 TÝMOVÁ

Tato forma je zaměřena na všechny členy týmu. Je určena na zefektivnění spolupráce a komunikace v týmu. Týmová supervize je zaměřená na kazuistiky a případy klientů, se kterými jednotliví členové pracují. Pokud jsou v pracovním týmu nějaké neshody, zpravidla se zde projeví. Supervizor musí vždy zůstat absolutně nestranný. (Venglářová, 2013, s. 51-53)

Výhodou týmové supervize může být vzájemné setkávání. Supervizor členy týmu podněcuje k vyjádření vlastních názorů, postojů a sděluje svou vlastní zkušenost či pohled. Dále pozoruje reakce členů. V týmech se většinou objevují lidé s různou délkou praxe a různými zkušenostmi, tudíž výhodou může být předávání zkušeností. Naopak nevýhodou může být zmiňovaný nedostatek času na jednotlivé členy, což se odráží na tom, že supervizorovi se těžko posuzuje individuální pracovní temperament. I zde musí supervizor pracovat se skupinovou dynamikou. (Tamtéž, 2013, s. 55-56)

Podle Baštecké a kol. (1955, s. 79) se traduje, že ideální velikost týmu je osm členů. Ovšem počet lidí zřejmě nehraje tak důležitou roli, jako spíše složení týmu. Aktuálně je považována za cestu a zdroj udržitelného rozvoje rozmanitost. Rozmanitostí můžeme rozumět různost ras, pohlaví, vzdělání, věku a zkušeností.

Britský výzkumník a teoretik managementu Meredith Belbin, popsal v 70. letech 20. století týmové role. Dnes se využívá tzv. Belbinův test, což je dotazník týmových rolí a je určen pro diagnostiku pracovníků v rámci týmu. (TCConline, 2022) Baštecká a kol. (1955, s. 79 – 80) ve své publikaci zmiňuje Belbinovu definici devíti základních rolí, a to:

- **Inovátor** – je zdrojem originálních nápadů a návrhů. Zanedbává detaily a neohlíží se na kritiku.
- **Vyhledavač zdrojů** – přináší do skupiny nové kontakty, nápady, myšlenky a vývoj. Není příliš motivovaný a potřebuje proto tým, aby ho nabudil.
- **Koordinátor** – vede celý tým a koordinuje úsilí. Umí dobře mluvit, naslouchat i posuzovat. Je spíše soustředěný a disciplinovaný.
- **Usměrňovač** – vede plnění úkolů, v nepřítomnosti koordinátora přebírá jeho roli. Jeho síla tkví ve vůli a vášni ke splnění úkolů. Bývá precitlivělí, netrpělivý, ale je hnacím motorem akce.
- **Vyhodnocovač** – důkladně rozebírá nápady a nachází rozpory v argumentech. Je inteligentní, ale pohlcený svými daty, je vzdálený činnosti týmu.
- **Týmový pracovník** – drží tým pohromadě, podporuje ostatní a naslouchá a povzbuzuje. Nevšimnete si ho, když je v týmu, ale schází vám, když tam není.
- **Realizátor** – mění nápady v uskutečnitelné úkoly. Rád dělá plány a harmonogramy.
- **Dotahovač** – ověřuje detaily a stará se o plnění harmonogramu, má smysl pro náležitost. Jeho úsilí je důležité, ale nepopulární.
- **Specialista** – je cílevědomý, iniciativní a oddaný své práci. Občas nedokáže vidět „celkový obraz akce“.

Supervize v týmu pravděpodobně padne na úrodnou půdu a tým z ní bude schopen těžit, když tým směřuje k otevřenosti i v rámci běžného pracovního dne (např. na poradě). (Tamtéž, 1955, s. 86-87)

3.4 MANAŽERSKÁ

Pojem manažerská neboli řídicí supervize se používá, když je supervizor zároveň nadřízeným svých kolegů. Má stejný cíl jako všechny typy supervize, a to zkvalitnit práci a podpořit profesionální růst pracovníků. (Havrdová, 2002, s. 1)

Tento typ supervize se drží několika aspektů, jako jsou: kontrolní, vzdělávací a podpůrný. Kontrolní aspekt je důležitý z hlediska manažera a jeho moci o rozhodování o finančních odměnách a náplni práce. Manažer stanovuje pracovní cíle, s pracovníky je následně vyjednává a je zodpovědný za jejich naplnění. Z hlediska vzdělávacího, je supervizorova profesionalita odvozena od zkušeností a úrovně odborných znalostí a schopností. Je potřeba, aby byl supervizor také vnímavý k sobě a ve chvíli, kdy zjistí, že má v nějaké oblasti nedostatky, přizval externího odborníka či staršího kolegu. Vedení pracovníka služebně starším pracovníkem se označuje jako „mentoring“. Z podpůrného hlediska je manažerská supervize prostorem pro podporu svých podřízených. Tato supervize je taktéž prevencí stresu, který může na pracovišti vzniknout. (Tamtéž, 2002, s. 1)

3.5 INTERVIZE

Jedná se o formu, kde supervizor není přítomen. Jde o setkání členů skupiny, zpravidla kolegů či spolupracovníků. Důvodem tohoto setkání může být potřeba vytvořit prostor bez přítomnosti odborníka nebo potřeba konzultovat flexibilně. Dalším důvodem může být nedostatek financí pro sjednání běžné supervize. (Venglářová, 2013, s. 39)

Autorka uvádí příklad z praxe: Klientka s diagnózou vážného duševního onemocnění si klíčovému pracovníkovi stěžuje na své dítě, že bývá agresivní, matce odporuje, neplní si své povinnosti. Klíčový pracovník s klientkou jednotlivé situace rozebírá, debatují o možnostech řešení, pracovník nabízí služby sociálních služeb v kraji. Pracovník následně o schůzce hovoří se svými kolegy. Kolegové nabízí emoční podporu a oporu pracovníkovi, který případ přináší a zároveň nabízí možnost, jak by situaci řešili oni.

3.6 BÁLINTOVSKÁ SKUPINA

Bálintovská skupina patří mezi zvláštní metodu supervize. Tato metoda má velké uplatnění nejen v pomáhajících profesích. Skupina je pod vedením kvalifikovaného vedoucího. Proces setkání bálintovské skupiny je takový, že na sezení někdo z frekventantů nabídne případ, s kterým chce nebo potřebuje pomoci. Popíše případ, kdy účastník není spokojen s konkrétní intervencí s klientem a z tohoto důvodu má v sobě vnitřní nejistotu. (Kopřiva, 2016, s. 137)

Skupinová práce je rozdělena do pěti fází, které se musí dodržet:

1. Protagonista předloží konkrétní případ a popíše problém tak, jak si ho pamatuje.
2. Další účastníci se dotazují na další faktory, díky kterým si mohou utvářet představu o tom, co se dělo a co se odehrávalo v pracovníkovi či klientovi.
3. Účastníci fantazírují. Sdělují, své představy, co si představují o vztazích a citech jednotlivých osob případu.
4. Účastníci nabízejí praktické náměty na řešení, jak by situaci řešili oni.
5. Ten, kdo případ předkládá, se vyjádří k tomu, co slyšel v jednotlivých fázích. Sdělí to, co pokládá za užitečné. Získá spektrum představ, z nichž si může vybrat to, co by pro něj mohlo být užitečné při další intervenci s klientem. (Kopřiva, 2016, s. 138)

4 VZDĚLÁNÍ SUPERVIZORA

Maroon ve své publikaci z roku 2007 (s. 38) uvádí, že je zapotřebí, aby supervizor měl dokončené vysokoškolské vzdělání na úrovni magisterského studia a minimálně tři roky praxe. Další podmínkou je mít absolvovaný supervizorský kurz.

Zatímco Evropská asociace pro supervizi a Český institut pro supervizi zveřejňuje na webových stránkách supervize.eu (2006) své minimální požadavky, které jsou:

- vysokoškolské vzdělání humanitního směru,
- minimálně 10 let praxe v pomáhajících profesích nebo alespoň 5 let praxe, když má žadatel ukončený psychoterapeutický výcvik nebo dokončené magisterské vzdělání,
- ukončený výcvik v psychoterapii akreditovaný Českou psychoterapeutickou společností,
- 60 hodin supervize vlastní práce z toho minimálně 10 hodin individuální supervize,
- zkušenost s vedením pracoviště, týmu. (Vstupní kritéria výcviku ČIS)

Na webových stránkách Národní soustava povolání jsou zveřejněné informace, za jakých okolností se člověk může stát supervizorem. Řeč je o kvalifikaci, tudíž supervizorem se může stát člověk, který vystudoval magisterský studijní program v oboru psychologie nebo humanitních studií, dále potom člověk s jakýmkoliv magisterským či bakalářským vzděláním. Povinným požadavkem na kvalifikační způsobilost je mít odbornou způsobilost podle standardů Evropské Asociace pro Supervizi (viz výše). (NSP, 2017)

5 DRUHY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Sociální služby mohou poskytovat obce nebo kraje, nestátní neziskové organizace či fyzické osoby, dále pak Ministerstvo práce a sociálních věcí, které je aktuálně zřizovatelem pěti ústavů. (MPSV, 2020)

Ministerstvo práce a sociálních věcí (2020) rozděluje sociální služby do tří oddílů – podle toho, na co je registrovaná služba zaměřena:

1. Sociální poradenství
2. Služby sociální péče
3. Služby sociální prevence

Základní **sociální poradenství**, které se týká obecných informací ohledně systému dávek státní sociální podpory, dávek hmotné nouze a případně dávky příspěvku na péči, ze zákona musí poskytnout každá registrovaná sociální služba. Služba je zdarma. (Tamtéž, 2020)

Mezi služby **sociální péče** patří:

- Osobní asistence
- Pečovatelská služba
- Tísňová péče
- Průvodcovské a předčitatelské služby
- Podpora samostatného bydlení
- Odlehčovací služby
- Centra denních služeb
- Denní stacionáře
- Týdenní stacionáře
- Domovy pro osoby se zdravotním postižením
- Domovy pro seniory
- Domovy se zvláštním režimem
- Chráněné bydlení
- Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče

Mezi služby **sociální prevence** patří:

- Raná péče
- Telefonická krizová pomoc
- Tlumočnické služby
- Azylové domy
- Domy na půl cesty
- Kontaktní centra
- Krizová pomoc
- Intervenční centra
- Nízkoprahová denní centra
- Nízkoprahová denní centra pro děti a mládež
- Noclehárny
- Služby následné péče
- Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
- Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením
- Sociálně terapeutické dílny
- Terapeutické komunity
- Terénní programy
- Sociální rehabilitace

6 ODBORNÁ ZPŮSOBILOST POSKYTOVATELŮ SOC. SLUŽEB

V zákoně 108/2006 Sb. o sociálních službách z roku 2006 je definovaný okruh pracovníků, kteří mohou v sociálních službách vykonávat odbornou činnost.

