

**Univerzita Hradec Králové**

**Filozofická fakulta**

**Ústav sociální práce**

**Supervize pro pracovníky přímé péče v domově pro  
seniory**

**Bakalářská práce**

Autor: Tereza Mládková

Studijní program: B0923P240001 Sociální práce

Studijní obor: Sociální práce v preventivních službách

Forma studia: Kombinovaná

Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.



## Zadání bakalářské práce

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Autor:</b>                  | <b>Tereza Mládková</b>  |
| Studium:                       | F21BK0136   |
| Studijní program:              | B0923P240001 Sociální práce                                     |
| Studijní obor:                 | Sociální práce v preventivních službách                         |
| <b>Název bakalářské práce:</b> | <b>Supervize pro pracovníky přímé péče v domově pro seniory</b> |
| Název bakalářské práce AJ:     | Supervision for direct care workers in a home for the elderly   |

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Bakalářská práce je zaměřena na téma supervize pro pracovníky přímé péče v domově pro seniory. Cílem bakalářské práce je zmapovat, jaký dopad má na pracovníky, jak ovlivňuje pracovníky v jejich osobním a pracovním životě a jak vnímají supervizi. Práce se bude dělit na dvě části. První bude teoretická, kde budou vymezeny pojmy přímá péče, supervize, její rozdělení, funkce a formy, k čemu se supervize využívá, jak probíhá. Druhá bude praktická část, která se bude zaměřovat na kvalitativní výzkum. Závěr bakalářské práce bude obsahovat shrnutí výzkumu.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9. Miovský, M. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada, 2006, ISBN 80-247-1362-4 HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. Supervize v pomáhajících profesích. Vydání druhé. Přeložil Helena HARTLOVÁ. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0987-4. HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize. Praha: Galén, c2008. ISBN isbn978-80-7262-532-1. MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Zadávací pracoviště:          | Ústav sociální práce,<br>Filozofická fakulta |
| Vedoucí práce:                | Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.                   |
| Oponent:                      | Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.           |
| Datum zadání závěrečné práce: | 30.4.2023                                    |

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala sama pod vedením vedoucího bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne .....

.....

Podpis autora

### **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala Mgr. Lucii Smutkové, Ph.D. za její vstřícný přístup, trpělivost a čas, který věnovala mé bakalářské práci.

Dále bych ráda poděkovala pracovníkům přímé péče v domově pro seniory za uskuteční výzkumného šetření a jejich ochotu.



## **Anotace v českém jazyce**

MLÁDKOVÁ, Tereza *Supervize pro pracovníky přímé péče v domově pro seniory.*

Hradec Králové: Ústav sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové, 2024, Bakalářská práce

Bakalářská práce je zaměřena na téma *supervize pro pracovníky přímé péče v domově pro seniory.*

Teoretická část je rozdělena do tří hlavních kapitol. První z nich se zabývá samotným pojmem supervize, cílům, funkcemi, druhy, formami, metodami a technikami. Kapitola druhá se zaměřuje na proces supervize a na osobnost supervizora a supervidovaného. Třetí kapitola se věnuje domovu pro seniory, přímé péči a problematice syndromu vyhoření.

Druhá část práce je empirická, kde se věnuji kvalitativní výzkumné strategii. Pro získání informací jsem zvolila polostrukturované rozhovory, které jsem považovala pro mou bakalářskou práci za nejvhodnější. Poslední část zahrnuje interpretace dílčích cílů a závěre.

**Klíčová slova:** supervize, přímá péče, domov pro seniory, syndrom vyhoření

## **Anotace v anglickém jazyce**

MLÁDKOVÁ, Tereza *Supervision for direct care workers in a home for the elderly*.

Hradec Králové: Institute of Social Work, Faculty of Arts, University of Hradec Králové, 2024, Bachelor's thesis.

The Bachelor's thesis focuses on the subject of supervision for direct care workers in an elderly home.

The theoretical part is divided into three main chapters. The first one deals with the very concept of supervision, objectives, functions, species, forms, methods and techniques. The second chapter focuses on the process of supervision and on the personality of the supervisor and supervised. The third chapter is devoted to the home for the elderly, direct care and the problem of burning syndrome.

The second part of the paper is empirical, where I am dealing with a qualitative research strategy. To obtain information, I chose semi-structured interviews that I considered most suitable for my bachelor's thesis. The final part includes the interpretation of the sub-objectives and conclusions.