Jsou to:

- a) sociální pracovníci za podmínek stanovených v § 109 a 110,
- b) pracovníci v sociálních službách,
- c) zdravotničtí pracovníci,
- d) pedagogičtí pracovníci,
- e) manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby.

V zákoně o sociálních službách v § 109 definice sociálního pracovníka zní: „*Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.*“

Ve stejném zákoně v § 110 jsou stanoveny podmínky pro vykonávání sociálního pracovníka, které zní:

„*Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona. Bezúhonnost se posuzuje a prokazuje podle § 79 odst. 2 a odst. 3 věty první až třetí. Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává registrující poskytovatel zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství nebo v oboru praktický lékař pro děti a dorost a u zaměstnanců poskytovatel pracovnělékařských služeb. Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu*

akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost, vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu. Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče podle § 52 má též sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu. Při uznávání odborné kvalifikace nebo jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie se postupuje podle zvláštního právního předpisu.“

Odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách je základní vzdělání nebo střední vzdělání s výučním listem nebo ukončené vzdělání maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. (§ 116, písm. a) a b).

Manželští či rodinní poradci získávají odbornou způsobilost a mohou tak být zaměstnaní například na pozici psychologa, když dle § 116a odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách řádně ukončí vysokoškolské vzdělání jednooborové psychologie.

V sociálních službách se mohou objevit pracovníci, jejichž pracovní pozice se nazývá například „peer konzultant“. Co se týče odborné způsobilosti, postačí dokončené základní vzdělání a akreditovaný rekvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách.

Organizace Diakonie Českobratrské církve evangelické na svých webových stránkách popisuje funkci Peer pracovníka jako osoby, která má vlastní zkušenost s duševním onemocněním a v životě se setkala se vším, co k nemoci patří. Týká se to například symptomů onemocnění, zkušenost s hospitalizací na psychiatrickém oddělení, užívání psychiatrické medikace. Peer konzultant by měl být tzv. nositel naděje a měl by předávat svým klientům zkušenosti a zároveň být psychickou podporou. (Dobrods 2022)

7 FORMY DALŠÍHO VZDĚLÁVÁNÍ

Metodika vzdělávání pracovníků v sociálních službách, kterou vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“) udává, že každý pracovník v sociálních službách musí během dvou let splnit minimálně 48 hodin dalšího vzdělání. Metodika byla vydána v září 2021 v rámci projektu „Zvyšování kvality systému sociálních služeb prostřednictvím vytvoření kvalitního systému dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách“. Metodika v tomto pojetí pracuje s prodlouženou dobou sledovaného období, a to na dva roky. Znamená to, že v průběhu dvou let musí každý pracovník splnit 16 hodin akreditovaného vzdělání programem MPSV.

Další formou vzdělávání může být účast na odborné stáži, která slouží například ke sdílení konkrétních zkušeností. Dále pak účast na odborných konferencích či školicích akcích pořádaných MPSV, krajským úřadem či registrovaných poskytovatelů. (Tamtéž, 2021)

Například pracovníci státní správy, konkrétně sociálně-právní ochrany, musí do 12 měsíců ode dne trvání služebního poměru složit úřednickou zkoušku. Úřednická zkouška se dělí na dvě části, a to na obecnou a zvláštní. Obecná obsahuje písemný test a zvláštní část je formou ústní zkoušky. (MVCR, 2023) Pracovníci sociálně-právní ochrany musí tak znát znalosti v oblasti legislativy, která se vztahuje k zákonu č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

Doplňujícím formálním vzděláním pro zkušenější kolegy v oboru může být mentoring. Jedná se o specifický proces školení, který vede mentor (zkušený kolega) a poskytuje příležitostnou pomoc a podporu při získávání nových znalostí. (Průcha, 2014, s. 181)

Internet nabízí řadu kurzů pro pracovníky z pomáhajících profesí od vzdělávacích center. Jedná se například o Centrum pro rozvoj péče o duševní zdraví, Zřetel s. r. o., Remedium o. p. s., Podané ruce o. p. s.

Průcha (2009, s. 29) ve své publikaci popsal proces vzdělávání se jako nedílnou a nikdy nekončící součást života. Dle Průchy učení se novým znalostem a schopnostem

nevychází pouze z teoretického učení, nýbrž i ze zájmů, potřeb a zkušeností jedince. Učení se netýká pouze profesního vzdělávání, ale i osobního rozvoje.

Další formou vzdělávání může být sebevzdělávání. Jedná se o formu učení, která závisí na personálních předpokladech jedince, na jeho věku, životních zkušenostech a motivaci. (Průcha, 2014, s. 246)

8 SYNDROM VYHOŘENÍ

„Pokud zapálíte oba konce svíčky, získáte tím dvakrát více světla. Svíčka však zároveň dvakrát rychleji vyhoří“ (Rush, 2003, s. 7).

Syndrom vyhoření je duševní stav, kdy se jedinec cítí jak emočně, tak fyzicky vyčerpaný. Člověk, kterého tento syndrom postihne, pravděpodobně vnímá vyhasnutí ke své práci, mnohdy i ke svému okolí. Nejčastěji postihuje právě pracovníky v pomáhajících profesích, ale objevuje se i v jiných pracovních odvětvích. Projevuje se odcizením vůči kolegům a pasivitou vůči klientům, kteří začínají být vnímáni jako přítěž. Jsou-li potíže dlouhodobé, zátěž se negativně projevuje také v osobní sféře. Jedinec se může projevovat podrážděností nebo naopak apatií a odtržením se od společnosti. (Stock, 2010, s. 18-21)

V březnu 2020 byl ve Velké Británii proveden průzkum mezinárodní společnosti YouGov zabývající se výzkumem veřejného mínění. Výzkum je zveřejněn na webových stránkách Mental Health UK. Dotazováno bylo 2 099 dospělých lidí na problematiku o syndromu vyhoření a jeho projevech. Mezi nejčastější příznaky uvedli:

- Časté pocity unavenosti
- Pocit bezmoci, uvěznění nebo poražení
- Pocit osamělosti ve světě
- Cynický či negativní pohled na svět
- Prokrastinace
- Pocit přetížení

Prvními příznaky tohoto syndromu se mohou objevovat plíživě. Řeč je například o lehké únavě, člověk může mít občasné problémy s usínáním a občas se vloudí myšlenka, že se Vám do té práce ale vůbec nechce. Toto je teprve první fáze vyhoření. Ve druhé fázi a třetí fázi jsou velmi časté změny nálad, pocity vyčerpání, psychologické potíže, jako je deprese a úzkost. Vnímavější lidé u sebe mohou vnímat pokles pracovního výkonu a zhoršené soustředění. Čtvrtá fáze se pojí s traumatem a mohou se objevovat panické záchvaty a úplné mentální i fyzické vyčerpání. (Hedepý, 2020)

9 PSYCHOHYGIENA

Psychohygiena neboli nástroj k prevenci syndromu vyhoření. Rush ve své knize Syndrom vyhoření (2003, s. 117) zmiňuje pravidlo 80/20, které říká: „že 80 procent vašeho úspěchu vychází z 20 procent vaší aktivity a že zbylých 80 procent vaší aktivity přináší zbývajících 20 procent vašeho úspěchu.“

Nástroje psychohygieny nám můžou pomoci při vypořádání se s každodenním stresem, nejen z pracovního prostředí. Autorka internetového blogu Na Vybranou (2022) uvádí 6 zásad každodenní duševní hygieny. Jedná se o: dodržení kvalitního spánku, relaxace, procházky do přírody, socializace, pohyb a cesta za sebepoznáním, kterou můžeme odstartovat tak, že si najdeme čas na sebe a začneme se vzdělávat a zkoušet nové věci.

Stock klade důraz na to, aby si jedinec zjistil, co mu energii ubírá a naopak se začal soustředit na své zdroje a to, co mu energii dává a začal jej posilovat. Je třeba se svým zálibám dostatečně věnovat. Lze se vrátit například ke svým starým koníčkům. (2010, s. 66-67)

10 ETICKÝ KODEX

Etický kodex je dokument, který stanovuje obecné i konkrétní postupy v jednotlivých organizacích a profesích.

Listina etický kodex je pro každého sociálního pracovníka jedním ze základních nástrojů používaných při aplikaci metod sociální práce. Byl schválen dne 19. 5. 2006 a nabyl účinnosti od 20. 5. 2006. (Společnost sociálních pracovníků ČR, 2006)

Sociální práce stojí na pilíři etických zásad, jako jsou například: Sociální pracovníci dbají na dodržování lidských práv, respektují jedinečnost každého člověka, respektují právo každého jedince na seberealizaci a dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. (Tamtéž, 2006)

V listině jsou definována pravidla etického chování sociálního pracovníka jak ve vztahu ke klientovi, tak ke svému zaměstnavateli a kolegům, dále pak ve vztahu ke svému povolání a odbornosti a společnosti. (Tamtéž, 2006)

PRAKTICKÁ ČÁST

11 STANOVENÉ CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

11.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu bakalářské práce je zjistit, jaký vliv má supervize, individuální či týmová, na rozvoj sociálních pracovníků. Zjišťuji, jakým způsobem se sociální služby snaží zvyšovat kvalifikaci svým zaměstnancům. Dále zjišťuji, jaký vliv má supervize na syndrom vyhoření pracovníků v sociálních službách.

11.2 Výzkumné otázky

1. Jak sociálním pracovníkům pomáhá supervize k rozvoji nebo dalšímu vzdělávání?
2. Jakým způsobem se sociální služby snaží zvyšovat kvalifikaci sociálním pracovníkům?
3. Jaký vliv má supervize na syndrom vyhoření sociálních pracovníků?

11.3 Metoda výzkumu

V této bakalářské práci byl zvolen kvalitativní výzkum. Tento typ výzkumu se zabývá hlubším pohledem do reálného světa lidí a poskytuje tak široký přehled o vybrané problematice. Zde je důležité dát průchod myšlenkám respondenta a sledovat jeho vlastní náhled na daný problém. (Podnikatel.cz, 2022)

Jako techniku výzkumu autorka zvolila polostrukturovaný rozhovor. Tento typ rozhovoru je částečně řízený s předem připravenými otázkami. Pořadí otázek a volbu slov lze během rozhovoru měnit a přidávat nové, případně může být něco dovysvětleno. (Novotná a kol., 2020, s. 322) Pro realizaci výzkumu bylo předem vytvořeno sedm otevřených otázek k polostrukturovanému rozhovoru.

Tento typ výzkumu si autorka vybrala z toho důvodu, že osobně vnímá důležitost supervize při práci s lidmi v pomáhající profesi. Autorka má osobní zkušenost v individuální supervizi, kdy supervizor poskytl podporu v náročné situaci při práci s klientem, kdy měla pocit, že spolupráce dlouhodobě nikam nevede. Pomocí otázek

od supervizora si autorka práce uvědomila klientovu cestu od začátku spolupráce doposud a užitečnost vybudovaného vztahu pro spolupráci do budoucna. Supervizor autorku podpořil ve vyhledání kurzu pro lepší komunikaci a pochopení lidí s hraniční poruchou osobnosti.

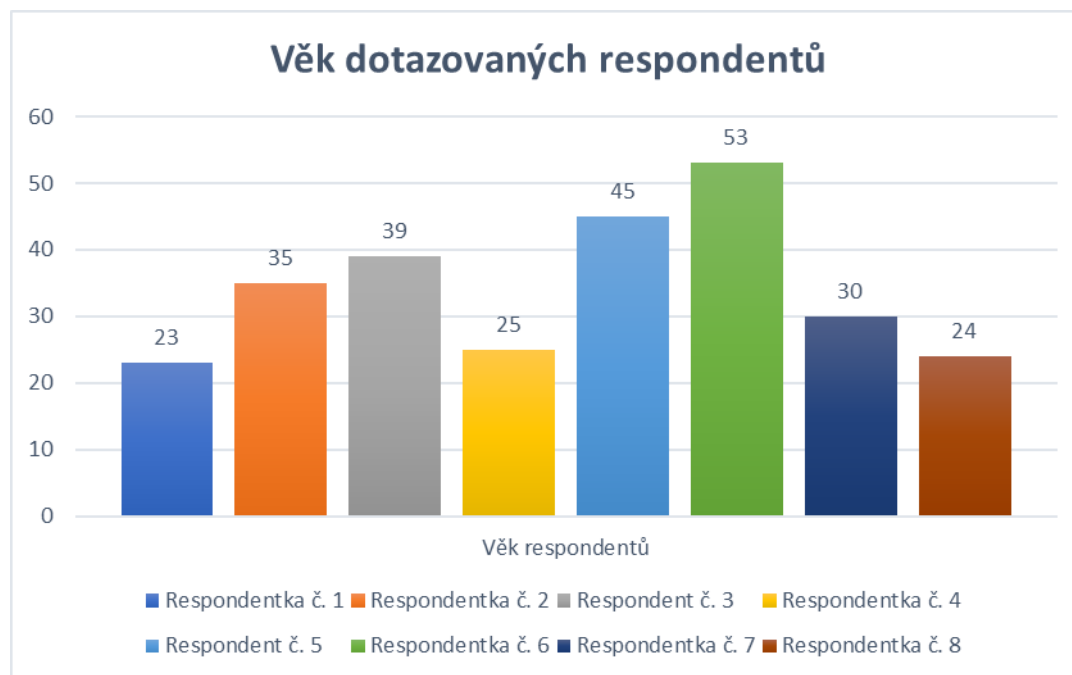
11.4 Sběr dat a popis výzkumu

Cílovou skupinou respondentů byli pracovníci, kteří pracují v různých sociálních službách, na různých pracovních pozicích. Respondenti jsou ze sociálních služeb působících pouze v Karlovarském kraji v okrese Sokolov.

Výběr respondentů probíhal záměrným výběrem na základě osobní známosti s autorkou bakalářské práce. Respondenti dobrovolně podepsali informovaný souhlas o průběhu výzkumu a byli poučeni o jeho dobrovolnosti, anonymitě a zpracováním dat. Sběr dat proběhl na základě osobního setkání s respondenty, zpracováním dat a zpětným přehráváním nahrávky rozhovoru s respondentem a zapisováním odpovědí do záznamového archu. Autorka, podle osobního představení, vypracovala o každém respondentovi krátkou kazuistiku, která je obohacena o informace týkající se délky praxe v sociálních službách a jejich pracovních zkušeností, s jakými cílovými skupinami lidí pracují nebo pracovali v minulosti. Toto šetření se uskutečnilo v listopadu roku 2022.

Celkem bylo osloveno 8 respondentů. Na otázky polostrukturovaného rozhovoru odpovědělo všech osm respondentů, z toho šest žen a dva muži. Průměrný věk dotazovaných respondentů je 34,25 let (viz graf 1).

Graf 1 – Věk dotazovaných respondentů pracujících v sociálních službách



Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Respondent 1

Žena, 23 let, dokončené vysokoškolské vzdělání zakončené bakalářským titulem v oboru bezpečnostně právní studia. V pomáhajících profesích pracuje 2 roky a 9 měsíců, jedná se o první zaměstnání. Pracuje na pozici Koordinátorky vzdělávacích služeb pro Karlovarský kraj v organizaci Člověk v tísni o. p. s.

Respondent 2

Žena, 35 let, dokončené středoškolské zdravotnické vzdělání zakončené maturitní zkouškou. V pomáhajících profesích pracuje celkem 17 let. Dříve pracovala na chirurgickém oddělení v nemocnici, nyní pracuje na pozici všeobecné zdravotní sestry v domově pro seniory 3 roky a 5 měsíců.

Respondent 3

Muž, 39 let, vzděláním diplomovaný specialista v oboru sociální práce a vysokoškolské vzdělání zakončené bakalářským titulem v oboru sociální práce. Délka

praxe v sociální sféře je 14 let, nyní 10 let pracuje v Chráněném bydlení Sokolov na pozici sociálního pracovníka.

Respondent 4

Žena, 25 let, dokončené magisterské studium v oboru psychologie. V pomáhajících profesích se pracovně i dobrovolničením pohybuje 3 roky. Pracuje na hlavní pracovní poměr celkem ve třech organizacích na pozici psychologa. Pod organizací Pomoc v nouzi o. p. s. pracuje v intervenčním centru rok a půl, v azylovém domě 4 měsíce a tři měsíce v pedagogicko-psychologické poradně.

Respondent 5

Muž, 45 let, dokončené vyšší odborné vzdělání v oboru příprava a realizace staveb. V sociálním oboru pracuje 4 roky, dříve pracoval mimo sociální obor jako podnikatel. Nyní působí v organizaci Centrum duševního zdraví Karlovy Vary na pozici peer konzultanta, což je člověk s vlastní zkušeností s duševním onemocněním.

Respondent 6

Žena, 53 let, dokončené středoškolské vzdělání zakončené výučním listem v oboru kadeřnice. V sociální sféře působí 2 roky. Nyní pracuje na pozici pracovníka v sociálních službách v Domově pro osoby se zdravotním postižením „Sokolík“.

Respondent 7

Žena, 30 let, dokončené vyšší odborné vzdělání v oboru sociální práce, nyní studuje prvním rokem vyšší odbornou školu ve zdravotnickém oboru na všeobecnou zdravotní sestru. V pomáhajících profesích pracuje cca 6,5 roku. Začala v roce 2012 jako dobrovolník, poté jako brigádník. Pracovala s dětmi, rodinami ohroženými sociálním vyloučením, s lidmi s kombinovaným postižením a aktuálně pracuje 3 roky s lidmi s duševním onemocněním v organizaci Fokus Karlovarský kraj z. ú., její pracovní pozice se nazývá Case manager – sociální pracovník.