**Keywords:** supervision, direct care, home for seniors, exhaustion syndrome

# Obsah

|  |    |
|--|----|
| Úvod.....  | 9  |
| I. CÍL PRÁCE A NÁSTIN METODIKY ZPRACOVÁNÍ.....                             | 11 |
| II. TEORETICKÁ ČÁST .....  | 12 |
| 1. Supervize .....   | 12 |
| 1.1 Pojem supervize.....   | 12 |
| 1.2 Cíl supervize .....  | 13 |
| 1.3 Funkce supervize .....   | 14 |
| 1.4 Druhy a formy.....   | 15 |
| 1.5 Metody a techniky využívané v supervizi .....                          | 17 |
| 2. Supervizní proces.....  | 20 |
| 2.1 Supervizní kontrakt.....   | 20 |
| 2.2 Supervizor .....   | 22 |
| 2.3 Supervidovaný .....  | 23 |
| 2.4 Vztah supervizora a supervidovaného .....                              | 24 |
| 3. Přímá péče v domovech pro seniory a problematika syndromu vyhoření..... | 25 |
| 3.1 Domov pro seniory a přímá péče .....                                   | 25 |
| 3.2 Syndrom vyhoření.....  | 29 |
| Shrnutí teoretické části.....  | 32 |
| III. EMPIRICKÁ ČÁST .....  | 33 |
| 4. Metodické ukotvení výzkumných aktivit .....                             | 33 |
| 4.1 Formulace výzkumných cílů.....   | 33 |
| 4.2 Zvolená výzkumná strategie .....                                       | 36 |
| 4.3 Zdůvodnění volby souboru informantů .....                              | 38 |
| 4.4 Průběh výzkumného šetření .....  | 39 |
| 4.5 Zpracování získaných dat .....   | 40 |
| 4.6 Etické aspekty a rizika výzkumu .....                                  | 41 |

|   |    |
|---|----|
| 5. Interpretace výstupů z výzkumného šetření..... | 42 |
| 5.1 Interpretace dílčího cíle 1 .....             | 42 |
| 5.2 Interpretace dílčího cíle 2 .....             | 44 |
| 5.3 Interpretace dílčího cíle 3 .....             | 47 |
| Závěr .....                                       | 50 |
| Seznam použitých zdrojů.....                      | 52 |
| Seznam tabulek .....                              | 1  |
| Přílohy.....                                      | 2  |

## Úvod

Tématem mé bakalářské práce je supervize pro pracovníky přímé péče v domově pro seniory. Toto téma jsem si zvolila z důvodu, že jsem sama v tomto domově pro seniory byla na praxi od střední školy a vnímala jsem tu občasnou nedůvěru mezi kolegyněmi, jejich psychické i fyzické vyčerpání při péči o klienty. Pracovníci přímé péče se ve své profesi dostávají do stresových situací, které mohou nepříjemně ovlivnit jejich pracovní i osobní život. U pracovníků přímé péče je velice důležitá komunikace mezi spolupracovníky, jejich vzájemná podpora a spolupráce.

Pod pojmem supervize si lze představit mnohé. Jeho hlavním účelem je umožnit člověku setkávat se s ostatními a účinně pomáhat lidem. Dle různých autorů můžeme najít různé definice. „*Předmětem supervize je vždy konkrétní odborník (odborníci) a jeho (jejich) odborná činnost v konkrétním kontextu. Východiskem je sdílená živá zkušenost. Smyslem s cílem jeho (jejich) supervize je, aby byl schopen svou činnost dělat co nejlépe*“ (Havrdová, Hajný 2008:40). Supervize může být také „*kvalifikovaný dohled nad průběhem programu nebo projektu zaměřený na kvalitu činnosti pracovníků, profesionálů či dobrovolníků*“ (Matoušek, 2008:218). Supervizi provádí supervizor, který pomocí cílených otázek a řady komentářů reflektuje se supervidovaným jeho práci a společně diskutují o vztazích a cílech pracoviště, na němž supervize probíhá. U každého pracovníka mohou být i různé cíle. Je důležité umět správně nastavit cíl supervize, aby byla úspěšná. Jeho konečným cílem je profesionální rozvoj pracovníka, rozšíření jeho dovedností a schopností k řešení daných situací. Pracovníci přímé péče vykonávají přímou obslužnou péči o klienty, kteří již nejsou schopni se sami o sebe postarat z důvodu stáří či omezení mobility. Pracovník přímé péče by měl být především psychicky a fyzicky odolný, protože pomáhá klientům s každodenní péčí o jejich vlastní osobu.

Hlavním výzkumným cílem mé bakalářské práce je: *Zjistit, jak pracovníci přímé péče v domově pro seniory vnímají supervizi*. Hlavní cíl se dělí na tři dílčí cíle. První výzkumný dílčí cíl: *Zjistit, jak vnímají pracovníci přímé péče obsah a smysl supervize*. Druhý výzkumný dílčí cíl: *Zjistit, jak vnímají pracovníci přímé péče průběh supervize*. Třetí výzkumný dílčí cíl: *Zjistit, jak vnímají pracovníci přímé péče změny, které přináší supervize*.

Pro svou bakalářskou práci jsem si zvolila kvalitativní výzkumnou strategii, jelikož mě zajímá podrobnější pohled pracovníků přímé péče na supervizi. Jako metodu sběru informací jsem se rozhodla použít polostrukturovaný rozhovor.

Bakalářská práce se skládá ze tří částí. V první části se budu věnovat cílům práce a nástinu metodického zpracování. Další část je teoretická, která je tvořena třemi kapitolami. V první kapitole se budu věnovat samotnému pojmu supervize, cílům, funkcím druhům, formám a metodám. Druhá kapitola se soustředí na samotný supervizní proces, kde se zaměřím na supervizní kontrakt, který je důležitý pro každou supervizi, na osobu supervidovaného, supervizora a jejich vzájemný vztah. Ve třetí kapitole se budu věnovat pracovníkům přímé péče, domovu pro seniory a problematice syndromu vyhoření. Třetí část mé bakalářské práce bude empirická, která bude obsahovat výzkumnou strategii, zdůvodnění, proč jsem si vybrala právě dané informantky, zmíněny budou etické aspekty a možná rizika výzkumu a v závěru budou interpretovány výstupy z výzkumného šetření.

## I. CÍL PRÁCE A NÁSTIN METODIKY ZPRACOVÁNÍ

Hlavním výzkumným cílem bakalářské práce je: *Zjistit, jak vnímají pracovníci přímé péče supervizi.*

Aby mohlo být hlavního cíle dosaženo, bude rozdělen do tří výzkumných dílčích cílů.

DVC1: *Zjistit, jak vnímají pracovníci přímé péče obsah a smysl supervize.*

DVC2: *Zjistit, jak vnímají pracovníci přímé péče průběh supervize.*

DVC3: *Zjistit, jak vnímají pracovníci přímé péče změny, které přináší supervize.*

Pro svou bakalářskou práci jsem si zvolila kvalitativní výzkumnou strategii, spolu s polostrukturovaným rozhovorem

Má bakalářská práce by mohla posloužit jako zpětná vazba pro vedení organizace, kde výzkum probíhal. Mohla by posloužit k prohloubení vědomostí o supervizi. Výsledky výzkumu mohou ovlivnit následující supervize, kde je podle výsledků možné zjistit, jak vnímají pracovníci přímé péče supervizi. Vedení organizace se podle výsledků může zaměřit na preference svých pracovníků a popřípadě jim nabídnout různé druhy řešení podle jejich problému.

## II. TEORETICKÁ ČÁST

Teoretická část se bude skládat ze tří velkých kapitol. První velká kapitola se bude zabývat pojmem supervize, hlavními cíli supervize, funkcemi, druhy, formami a metodami supervize. Ve druhé větší kapitole se budu věnovat převážně superviznímu procesu, osobě supervizora, supervidovaného a jejich vzájemnému vztahu. Ve třetí kapitole se zaměřím na přímou péči v domovech pro seniory a problematice syndromu vyhoření.

### 1. Supervize

Vzhledem k výzkumnému cíli je podstatné vědět, jak si každý dokáže supervizi představit a co od ní očekává, zda bude předpokládaného cíle dosaženo, či nikoliv. Techniky, které se využívají v supervizi, je důležité zvolit vhodně vzhledem k situaci, ve které se supervidovaný právě nachází. Vzhledem k dílčím výzkumným cílům je důležité tu zmínit i druhy supervize, které může supervidovaný absolvovat, dle mého názoru o nich někteří pracovníci nemají přehled. Supervize se pohybuje v kontinuu kontroly a podpory. Mezi kontrolou a podporou existuje neustálé napětí, někdy je totiž potřeba využít více podporu, jindy situace vyžaduje spíše kontrolu. Intenzita mezi podporou a kontrolou se může lišit jednotlivými lidmi v různých fázích během jednoho setkání (Jeklová, Reitmayerová, 2007). V následující kapitole se budu věnovat pojmu supervize.