Respondent 8

Žena, 24 let, dokončené vyšší odborné vzdělání v oboru sociální práce. Aktuálně pracuje 5 let a tři měsíce v organizaci Dolmen z. ú. s lidmi s mentálním znevýhodněním jako asistentka v podporovaném bydlení.

12 VÝSLEDKY ZÍSKANÝCH DAT

V této kapitole autorka prezentuje doslovné citace polostrukturovaného rozhovoru s jednotlivými dotazovanými respondenty. Odpovědi na jednotlivé otázky polostrukturovaného rozhovoru autorka doplnila svým komentářem, který shrnuje reakci respondentů na dotaz.

Otázka č. 1: Jaký vliv má na Vás individuální supervize v rozvoji nebo dalším vzdělávání při práci s klienty?

Respondentka č. 1 odpověděla: *„Aktuálně již vnímám její pozitivní vliv. Pro mě, jakožto koordinátora, je individuální supervize v podstatě takové terapeutické sezení, kde sdílím své problémy i úspěchy, které řeším se svými podřízenými i nadřízenými. Pomáhá mi se vyrovnávat s náročnými situacemi a umět je řešit z pozice nadřízeného k podřízenému. V době, kdy jsem ještě pracovala s klienty v přímé práci, pro mě byla supervize spíše jako něco navíc, co jsem v podstatě neupotřebila. Individuální supervizi jsem podstoupila pouze vstupní, která byla v naší organizaci stanovena za povinnou. Poté jsem ji využila až po třech letech, a to v případě konfliktu s kolegou. V rámci klientské práce jsem supervizi nikdy nevyužila.“*

Respondentka č. 2 odpověděla: *„Individuální supervizi jsem neměla více než 10 let, tudíž na mě nemá žádný vliv v žádném směru.“*

Respondent č. 3 odpověděl: *„Za 14 let praxe v sociálních službách, jsem ještě nezažil individuální supervizi, tudíž nedokážu posoudit, zda by na mě měla nějaký vliv.“*

Respondentka č. 4 odpověděla: *„Individuální supervizi vnímám jako velice prospěšnou především kvůli tomu, že se supervizor stoprocentně věnuje pouze mě a mojí práci. Pomáhá mi zodpovídat dilematické otázky, upozorňuje na další možná řešení, kroky nebo opatření, které jsou u případu klienta možné. Mám pocit, že tenhle přístup mě opravdu v hranicích profesionality posouvá. Vzdělává mě v právních, etických a jiných teoretických přístupech.“*

Respondent č. 5 odpověděl: *„Individuální supervize člověku zvedne rozhled. Člověk získá informace i o jiných organizacích. Na mě konkrétně má individuální*

supervize vliv v dalším rozvoji a dalším vzdělávání. Se supervizorem jsem mluvil o doporučení dalších kurzů, například CArE (rehabilitační metoda zaměřena na silné stránky klienta - pozn. autora), mluvili jsme o profesní roli, kam se do budoucna může člověk posunout. “

Respondentka č. 6 odpověděla: „*V našem zařízení individuální supervizi nemáme. “*

Respondentka č. 7 odpověděla: „*Individuální supervize mi pomáhá získat nový náhled na situaci s klienty, když si nevím rady. Mnohdy si přijdu na spoustu věcí během hodiny, přičemž jsem si s klientem nevěděla rady třeba několik měsíců. Většinou má supervize i okamžitý efekt na práci. Často pak přemýšlím, jak se naučit dávat ty správné, efektivní otázky i sama sobě a svým klientům. Přemýšlení tedy končí u úvah, na který další kurz jít, nebo který psychoterapeutický výcvik si do budoucna vybírat. V tomhle ohledu je tedy dost motivující k práci na sobě. Nedokážu si představit, že by supervize nebyla. Pomáhá mi i si uvědomovat, kam při práci s klienty a se sebou směřovat. “*

Respondentka č. 8 odpověděla: „*Za svou praxi v organizaci, kde působím, jsem zatím individuální supervizi neměla. Tedy nepotřebovala jsem ji. Kdybych potřebovala, můžu si říct. “*

Komentář autorky:

Z odpovědí respondentů vyplývá, že polovina dotazovaných respondentů, tedy 4 respondenti nemají zkušenost s individuální supervizí. Tudiž nemají ponětí, zda individuální supervize může mít vliv k dalšímu rozvoji nebo zda může být užitečná při práci s klienty.

Druhá polovina respondentů vnímá pozitivní vliv individuální supervize. Dopady individuálního supervizního setkání dotazovaní respondenti vnímají v oblasti osobního rozvoje ve smyslu doporučení či úvah k dalšímu vzdělávání. Také bylo zodpovězeno, že respondentka využila individuální setkání pro řešení konfliktu s kolegou a když si ve spolupráci s klientem nevěděla dlouhodobě rady.

Otázka č. 2: Jaký vliv má na Vás týmová supervize v rozvoji nebo dalším vzdělávání při práci s klienty?

Respondentka č. 1 odpověděla: „*Týmovou supervizi jsem podstoupila jen jednou, a to v případě nepříjemné situace, která se týkala několika kolegů v kanceláři – v tu chvíli pro nás týmová supervize sloužila jako místo, kde „si to můžeme vyříkat“.* Tudíž jsem týmovou supervizi nikdy nevyužila ve vztahu k řešení nějaké situace s klientem. Veškeré kazuistiky, jež byly potřeba řešit ve vztahu ke klientovi jsem vždy řešila s mým nadřízeným, tudíž podpora supervizora nebyla nutná.“

Respondentka č. 2 odpověděla: „*Taktéž ani týmovou supervizi jsem několik let neměla, tudíž nevím o žádném vlivu, který by týmová supervize měla.*“

Respondent č. 3 odpověděl: „*Záleží, čeho se aktuálně týmová supervize týká - jakých témat, důležitosti. Za mě týmová supervize má určitě vliv. Díky nezávislému pohledu supervizora, který přináší nové možnosti řešení daných situací, motivaci, profesionální přístup k dané záležitosti. Každá supervize je podpořena podněty ostatních zúčastněných a přinese každému něco, s čím může dále pracovat a pomáhá k rozvoji v práci i při práci s klienty.*“

Respondentka č. 4 odpověděla: „*Týmová supervize je pro mne skvělá na obtížné kazuistiky, nebo otázky vlastních hranic, právních postupů – s tím, že na informace přicházíme v pracovním kolektivu (supervizora vnímáme pouze jako člověka, který řídí proces sdělování informací a vyjadřování se k případu, na konci shrne řešení, které jsme vytvořili.)*“

Respondent č. 5 odpověděl: „*Týmová supervize člověka učí spolupracovat s celým týmem, takže mě to učí kolektivnímu rozhodování, že nerozhoduji sám za sebe, ale rozhoduje celý tým. Jsou věci, se kterými nesouhlasím, ale je to rozhodnutí týmu a akceptuji ho. Týmová supervize pro mne byla užitečná v případě, kdy jsme mluvili o asertivním kontaktování. Je to něco, s čím se neztotožňuji, protože mi to přijde přes čáru, s čímž souhlasil i supervizor, ale zároveň je to dobrá praxe, což jsem akceptoval.*“

Respondentka č. 6 odpověděla: „*Myslím si, že týmová supervize není nutná. Veškeré informace, které potřebujeme, jsme schopni si předat sami.*“

Respondentka č. 7 odpověděla: „*Týmová supervize je pro mě dynamická a zábavná forma, jak si odpovědět na situace, se kterými si u klientů nevíme rady. Vždycky se ukáže, jak se doplňujeme a na čem může zapracovat každý z týmu. Co se týče vzdělání, tak někdy v souvislosti s týmovou supervizí přemýšlím i nad tím, který kurz by třeba byl dobrý pro dané téma, které řešíme a nikdo z týmu ho třeba nemá. Určitě vždycky vzejde hodně nápadů a motivace. Frustrace se po supervizi rozředí tak, že máme už pak nějaký plán a mám pak pocit, že se chci o tom tématu dozvědět více zase z jiných stran.*“

Respondentka č. 8 odpověděla: „*Týmová supervize mi pomáhá vidět další možnosti řešení dané situace při práci s klienty. Zároveň tím zjišťuji pohled na věc či situaci svých kolegů.*“

Komentář autorky:

Z odpovědí vyplývá, že dva z osmi dotazovaných respondentů nemá týmovou supervizi a myslí si, že není potřeba. Šest respondentů vnímá potřebu mít týmovou supervizi pro sdílení obtížných situací při práci s klienty. Zároveň je z odpovědí zřejmá důležitost zapojení kolegů a prostor pro setkání, kdy může být přínosný kolegiální pohled na věc, který přinese mnoho nápadů a motivace. Během supervize, v souvislosti s určitým tématem, jedna z respondentek přemýšlí nad tím, který kurz by byl užitečný, když se dané problematice v týmu nikdo nevěnuje.

Otázka č. 3: Jakým způsobem se organizace, kde působíte, snaží zvyšovat Vaši kvalifikaci?