#### 1.1 Pojem supervize

Pojem supervize je poměrně široký. Pro někoho může znamenat pomoc, pro dalšího znamená vzdělání. Supervize se skládá ze dvou slov, pocházejících z latiny. Slovo „super“, které se překládá jako nad, a ze slova „vize“ neboli vidina. Supervize má jazykové kořeny v angličtině, kde se překládá jako „dozor“ nebo „dohled“. Definic nalezneme v literatuře nespočet. Havrdová a Hajný (2008) definují supervizi ve své knize slovy: *„Předmětem supervize je vždy konkrétní odborník (odborníci) a jeho (jejich) odborná činnost v konkrétním kontextu. Východiskem je sdílená živá zkušenost. Smyslem s cílem jeho (jejich) supervize je, aby byl schopen svou činnost dělat co nejlépe“* (Havrdová, Hajný, 2008:40). Supervize může být také *„kvalifikovaný dohled*



*nad průběhem programu nebo projektu zaměřený na kvalitu činnosti pracovníků, profesionálů či dobrovolníků“ (Matoušek, 2008:218). Z definice je zřejmé, že každý autor má její odlišnou verzi, ale v literatuře není uvedeno, která je “správná.“ Supervize je interpersonální interakce, jejímž hlavním cílem je sblížení supervizora s ostatními a rozvoj schopnosti supervidovaného účinně podporovat lidi.*

Supervize není terapie, ale stejně jako každý dobrý vztah by měla mít ozdravný účinek. Supervize je vztah, ve kterém se lidé léčí a učí. Učení neprobíhá jako ve školách, ale v terapeutické praxi (Peterson 1983 in Svobodová, 2002). Supervize je odborná činnost a supervizoři používají cílené otázky a řadu komentářů, aby se společně se supervidovaným zamysleli nad jeho prací a prodiskutovali pracovní vztahy, cíle a postupy (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016).

Pod pojmem supervizi si představím celoživotní formu učení a v případě problému či neshody na pracovišti by měla pomoci daný problém vyřešit nebo hledat vhodná řešení.

## **1.2 Cíl supervize**

Základním cílem supervize je podpořit pracovníka, a dát mu prostor pro reflexi. Krátkodobé cíle slouží především k získání profesních dovedností nebo vytvoření základních podmínek pro dobře fungující pracovní tým. Dlouhodobé cíle jsou vhodné například pro plánování a sledování osobního rozvoje supervidovaného, pro zlepšení fungování organizace jako celku anebo pro zvýšení citlivosti organizace vůči potřebám klientů (Matoušek a kol., 2003 in Jelková, Reitmayerová, 2007). Nelze určit, který z cílů, zda krátkodobý, nebo dlouhodobý, je ten vhodnější, jelikož každý se zaměřuje na něco jiného. Za cíl supervize by se dalo považovat třeba i uspokojení z práce, zvýšení její kvality a celkové efektivity.

Dle různých autorů můžeme definovat hned několik cílů supervize. Definice dle Havrdové a Hajného (2008), Koláčové in Matoušek a kol. (2003) a Hawkinse a Shoheta (2004) se autoři shodují především v tom, že supervize souvisí s profesním rozvojem prostřednictvím vzdělávání a odborné přípravy. Cílem supervize je také řešit pracovní stres, poskytnout reflexi a umožnit zaměstnancům zvládat emocionální a vztahové aspekty jejich práce. Supervize by také měla působit jako obrana proti

syndromu vyhoření u pracovníků, ale především by měla přispívat ke zlepšení kvality práce zaměstnanců.

Individuální cíle se mohou u jednotlivých účastníků lišit. Je důležité se na cílech dohodnout a vyjasnit si je. Konečným cílem supervize je pracovníka profesně rozvíjet, rozšiřovat jeho dovednosti a pomáhat mu řešit obtížné případy (Brožová – Doubková, Thelenová, 2010).

### 1.3 Funkce supervize

V literatuře se můžeme setkat s různými názvy funkcí, které by měly být využívány při supervizi. Většinou se ale můžeme setkat se třemi primárními funkcemi. Supervize by měla plnit *funkci vzdělávací (formativní)*, kde hlavním cílem je zlepšit porozumění a kompetence supervidovaných. Tento proces pomáhá supervizorům lépe porozumět supervidovaným, všimnout si jejich reakcí, pochopit, jak komunikují s klienty, a najít alternativní způsoby práce s nimi (Hawkins, Shohet, 2008). Zaměřuje se na rozvoj dovedností a kompetencí pracovníků, podporuje jejich další profesní rozvoj. V současné době je tato funkce spojena s konceptem vzdělávání založeného na kompetencích. Tato funkce by se měla zaměřit právě na rozvoj kompetencí pracovníka (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016).

Další z funkcí je *funkce podpůrná (restorativní)*, jež se především zaměřuje na pomoc těm, kdo by se během své práce mohli dostat do složitých situací (Hawkins, Shohet, 2008). Pracovníci ve svém zaměstnání mohou pociťovat stres a různé druhy emocí ve vztahu ke klientovi. Klientovo zoufalství, bolest, negativní nálada můžou u pracovníka vyvolat pocit beznaděje. Pokud se včas nebudou řešit klientovy emoce a pocity, může pracovník ztratit chuť k práci, podávat nižší a nekvalitní výkony a v konečném důsledku může dojít k syndromu vyhoření (Hawkins, Shohet, 2008). Syndromu vyhoření se budu ještě podrobněji věnovat ve třetí velké kapitole.