Respondentka č. 1 odpověděla: „*V naší organizaci máme několik možností vzdělávání se. Registrované služby mají povinné pravidelně se vzdělávat na akreditovaném kurzu/školení/semináři. Já, jelikož pracuji v neregistrované službě, se nemusím povinně vzdělávat – ovšem pokud se vzdělávám, je mi to přičteno k dobru. V rámci vzdělávacích služeb se pracovníci v přímé práci mohou vzdělávat na několika on-line webinářích či klasických seminářích, které organizuje centrála Člověka v tísní. Není ale zakázáno účastnit se akreditovaného kurzu, i když nejsem v registrované službě – někdy je to pracovníkům stanoveno též za povinné. Organizace také přistupuje velice*

pozitivně ke studiu vyššího nebo vysokoškolského vzdělávání, tudíž poskytuje pracovníkovi 1 den studijního volna za týden.“

Respondentka č. 2 odpověděla: *„Svou kvalifikaci nijak pravidelně nezvyšuji, ani mě o to organizace nežadá. Není u nás pravidlem ani žádné povinné kurzy či školení.“*

Respondent č. 3 odpověděl: *„Organizace nám pravidelně nabízí akreditované kurzy či účast na školicích akcích. Umožňuje nám možnost stáže v jiném zařízení.“*

Respondentka č. 4 odpověděla: *„Obě dvě organizace, kde pracuji, jsou velmi otevřené mým návrhům na seberovojová školení. Vychází mi vstříc na maximum. Kurzy a školení si vyhledávám já osobně, případně dostávám tipy od mých nadřízených/kolegů.“*

Respondent č. 5 odpověděl: *„Organizace se řídí vnitřními předpisy o prohlubování kvalifikace, tudíž jsou na to dostupné i finanční prostředky. Nad rámec mého vzdělání jsem dostal třeba úvod do metody CARE. Tudíž v tomto pohledu se organizace snaží velmi dobře. Organizace má dostupné i materiály na interním úložišti pro studování. Občas se zúčastním on-line webináře pro peer pracovníky, což je spíše o názorech a diskuzi než o edukaci. Nosné jsou pro mě akreditované kurzy, kterých se účastním dle toho, co mě zaujme. Zúčastňuji se akreditovaných kurzů zhruba 2-3× do roka. Když jsou kurzy akreditované, tak jsou celkem drahé. Mám kurzy rád, protože člověk nabyde nových pojmů.“*

Respondentka č. 6 odpověděla: *„Organizace mi umožňuje se pravidelně zúčastňovat různých seminářů, které jsou zaměřené na téma oblasti sociální práce. Také se pravidelně dozdělávám na kurzech, které jsou zaměřené na práci s mou cílovou skupinou (osoby se zdravotním postižením).“*

Respondentka č. 7 odpověděla: *„Organizace zvyšuje naši kvalifikaci každoročně jak kvůli tomu, že je povinnost ze zákona kurzy absolvovat, tak ale i tím, že nám kurzy schvaluje, koukají tedy u kurzů hodně na jejich kvalitu. Máme rozpis základních kurzů, kterými musí každý pracovník projít, než se bude třeba na nějaké téma specializovat a víc se jím zabývat. Např. musíme projít Psychiatrickým minimem, kurzem v metodě Case management, hodnocením potřeb CAN, a komplexním přístupem k soc. rehabilitaci CAREm. Je taky možnost zapojit se do různých projektů, které jsou organizaci nabídnuty*

zase jinými sdruženími. Například dva roky jsem byla v projektu, kde jsme se školily s kolegyní na interní auditory metody CARE, což teď u nás v praxi můžeme hned využít. Tak jsou pravidelně interní vzdělávání, kde může kterýkoliv kolega přijít se zajímavým tématem, které může pomoci při práci. Máme taky možnost jezdit na stáže, byli jsme i v zahraničí, což bylo velkým přínosem.“

Respondentka č. 8 odpověděla: *„Pomocí školení a účasti na kurzech. Dle zákona musíme mít splněno 24 hodin vzdělávání. Poslední kurz, na kterém jsem byla, se týkal sexuality lidí s mentálním postižením.“*

Komentář autorky:

Z odpovědí autorka zjistila, že sedm z osmi dotazovaných respondentů, má možnost se v rámci organizace pravidelně dále vzdělávat pomocí účasti na akreditovaných kurzech, školeních, webinářů.

Otázka č. 4: Jak často Vám organizace, kde pracujete, umožňuje týmovou nebo individuální supervizi?

Respondentka č. 1 odpověděla: *„Individuální supervizi můžeme čerpat 1× do měsíce. Týmová supervize je svolávána, pokud je potřeba – ne ale častěji než 1× za 3 měsíce.“*

Respondentka č. 2 odpověděla: *„Organizace nám neumožňuje supervize.“*

Respondent č. 3 odpověděl: *„Organizace nám týmovou supervizi umožní dle potřeby, ale přibližně každé dva měsíce probíhá. Individuální supervizi nemáme.“*

Respondentka č. 4 odpověděla: *„V Pedagogicko-psychologické poradně supervize nemáme, protože pro školská zařízení (ačkoliv pracujeme s mnoha klienty) není supervize povinná. V případě sociálních služeb téhle povinnosti podléháme – máme supervizi 1× za 3 měsíce, a to jak individuální, tak týmovou, a opravdu si ji vážím!“*

Respondent č. 5 odpověděl: *„Jednou měsíčně máme supervizi týmovou a individuální v průměru 1× za dva měsíce. V případě potřeby lze zařídit supervizi i dříve, s čímž mám zkušenost.“*

Respondentka č. 6 odpověděla: „*Máme pouze týmovou supervizi a tu máme pravidelně, každého čtvrt roku.*“

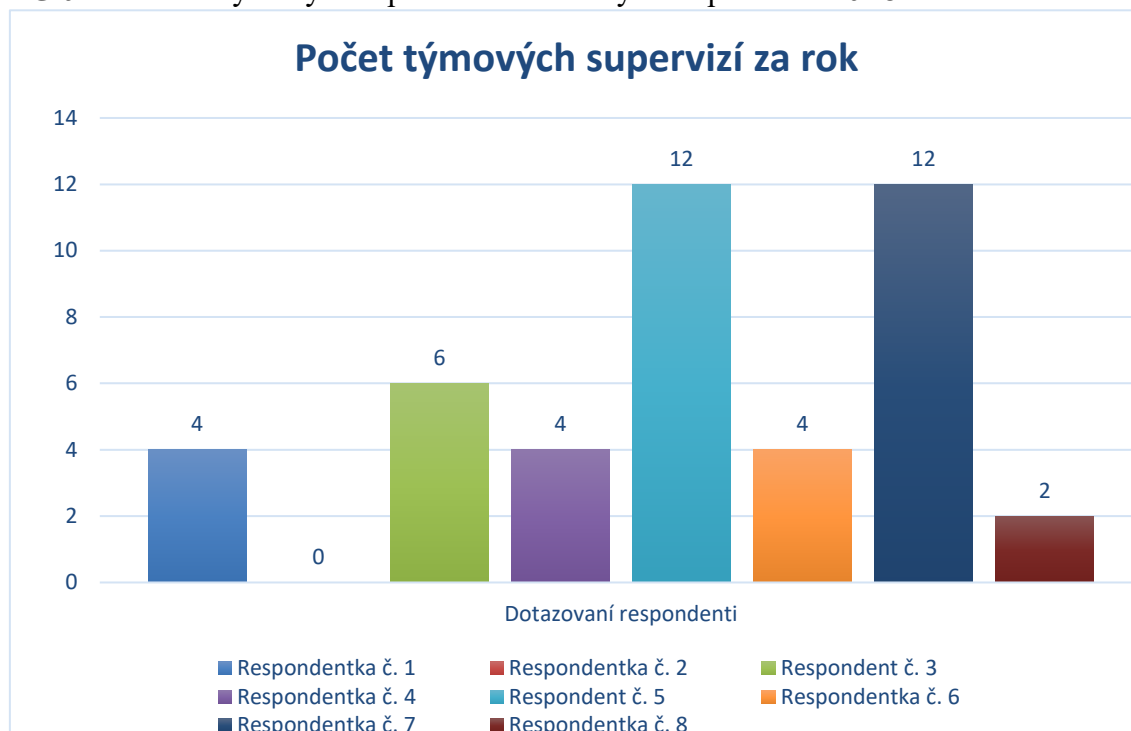
Respondentka č. 7 odpověděla: „*Týmovou supervizi máme každý měsíc. Individuální podle potřeby, je ale k dispozici taky každý měsíc. Záleží, jak se dohodneme v týmu – kdo ji potřebuje nebo chce. Myslím, že když by bylo potřeba, může být i mimořádná supervize. Například v případech, kdyby se něco vážného dělo – např. úmrtí klienta.*“

Respondentka č. 8 odpověděla: „*Individuální supervizi máme kdykoliv, když si sami řekneme, průměrně dvakrát do roka. Týmovou máme pravidelně dvakrát do roka, nebo když o ní navíc zažádáme, což už se taky stalo.*“

Komentář autorky:

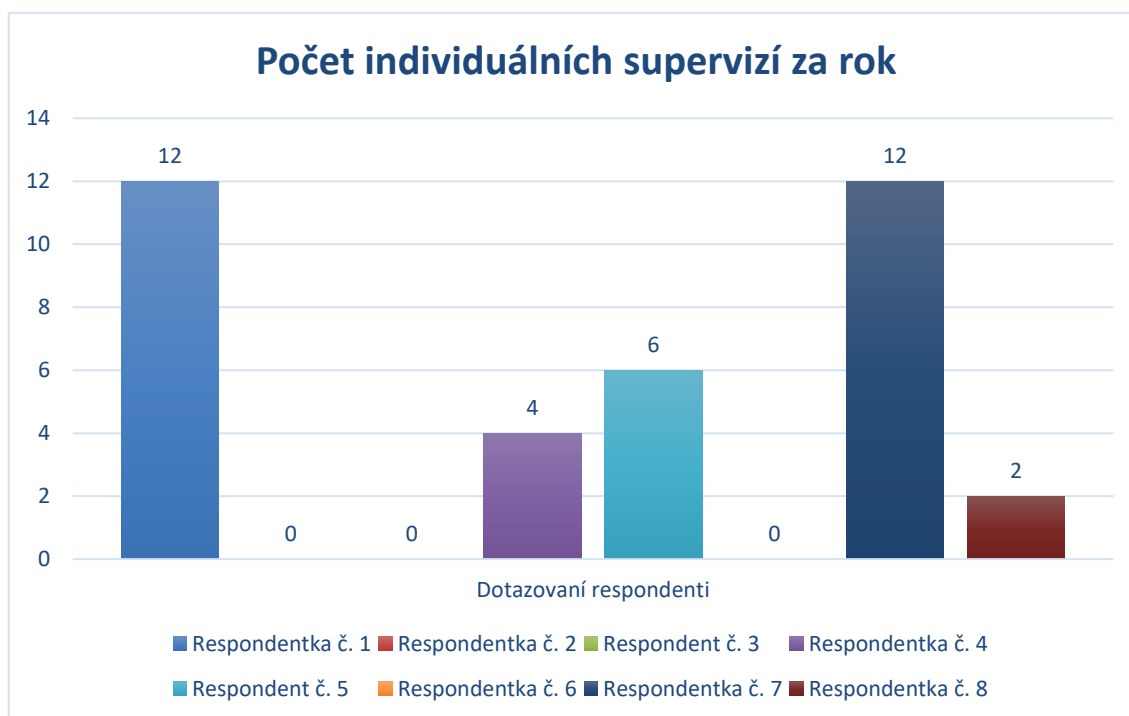
Z odpovědí respondentů vyplývá, že mít v organizaci možnost individuální supervize, je spíše takový nadstandard a není tak častá, jako supervize týmová či skupinová, kterou má dostupnou několikrát do roka sedm z osmi dotazovaných respondentů.

Graf 2 – Počet týmových supervizí dotazovaných respondentů za rok



Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Graf 3 – Počet individuálních supervizí dotazovaných respondentů za rok



Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Otázka č. 5: Jaká je Vaše psychohygiena?

Respondentka č. 1 odpověděla: „*Procházky v přírodě, muzika, setkání s přáteli či rodinou, vaření, poslouchání zajímavých podcastů nebo sledování dokumentárních filmů/seriálů. Nejraději a nejčastěji se dívám na reality shows.*“

Respondentka č. 2 odpověděla: „*Nejčastěji odpočívám tam, kde je klid, ticho a má rodina.*“

Respondent č. 3 odpověděl: „*Je na dobré úrovni. Člověk by se měl umět dokázat odreagovat a uvolnit jak tělo, tak i ducha. Do mé psychohygieny patří: sport, procházky, saunování a hudba.*“

Respondentka č. 4 odpověděla: „*Pro mě je psychohygiena už jen samotné vědomí, že dělám věci – práci, která mě baví a můžu ji skloubit s vlastním životem, nevidět ji jako „povinnost“. V každém dni se snažím udělat něco pro sebe a myslet na sebe. Chodím po světě s myšlenkou, že za sebe jsem se narodila a za sebe umřu, a proto musím žít takový život, který pro mě budu radostný, a takový jaký si přeji, jaký si ho zařídím. Jak říká Yalom: „Žít tak, abychom nelitovali.“ Kdybych měla činnosti více specifikovat, tak je pro mě skvělé, když si o případu můžu promluvit v týmu. Potom mi pomáhá, když si ve dni stihnu vypít kávu, aniž by mi vychladla a dát si k tomu nějaký dortík/sladkost. S tím, že se vědomě soustředím na pocit, že je to pro mě odměna. Dále ráda chodím na výlety do přírody, trávím čas s rodinou, přečtu si pár stránek knihy, nebo tvořím nějaký smysluplný článek na profesním instagramu. Ráda se vzdělávám a hluboce o každém případě přemýšlím, nebo se o něm s někým poradím – vědomí, že odvádím svoji práci dobře, je pro mě odměna, po které si dokážu výborně odpočinout.*“

Respondent č. 5 odpověděl: „*Začíná to oblíbenými činnostmi a zájmy, což jsou: hra na kytaru, tanec a vycházky do přírody. Poté je pro mě velmi důležitý kvalitní spánek a edukace. Hodně čtu a vzdělávám se ohledně psychohygieny, sbírám doporučení od ostatních, jaká je jejich psychohygiena. Teď na podzim je to pro mě velké téma, řešil jsem to i na supervizi. Jako člověk se zkušeností s duševním onemocněním se věnuji psychohygieně více než zdravý člověk. Dělám to pro to, abych předešel propuknutí nemoci.*“

Respondentka č. 6 odpověděla: „*Nejčastěji odpočívám s rodinou při jakékoliv pozitivní činnosti. Ráda chodím do posilovny anebo se rýpu na mé zahradě v hlíně.*“

Respondentka č. 7 odpověděla: „*V rámci práce teambuildingové akce, které jsou několikrát do roka, také vánoční večírek, to je vždycky fajn. Poslední dobou v práci i fotbal s klienty, tam vždycky načerpám energii. Jinak chodím do lesa na delší túry, věnuji se svým psům, nebo si jdu zaplavat. Co je ale nejdůležitější, to je spánek.*“

Respondentka č. 8 odpověděla: „*Trávení volného času s přáteli a tvoření dekorací do bytu.*“

Komentář autorky:

Z odpovědí respondentů vyplývá, že mít vědomě jakoukoliv psychohygienu, je nedílná součást každého člověka, který pracuje v sociální práci. Odpovědi jsou rozmanité a každý odpočívá u něčeho jiného. Zazněly odpovědi jako například: trávení času v přírodě, s rodinou či přáteli a sport či muzika.

Otázka č. 6: Sdílíte se svými kolegy práci se svými klienty (tzv. intervize)? A jak konkrétně?

Respondentka č. 1 odpověděla: „*Ano, sdílíme. V mnoha případech je to nevyhnutelné. Často se stává, že několik různých služeb, které máme registrované, jsou zainteresované u jednoho klienta. Tudiž je velmi přínosné si s kolegy nasdílet postupy, které v rodině plánují učinit a jak se v rámci podpůrného týmu sehrát, aby byly služby u klienta poskytovány účinně a smysluplně. Též pravidelně probíhají intervizní porady, kde se sejde celý tým z jedné lokality a sdílí si mezi sebou svou práci, úspěchy, neúspěchy, problematické situace a zároveň žádají o pomoc v jejich řešení. V neposlední řadě probíhají i individuální schůzky mezi dvěma kolegy, kdy je potřeba vyřešit například delikátní nebo jinak intimní situaci u daného klienta – to nazýváme metodicko-klientské sdílení s kolegou.*“

Respondentka č. 2 odpověděla: „*Párkrát do měsíce se scházíme s kolegy na poradě. Důležité informace si o klientech řekneme v pracovním spěchu.*“

Respondent č. 3 odpověděl: „Neodkladné záležitosti řešíme v rámci porad, které máme každý týden. Případně veškeré úspěchy, neúspěchy a tak, zazní během supervize.“

Respondentka č. 4 odpověděla: „Ano. V každé práci máme intervize alespoň 1 × týdně. V praxi to ovšem bývá mnohem pravidelněji, skoro každý den, popř. dle potřeby. Především v případech, kdy potřebujeme zajistit klientovi bezpečí a ochránit zdraví.“

Respondent č. 5 odpověděl: „Ano, je to i žádoucí, takže v týmu sdílíme často. Dle mě je to dobrá praxe. Sdílím úspěchy i neúspěchy. Vzpomínám si, že jsem šel jsem proti názoru týmu při práci s konkrétním klientem. Někdy třeba přijdu a řeknu: „Hele, to se nepovedlo.“ a řeším to detailněji se zkušenějším kolegou. Řešilo se suicidiální chování klienta a mě překvapilo, že i přes to, že klient je intervenovaný, měl takové myšlenky. Toto jsem přines do týmu. To mě tedy vždy překvapí, že má klient sebevražedné myšlenky, aniž by měl depresi. I supervizor mi říkal, že své obavy mám rozmělnit do týmu a nemám se ostýchat, protože je to zdravé, od toho tým funguje a člověk nemá jen zátěž na sobě, ale rozprostře to do celého týmu. Člověk nehledá svou chybu v sobě, ale hledá se v týmu, co se třeba stalo a tak.“

Respondentka č. 6 odpověděla: „Ano, sdílím se svými kolegy klientské záležitosti velmi často. Předáváme si informace o konkrétních situacích a chování jednotlivých klientů.“

Respondentka č. 7 odpověděla: „Svou práci sdílíme vždycky, když je potřeba. Řekla bych, že kdykoliv se děje něco, s čím si někdo neví rady, dá se o tom do řeči s tím, kdo je v kanceláři nebo někde zrovna „po ruce“ a ten druhý se mu snaží nabídnout podporu, nějak ho povzbudit nebo se snaží přijít na řešení situace spolu. Jinak máme každé pondělí větší porady, kde je na intervize prostor. Taky je příležitost vlastně i každý den při menších poradách. Také máme společný pracovní chat.“

Respondentka č. 8 odpověděla: „Ano, každý týden ve čtvrtek máme dvouhodinové konzultace s kolegy, kde si také předáváme informace o klientech.“

Komentář autorky:

Z odpovědí vyplývá, že každý z dotazovaných respondentů svou práci s klienty sdílí se svými kolegy. Někdo velmi často, někdo méně často. Všichni dotazovaní respondenti mají prostor pro sdílení v rámci pravidelných porad.