Třetí funkcí je *funkce řídicí*, která se zaměřuje na učení pracovníků, učí pracovníky, jak pochopit požadavky, které na ně klade jejich zaměstnavatel. Cílem řídicí funkce je naplnění profesních hodnot, jejich přijetí a pochopení. Vedoucí pracovníci mají určitou odpovědnost za to, aby byla práce vykonána, což úzce souvisí s jejich odpovědností za prosazování standardů kvality v organizaci, která práci vykonává (Michková, 2008).

Baštecká, Čermáková, Kinkor, (2016) ve své knize ještě doplňují, že by řídicí funkce měla učit supervidované, jak dodržovat profesionální zásady organizace, jelikož dodržování organizačních postupů je klíčové pro hladké a kvalitní fungování pracovních týmů.

#### 1.4 Druhy a formy

V této podkapitole bych se ráda věnovala druhům a formám supervize. Vzhledem k výzkumnému dílčímu cíli je důležité správně určit, na jakou supervizi pracovník přímé péče dochází. Při jejím špatně zvoleném druhu mu nemusí supervize přinést takové výsledky jako správně zvolená.

Supervize se dá rozdělit dle počtu uskupení na *individuální supervizi*, ve které se jedná o kontakt mezi supervizorem a supervidovaným o samotě. Hlavním cílem individuální supervize je podpora profesního fungování supervidovaného. Individuální supervize probíhá během předem domluvených setkání. Supervizor a supervidovaný podepisují dohodu (kontrakt) a řídí se jí. Smlouva popisuje hlavní cíle, hranice, postupy, četnost schůzek, místo konání, základní pravidla a způsoby nakládání s informacemi (Matoušek, 2008). Hawkins a Shohet (2004) ve své knize popisují individuální supervizi jako jeden z nejlepších kontextů, kde se můžeme zabývat otázkami a různými procesy supervize. Mezi její hlavní výhody bych zařadila to, že při individuální supervizi může supervizor věnovat celkovou pozornost jenom jednomu pracovníkovi. Tím, že je při supervizi jenom supervizor a supervidovaný, se nemusí supervidovaný bát zpětné vazby při vyjadřování svých pocitů a problémů. Zde vidím velikou výhodu oproti supervizi skupinové, ke které se následně dostanu.

Jak jsem již zmínila, dalším druhem supervize je *supervize skupinová*, která již podle názvu probíhá ve skupině. Skupiny se obvykle skládají z 8–10 členů a členové mohou diskutovat o své práci a pocitech. Skupinová supervize může probíhat v rámci dohody o supervizi (Matoušek, 2008). Při skupinové supervizi si členové skupiny mohou navzájem předávat rady, podpořit se v nějakém rozhodnutí, vyměnit si své životní zkušenosti a jednou z nejdůležitějších věcí u skupinové supervize je dle mého názoru zpětná vazba od dalších členů. Výhodou oproti individuální supervizi je, že při skupinové supervizi je supervidováno více osob najednou, takže stačí pouze jeden supervizor. Ve skupině je snazší používat různé techniky rozložené v průběhu supervize

(Jeklová, Reitmayerová, 2007). Skupinová supervize má také značné nevýhody. Nevýhodou je, že supervizor má málo času na jednotlivce a je zde možná nedůvěra mezi členy skupiny. Skupinová supervize představuje náročnější práci pro supervizora a klade vyšší nároky na jeho odbornost (Jeklová, Reitmayerová, 2007).

Třetím druhem je *týmová supervize*, která se zaměřuje na kolektiv pracovníků. Ve vztahu k mé bakalářské práci jde o kolektiv pracovníků přímé péče, ale může jít i o lékaře, pedagogy, zdravotní sestry atd... Týmová supervize zahrnuje všechny pracovníky bez ohledu na vzdělání a pracovní pozici. Zaměřuje se na to, jak funguje pracovní tým jako celek, ne jako skupina (Matoušek, 2008). Týmová supervize se může věnovat například rolím, vztahům, stresu a péči o sebe (Staňková 1993 in Bártlová, 2007). Za velkou výhodou týmové supervize považuji to, že pokud nastane v pracovním týmu nějaký problém, konkrétně například problém mezi pracovníky, je při týmové supervizi ideální prostor pro to, vzájemně si ho vyjasnit, jelikož na týmové supervizi se účastní všichni. Za nevýhodu lze ale zase považovat to, že pokud se některý pracovník bojí otevřeně se vyjádřit před týmem se svými pocity a problémy, je pro něj týmová supervize zbytečná. Pokud není možné pro týmovou supervizi vymezit vhodné podmínky, je rozumnější setkání vůbec nepořádat (Bártlová, 2007).

Mezi další druhy supervize by se dala považovat *autovize*, u níž jde o sebereflexi pracovníka. Pracovník vyzpovídá sám sebe, sám sobě klade otázky a sám si na ně odpovídá. U zodpovídání otázek se zaměřuje na svou reakci a všímá si svých postupů a následně si je sepisuje nebo si je zaznamenává pomocí audia nebo videa a následně si je vyhodnocuje (Matoušek, 2008). *Tandem* je další typ supervize, který lze přeložit jako konzultaci mezi kolegy s podobnými zkušenostmi. Supervize je obvykle méně formální a poskytuje vzhled do konkrétních problémů. Tandem může také poskytovat emocionální kontrolu (Hawkins, Shohet, 2004). *Intervize* je jedním z dalších druhů supervize, v níž není přítomný supervizor a jež se odehrává uvnitř organizace. Supervizi provádí pracovník (intervizor), někdo z kmenových pracovníků. Intervizi může vykonávat pravidelně jeden kmenový pracovník, nebo se v této roli mohou pracovníci střídat (Jeklová, Reitmayerová, 2007). Výhodu intervize vidím v její cenové dostupnosti, jelikož je levnější než externí supervizor. Pokud intervizi vede kmenový pracovník, zná své kolegy, ví, jak se chovají, jak reagují, a to vidím jako velkou výhodu oproti externímu supervizorovi. Důležité je, aby intervizor nikdy neřešil problémy za

supervidovaného, jelikož by mohlo dojít k omezení jeho samostatnosti a přenášela by se odpovědnost na intervizora (Michková, 2008). Důvody, proč zřízovat intervizi, uvádí Jeklová, Reitmayerová (2007) ve své knize. Autorky uvádí, že je intervize vhodná, pokud existují organizační neshody na pracovišti, jako prevence syndromu vyhoření, pokud jsou na pracovišti problémoví klienti, pokud nemá organizace dostatek financí na externího supervizora.

U každé supervize je důležité, aby byla předem vypracovaná a stanovená smlouva, v níž bude uvedeno, jaké vzdělávací, podpůrné a řídicí povinnosti supervizor převezme. Prvním krokem je ujasnit si, kterou z kategorií požaduje supervidovaný a jakou může supervizor nabídnout (Hawkins, Shohet, 2004). Můžeme vymezit hned několik druhů/kategorií.

Pokud má supervizor roli učitele a zaměřuje se především na výukové funkce, jedná se o *výukovou supervizi* (Hawkins, Shohet, 2004). Výuková supervize je ideální pro rozebrání práce, kterou pracovníci s klienty vykonávají. Například když má pracovník problém s péčí o klienta, díky výukové supervizi se mohou vyjasnit případné nesrovnalosti. Další je *výcviková supervize*, kde je převážně kladen důraz na dovednosti a schopnosti a je zde možnost si vyzkoušet různé situace, které mohou nastat v chráněném prostředí (Bártlová, 2007). Výcviková supervize je k dispozici například studentům sociální práce anebo psychoterapeutům, kteří jsou ve výcviku (Hawkins, Shohet, 2004). Rozdíl mezi výukovou a výcvikovou supervizí je takový, že u výcvikové má supervizor odpovědnost za práci s klienty a tím pádem přebírá řídicí roli.

Každý, kdo se účastní supervize, by měl dostat dostatečný prostor pro své vyjádření. Supervizor by měl zařídit, aby se každému zúčastněnému dostalo možnosti se vyjádřit. Supervizor by měl být připravený na přijímání názorů jak pozitivních, tak i těch negativních.

### **1.5 Metody a techniky využívané v supervizi**

V této podkapitole bych se ráda věnovala technikám a metodám, které se využívají při supervizi. Každá z technik je jiná a využívá se pro jiné účely. Metodou se rozumí postup supervizora při práci se supervidovaným. Supervize často využívá

psychoterapeutické metody, které se aplikují v supervizním prostředí, tzv. pracuje se s reálnými situacemi supervidovaných (Brožová–Doubková, Thelenová, 2010). Různí autoři uvádějí různé techniky využívané v supervizi. Techniky se můžou odvíjet od zkušeností, odbornosti a způsobu, jak pracuje supervizor (Havrdová, Hajný, 2008).

Jako první zde zmíním *ústní prezentaci*, kde supervizor nechá převyprávět supervidovaného to, co zažil, a jak o tom dále uvažuje (Havrdová, Hajný, 2008). Tuto techniku považuji za vhodnou v tom, že supervidovaný se může zamyslet nad svým problémem a má možnost si na způsob řešení přijít sám, přitom není ničím ovlivněn.