Otázka č. 7: Jak Vás vedení organizace hodnotí či podporuje?

Respondentka č. 1 odpověděla: *„Organizace podporuje své pracovníky právě pomocí supervizí nebo tzv. „Íkáček“ (IK = individuální konzultace), které probíhají mezi pracovníkem v přímé práci a koordinátorem nebo jiným nadřízeným. Tímto způsobem se snaží podporovat své zaměstnance jak metodicky, tak pracovní. Pokud je nadřízený spokojený s prací pracovníka v přímé práci, je mu možné postupně zvyšovat osobní ohodnocení či zajistit mimořádnou odměnu.“*

Respondentka č. 2 odpověděla: *„Hodnotí mě dobře. Pravidelně dostáváme osobní ohodnocení a párkrát do roka mimořádné odměny, které jsou vždy okomentovány, za co konkrétně je dostáváme.“*

Respondent č. 3 odpověděl: *„V organizaci probíhá dvakrát ročně hodnocení zaměstnanců. Na základě toho jsou stanovovány odměny.“*

Respondentka č. 4 odpověděla: *„V Pedagogicko-psychologické poradně jsem na způsob odměňování za práci ještě nepřišla, jsem tu krátce. V Pomoci v nouzi (v Intervenčním centru i Azylovém domě) je odměna jak slovní, tak i finanční. Komunikuji jak s ředitelem, tak s vedoucími služeb.“*

Respondent č. 5 odpověděl: *„Myslím si, že dobře. Jsou pravidelná hodnocení, kdy se mě pokaždé ptají, jestli chci nějakou podporu. Nemusím si o podporu říkat, ale přímo se mě ptají, to je super! Po delší pracovní neschopnosti jsem si řekl o podporu a byla mi poskytnuta zmírněním tempa, takže jsem jezdil na schůzky ve dvou, což nebyl úplně standard, ale vedení mi to umožnilo.“*

Respondentka č. 6 odpověděla: *„Myslím si, že mě organizace hodnotí a podporuje velmi dobře. Respektuje můj přístup a vkládá do mne důvěru při výkonu práce s klienty.“*

Respondentka č. 7 odpověděla: „*O podporu si myslím můžeme říct kdykoliv. Třeba je super, že na krizovou intervenci s klienty nikdy nejedeme sami, vždycky o tom ví vedoucí i vedení a v případě potřeby přijedou i oni. Hodnotí nás třeba každý měsíc na hodnocení, tam je prostor pro to říct si s vedoucí, za co jsme v práci rádi, na co jsme hrdí, ale taky za co ne. A když máme nějaké výtky, tak se jim věnujeme. Jinak nás taky hodnotí osobním ohodnocením nebo třeba mimořádnými odměnami. Dalším benefitem a podporou pro mě, je také vysoká kvalita vzdělávání.*“

Respondentka č. 8 odpověděla: „*Organizace mne hodnotí třikrát ročně na základě finančních odměn. Zároveň dostáváme každý měsíc osobní ohodnocení jak finanční, tak slovní.*“

Komentář autorky:

Z odpovědí respondentů vyplývá, že šest dotazovaných respondentů mívá během roku domluvené setkání, kde nadřízený hodnotí a podporuje slovně a následně finančním ohodnocením svého zaměstnance. Všichni respondenti jsou spokojení s hodnocením ze strany své organizace.

13 DISKUZE NAD VÝSLEDKY

V rámci projektu Podpora transformace sociálních služeb, který probíhal v letech 2011-2013, se účastníci, jakožto sociální služba dům pro osoby se zdravotním postižením (DOZP) zapojili, aby zjistili funkčnost supervize v sociálních službách. Tehdy do projektu bylo zapojeno 31 zařízení napříč Českou republikou a 50 supervizorů. Vstupní anketa projektu byla na téma: „Jaké jsou moje dosavadní zkušenosti se supervizí, resp. se supervizorem/supervizorkou“. Tato anketa je volně dostupná na webových stránkách socialninovinky.cz a byla zveřejněna v prosinci roku 2017 panem PhDr. Jiřím Tošnerem.

V anketě bylo zaznamenáno 220 pozitivních odpovědí ve smyslu dobré zkušenosti, kdy respondenti odpověděli, že supervize jim byla přínosem pro náboj k práci, nové pohledy na problémy či nové cesty k řešení problému. V tomto případě se výsledek ankety shoduje s polovinou dotazovaných respondentů výzkumu této bakalářské práce. Čtyři z osmi respondentů výzkumu odpověděli, že mají pozitivní zkušenost se supervizí. Supervize jim přinesla a přináší rozkvět v oblasti osobního rozvoje, pomáhá k řešení konfliktů s kolegy či řešení obtížných situací s klienty.

Celkem 170 odpovědí ze zmiňované ankety se týkalo toho, že dotazovaní neměli žádné zkušenosti se supervizí, 73 lidí mělo jen malé zkušenosti, které nejsou blíže specifikovány a 49 lidí mělo nedostačující zkušenosti, kdy supervize jim nepřinesla žádné výsledky. Z ankety vyšlo, že celkem 39 lidí mělo negativní postoj k supervizi, jelikož supervizor jim přišel nedůvěryhodný, jelikož byl závislý na vedení organizace. Během výzkumu této práce nebylo zjištěno, že by respondenti měli přímo negativní zkušenost, ale i když ji někteří respondenti ve své organizaci, kde pracují, nemají, tak ji nepotřebují nebo nepocítují vliv toho, že v organizaci není supervize zavedena. Zároveň 100 % respondentů výzkumu odpovědělo, že se svými kolegy sdílí svou klientskou práci, tudíž praktikují tzv. intervizi.

Z dostupných zdrojů bylo zjištěno, že se tímto tématem v rámci zvoleného regionu (Karlovarský kraj, region Sokolovsko) dosud nikdo nezabýval.

14 NAVRHOVANÁ OPATŘENÍ

Autorka této práce se domnívá, že výzkum by mohl být detailnější a zajímavější o další sdělení, kdyby se do výzkumu zapojilo více respondentů. Například kdyby šlo o výzkum, který by byl prováděn v každé sociální službě působící na území Sokolovska a odpovědět by museli všichni zaměstnanci.

Zároveň pro další výzkum by bylo vhodné ptát se pouze respondentů, kteří mají se supervizi zkušenost. Zajímavý výzkum by mohl být na území Psychiatrické nemocnice v Dobřanech, odkud autorka z osobní zkušenosti ví, že v roce 2022 měli zaměstnanci supervizi po 30 letech.

Dále autorka bakalářské práce navrhuje udělat výzkum tohoto tématu na území Středočeského kraje a kraje Praha, kde je mnohem více sociálních služeb než na území Karlovarska. Autorka práce se domnívá, že ve větších městech, je v sociálních službách standard mít supervizi.

Autorka by doporučila, aby v každé sociální službě měli zaměstnanci příležitost využívat supervize. Jednak z důvodu prevence před syndromem vyhoření, ale i kvůli potřebě stmelování vztahů v pracovní skupině/týmu. Supervizor může zahlédnout klientovo kvality, které může vyzdvihnout a snažit se je posilovat, díky čemuž může supervize vést k (sebe) rozvoji klientů a pracovníků pracujících v sociálních službách především.

ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jak supervize pomáhá k rozvoji pracovníků v pomáhajících profesích k rozvoji či dalšímu vzdělávání. Dále zjistit, jakým způsobem se sociální služby snaží svým zaměstnancům zvyšovat kvalifikaci a jaký vliv má supervize na syndrom vyhoření pracovníků v sociálních službách.

Práce byla rozdělena na dvě části, a to na část teoretickou a část praktickou. Teoretická část obsahuje celkem 9 kapitol. První kapitola je věnována přiblížení pojmu supervize, ve druhé a třetí kapitole jsou definovány cíle a formy supervize, které jsou rozepsány v téže kapitole. Čtvrtá kapitola pojednává o vzdělání supervizora a v páté kapitole jsou vyjmenovány druhy sociálních služeb. V šesté kapitole je definována odborná způsobilost poskytovatelů sociálních služeb dle zákona o sociálních službách. Osmá a devátá kapitola se týká syndromu vyhoření a psychohygieny.

V praktické části bylo cílem zjistit vliv supervize na rozvoj pracovníků v sociálních službách. Data byla získána pomocí polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky, kteří působí v sociálních službách na různých pracovních pozicích. Praktická část byla kvalitativní metodou a výzkumu se zúčastnilo celkem 8 respondentů z Karlovarského kraje, z okresu Sokolov.

Dle odpovědí respondentů může supervize, ať už individuální či týmová, pomoci k zamyšlení se nad dalším vzděláváním či kurzem, když se řeší konkrétní problematika během supervize a v týmu se ví, že nikdo takové zaměření či specializaci nemá (například komplexní výcvik v krizové intervenci). Dále z odpovědí vyplývá, že supervize má okamžitý efekt na práci a respondenti se učí klást správné a efektivní otázky jak sobě, tak svým klientům. Týmové přemýšlení občas vede k myšlence studia v psychoterapeutickém výcviku. Z odpovědí plyne, že každá supervize přinese člověku něco užitečného, s čím může dále pracovat a pomáhá tak k rozvoji v práci a s klienty. Supervizor taktéž může doporučit supervidovanému další vzdělání a přiblížit jiné, nové metody, které se používají v jiné organizaci. Dále bylo v rámci rozhovoru sděleno, že se supervidovaný „pitvá“ v otázce vlastních hranic a právních postupů.