Další technika využívaná při supervizi je *balintovská skupina* a probíhá pomocí hlasování témat, se kterými pak následně skupina dále pracuje. Je vhodná především pro pracovníky, kteří ještě nemají žádnou zkušenost se supervizí. Jako velkou výhodu vidím, že jsou předem stanovená pravidla a nemusí se řešit dohady před sezením. Skupina se zpravidla skládá z 5–15 členů a měl by ji vést moderátor. Setkání skupiny by mělo trvat 60–90 minut. Balintovská skupina se využívá především pro řešení vztahových situací (Kopřiva, 1997).

*Metafory a přirovnání* patří mezi další využívané techniky. Jde o neverbální techniky a používají se pro pochopení jevů a situací, jež se objevují v supervizi. Metafory můžeme uvést jako vtip nebo nějakou zkratku, které následně může umožnit týmu přijmout supervizorovu intervenci a využít ji ke změně (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016).

Další velice zajímavou technikou je technika *psaní a kreslení*, u které jde o vytváření různých nákrešů, schémat, v nichž se objevují situace, ve kterých se klient zrovna nachází. Autoři Baštecká, Čermáková a Kinkor (2016) uvádějí, že výhodou je lepší porozumění situaci klienta. S autory mohou souhlasit, pokud máme klienta, který se bojí mluvit, technika psaní a kreslení mu může usnadnit vyjadřování tím, že nemusí mluvit, ale jednoduše svou situaci namaluje.

*Focusing* je metoda, jež má umožnit prožitek. Hlavním cílem této metody je zlepšit sebereflexi. Prostřednictvím focusingu má supervidovaný možnost zpracovat své zkušenosti a zážitky s kolegy a klienty. Aby mohli supervizoři metodu focusing

využívat, musí projít speciálním školením, jelikož tato metoda není vhodná pro všechny supervizozy (Kopřiva, 1997).

Jednou z posledních technik je *hraní rolí*, která se používá k nácviku a postupu technik. Výrazně se opírá o psychodrama a dá se v supervizi kreativně využít (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016). Každá technika je výjimečná a každá se využívá pro jiné účely, proto je velice důležité umět správně zvolit tu vhodnou.

## **2. Supervizní proces**

Ve vztahu k hlavnímu výzkumnému cíli mé bakalářské práce je důležité zmínit, že supervizní proces a průběh supervize jsou důležité pro celou supervizi a pro spokojenost supervidovaných. Je klíčové, jak pracovníci vnímají samotný průběh supervize, jaký by měl být supervizor, jak vnímají přístup supervizora/supervizorky, jak vnímají počet lidí, kteří se účastní supervize, anebo jaké emoce během supervize prožívají. Dílčí výzkumné cíle jsou k tomuto tématu sestaveny tak, aby zjistily, jak pracovníci přímé péče vnímají osobu supervizora/supervizorky, jeho/její přístup, jak vnímají počet lidí, kteří se supervize účastní. Proces supervize úzce závisí na všech zúčastněných osobách. Zaměřím se na supervizní kontrakt, na osobu supervidovaného, supervizora a jejich vzájemný vztah.

### **2.1 Supervizní kontrakt**

Supervizní kontrakt se uzavírá před začátkem supervize. Vypracovávají ho obě strany a je to povinné pro všechny typy supervize (Bártlová, 2007). Kontrakt nemusí být vždy vypracován písemně a oficiálně podepsán oběma stranami (Svobodová, 2002). Účastníci jsou ve většině případů supervizor, supervidovaný a zadavatel anebo v některých případech to může být dvojstranné, kde je pouze supervizor a supervidovaný.

Pokud je zadavatelem nějaká organizace, můžeme se setkat s tím, že má organizace vypracované zásady, ve kterých si stanovila, co od supervize očekává. Pokud organizace žádnou takovou zásadu nemá, je důležité vyjednat, co organizace od supervize požaduje v době uzavírání smlouvy (Hawkins, Shohet, 2004). Lepší variantou je, když má organizace již dopředu připravené zásady, aby se předešlo případnému zdržení. Jakmile je uzavřený kontrakt, musí být vytvořeny podmínky k tomu, aby byla supervize zdařilá. Důležitým úkolem supervizora je správné vysvětlení podmínek, funkce, kterou při supervizi má, a definovat správný cíl zakázky (Matoušek, 2008). Jak jsem již zmiňovala výše, kontrakt je první krok před samotným začátkem supervize, jenž se skládá z několika částí, přičemž v každé části se odehrává něco jiného.