Jelikož dotazovaní respondenti pochází pouze z registrovaných sociálních služeb, tak mají organizace, kde jsou respondenti zaměstnaní, povinnost ze zákona poskytnout příležitost pro absolvování kurzu. Některé organizace mají vyloženě předpis pro vzdělávací plán a některé kurzy jsou přímo povinné. Každý respondent má možnost se vzdělávat pravidelně díky internímu vzdělávání, kdy například na centrálním úložišti mají dostupné materiály k prostudování. Dotazovaní mají také možnost jezdit na stáže do dalších organizací.

Z odpovědí vyplývá, že každý z respondentů má nějaký nástroj nebo aktivitu, které se věnuje, když potřebuje nebo chce upustit od pracovních myšlenek, a tudíž předejít syndromu vyhoření. Supervize tak nepřímo může mít vliv na prevenci před syndromem vyhoření, díky možnosti sdílet pracovní záležitosti se supervizorem. Nestrannost supervizora, který dokáže vytvořit bezpečný prostor pro sdílení, ať už týmové či individuální supervize, může mít také vliv na klima, které v týmu panuje či na reflexi osobních hranic jedince v pracovním prostředí.

Z výše uvedených údajů vyplývá, že cíle absolventské práce byly naplněny. Od pracovníků, kteří pracují v sociálních službách na různých pracovních pozicích bylo zjištěno, jaký vliv má supervize v jejich rozvoji či dalším vzdělávání. Dále jak se organizace, kde respondenti působí, snaží zvyšovat jejich kvalifikaci a jaký vliv má supervize před syndromem vyhoření.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

BAŠTECKÁ, Bohumila, Veronika ČERMÁKOVÁ a Milan KINKOR. *Týmová supervize: teorie a praxe*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0940-9.

BEDNÁŘOVÁ, Zdena Zuzana a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk, 2003. Co, jak, proč?. ISBN 80-7239-148-8.

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

KALINA, Kamil, ŠIMEK, Antonín, ed. *Supervize – kazuistiky*. V Praze: Triton, 2004. ISBN 8072544969.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.

MAROON, Istifan, Oldřich MATOUŠEK a Hana PAZLAROVÁ. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu: model pro supervizi*. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1307-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

PRŮCHA, Jan, ed. *Pedagogická encyklopedie*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-546-2.

PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. *Andragogický slovník*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4748-4.

RUSH, Myron D. *Syndrom vyhoření*. Praha: Návrat domů, 2003. Moudrost do kapsy. ISBN 80-7255-074-8.

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

VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada, 2013. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4082-9.

Seznam použitých zahraničních zdrojů

Mental health UK. World Mental Health Day 2020. Mentalhealth-uk.org [online]. ©2020 [cit. 2022-10-28]. Dostupné z: <https://mentalhealth-uk.org/get-involved/mental-health-awareness-days/world-mental-health-day-2020/>

VETOR, Jozef. *Supervízia ako nástroj usporiadania myšlienok*. Socialnaspolocnost.sk [online]. ©2016 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.socialnaspolocnost.sk/supervizia-ako-nastroj-usporiadania-myslienok/>

Seznam použitých internetových zdrojů

Diakonie. Peer konzultanti. Dobrodus.cz [online]. ©2023 [cit. 2023-12-05]. Dostupné z: <https://dobrodus.cz/nase-sluzby/projekty/ridim-svuj-zivot/peer-konzultanti/>

Fokus Mladá Boleslav z. s. [online]. ©2023 [cit. 2023-12-06]. Dostupné z: <https://www.fokus-mb.cz/>

HAVRDOVÁ, Zuzana. Manažerská supervize. UK FHS. [online]. ©2002 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://dl1.cuni.cz/file.php/6873/manazerska-supervize.doc>

Hedepy. Jak mi psychoterapie může pomoci s vyhořením?. Hedepy.cz [online]. ©2020 [cit. 2023-12-27]. Dostupné z: <https://hedepy.cz/temata/syndrom-vyhoreni/>

MPSV. Sociální služby. Mpsv.cz [online]. ©2020 [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1>

MVCR. Úřednická zkouška. Mvcr.cz [online]. ©2023 [cit. 2023-01-05]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/urednicka-zkouska.aspx?q=Y2hudW09Mg%3D%3D>

Na Vybranou. Psychohygienu. Navybranou.cz [online]. ©2023 [cit. 2022-11-12]. Dostupné z: <http://navybranou.cz/psychohygienu/>

Národní soustava povolání. Supervizor v pomáhajících profesích. Nsp.cz [online]. ©2017 [cit. 2022-11-12]. Dostupné z: <https://nsp.cz/jednotka-prace/supervizor-v-pomahajicich>

Společnost sociálních pracovníků ČR. Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků České republiky [online]. [cit. 2023-01-22]. Dostupné z: <https://www.socialnipracovnici.cz/file-share>

Supervize. Jak se stát supervizorem ČIS. Supervize.eu [online]. ©2006 [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: <https://www.supervize.eu/supervizori/jak-se-stat-supervizorem-cis/>

Supervize. O supervizi. Supervize.eu [online]. ©2006 [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: <https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>

TOŠNER, Jiří. Supervize v sociální práci. Socialninovinky.cz.[online]. ©2017 [cit. 2022-10-05]. Dostupné z: <http://www.socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/540-supervize-v-socialni-praci>

Seznam použitých audiovizuálních dokumentů

MELVIL, Jan. *KOULÍ PODCAST. Honza Vojtko: Dospělost znamená nést si důsledky svých činů* [podcast]. Praha: Apple Podcasts, ©2021.

Seznam použitých legislativních zdrojů

Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: Příručka pro personální agendu a odměňování zaměstnanců. 2006. Dostupné z: https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006

ČESKO. § 109,110 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách – znění od 1. 2. 2022. In: Zákony pro lidi.cz [online]. © AION CS 2010-2022 [cit. 9. 10. 2022]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#p109-1>

ČESKO. § 115 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách – znění od 1. 2. 2022. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2022 [cit. 9. 10. 2022]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#p115>

ČESKO. § 116 odst. 5 písm. a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách – znění od 1. 2. 2022. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2022 [cit. 9. 10. 2022]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#p116-5-a>

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Věk dotazovaných respondentů pracujících v sociálních službách.....	34
Graf 2: Počet týmových supervizí dotazovaných respondentů za rok.....	44
Graf 3: Počet individuálních supervizí dotazovaných respondentů za rok.....	44

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Dotazník.....I

Příloha B – Otázky polostrukturovaného rozhovoru.....II

Příloha A – Informovaný souhlas

Informovaný souhlas pro účastníky výzkumu

Držitel souhlasu: Lucie Pospíšilová

Předmět a provedení: Výzkum mapuje vliv supervize na rozvoj pracovníků v sociálních službách. Cílem výzkumu je zjistit, jak sociálním pracovníkům pomáhá supervize k rozvoji nebo dalšímu vzdělávání, jakým způsobem se sociální služby snaží zvyšovat kvalifikaci sociálním pracovníkům a jaký vliv má supervize na syndrom vyhoření sociálních pracovníků. Výzkum je prováděn v rámci zpracování bakalářské práce Univerzity Jana Amose Komenského Praha. Písemný záznam bude Lucie Pospíšilová uchovávat u sebe.

Výzkum bude veden formou polostrukturovaného rozhovoru. Odpovědi na jednotlivé otázky budou písemně zaznamenávány, dále analyzovány a interpretovány. Písemný záznam bude sloužit pouze pro potřebu přepisu a bude k dispozici pouze Lucii Pospíšilové. Pokud by Vám byla některá otázka nepříjemná, nemusíte na ni odpovédět. Máte právo kdykoliv rozhovor přerušit nebo bez uvedení důvodu v něm nepokračovat. Přepis bude důsledně anonymizován tak, aby nebylo možné osoby na základě anonymizovaného přepisu identifikovat.

Prohlášení:

Souhlasím s poskytnutím rozhovoru a dalších souvisejících informací.

Rozumím výše uvedenému textu a souhlasím s jeho obsahem.

Rozumím tomu, že obsahem rozhovoru a dalších informací mohou být i osobní a citlivé záležitosti a obtížná témata.

Rozumím tomu, že nemusím odpovídat na obtížné nebo nepříjemné otázky.

Rozumím tomu, že mohu úplně zrušit moji účast na výzkumu.

Jméno:

Datum:

Podpis:

Příloha B – Otázky polostrukturovaného rozhovoru

1. Jaký vliv má na Vás **individuální** supervize v rozvoji nebo dalším vzdělávání při práci s klienty?
2. Jaký vliv má na Vás **týmová** supervize v rozvoji nebo dalším vzdělávání při práci s klienty?
3. Jakým způsobem se organizace, kde působíte, snaží zvyšovat Vaši kvalifikaci?
4. Jak často Vám organizace, kde pracujete, umožňuje týmovou nebo individuální supervizi?
5. Jaká je Vaše psychohygiena?
6. Sdílíte se svými kolegy práci se svými klienty (tzv. intervize)? A jak konkrétně?
7. Jak Vás vedení organizace hodnotí či podporuje?

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Lucie Pospíšilová

Obor: Andragogika

Forma studia: Kombinované studium

Název práce: Vliv supervize na rozvoj pracovníků v sociálních službách

Rok: 2023

Počet stran textu bez příloh: 43

Celkový počet stran příloh: 2

Počet titulů českých použitých zdrojů: 12

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 2

Počet internetových zdrojů: 12

Vedoucí práce: PhDr. Ivana Shánilová, Ph.D.