Jako první jsou *základní pravidla*, která zahrnují dobu, po kterou supervizor a supervidovaný pracují společně (Svobodová, 2002). Doba supervize kratší, než jeden rok nestačí k tomu, aby mezi supervizorem a supervidovaným vznikl dostatečně úzký vztah důvěry. Mezi další základní pravidla patří frekvence a délka jednotlivých sezení, kde každý supervizor dává přednost jiné frekvenci sezení, délka sezení se pohybuje od 50 minut až do 2 hodin. Ideální je, když se obě strany dohodnou na takovém čase, aby si mohli vytvořit i psychologický prostor pro setkání a umět se na něj dobře připravit (Svobodová, 2002). Svobodová (2002) ve své knize jako další základní pravidlo popisuje finanční odměnu za supervizi, kde je za cenu zodpovědný supervizor. Supervizor by se měl jasně vyjádřit o ceně a o způsobu platby. Každá organizace má svá určitá etnická pravidla a je důležité, aby se supervizor těmi pravidly řídil, dalším pravidlem jsou tedy etnické normy a praxe. Posledním pravidlem je kontrakt a případné sezení, kde platí, že by se ve smlouvě nemělo zapomínat na detaily ohledně zrušení supervize. Svobodová (2002) uvádí, že je vhodné, aby si obě strany zapamatovaly podrobnosti smlouvy a díky tomu předešly nedorozumění během supervize.

Druhá část jsou *hranice*, které jsou důležitým aspektem spolupráce. Jejich respektování je stejně důležité jako v terapii nebo poradenství. K hranicím patří zachování důvěrnosti (Svobodová, 2002). Pokud by někdo porušil důvěrnost, je to velký prohřešek a neměla by pro to existovat žádná omluva. Hranice v rámci role znamená, že pokud má být supervize kvalitní, měla by být oproštěna od přátelství, milostných nebo sexuálních vztahů (Svobodová, 2002). Pokud by během supervize bylo mezi supervizorem a supervidovaným nějaké přátelství nebo ještě hůře milostný vztah, nebyla by supervize kvalitní a nestranná a ztratila by pointu správné supervize.

Mezi další patří *důvěryhodnost*, to znamená, zda supervizor plní své povinnosti správně. Je důležité, aby veškeré možnosti sdílení o procesu supervize byly předem formulovány při vytváření smlouvy (Svobodová, 2002).

*Očekávání* je další částí kontraktu, kde jedno je očekávání supervizora a druhé je očekávání samotného supervidovaného. Očekávání zahrnuje téma jako cíle supervize, funkce supervize a účel supervize (Svobodová, 2002). Pokud chceme, aby byla supervize úspěšná, měly by být cíle a očekávání na obou stranách shodné.

*Vztahy* mezi oběma stranami, tedy mezi supervizorem a supervidovaným, by měly být jedním z nejdůležitějších předpokladů pro kvalitní supervizi. Pozornost jim bude věnována v dalších kapitolách.

V neposlední řadě je důležité zmínit, že každý, kdo se supervize účastní, by ji měl brát vážně, dodržovat pravidla, chodit včas. Měl by být upřímný, otevřený a dávat supervizorovi zpětnou vazbu (Havrdová, Hajný, 2008).

## **2.2 Supervizor**

V této podkapitole se budu věnovat osobě supervizora. Supervizor je svým způsobem, základním kamenem“ celé supervize. Odbornost supervizora je jednou z nejdůležitějších podmínek pro fungování této funkce. Každý supervizor má svůj určitý supervizní styl, který se odvozuje od jeho odbornosti. Styl může být ovlivněn supervizní školou anebo osobními charakteristikami supervizora (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016).

Pokud se někdo rozhodne vzdělávat se v roli supervizora, může se obrátit hned na několik institutů, jako například Remedium Praha, Česká asociace streetwork atd. Každý z nich se liší svým zaměřením a náročností (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016). Záleží tedy na tom, v čem se chce supervizor vzdělávat. Supervizoři zajišťují vedení supervizní skupiny, v níž působí jako tzv. facilitátoři, kteří usnadňují komunikaci a podporují úsilí o dosažení dohodnutých cílů. Říká se jim, „moderátoři“, kteří moderují skupinovou konverzaci k cíli. Organizují a sledují načasování supervize a vykonávají moc a autoritu ve prospěch členů (Jeklová, Reitmayerová, 2007).

Jak by měl vypadat dobrý supervizor, není nikde přesně uvedeno. Dobrý supervizor by se dal popsat jako někdo, kdo má empatii, je vzdělaný, zralý, pokorný, skromný a umí naslouchat druhým. Dobrý supervizor by měl především umět dodržovat mlčenlivost o informacích, které během supervize získá.

V roli supervize hraje určitou roli jeho pohlaví a supervidovaný si toho musí být vědom (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016). Supervizor by měl dokázat dojednat kontrakt, budovat důvěru, umět vést proces supervize a naplnit cíle, které jsou stanoveny. Má za úkol rozvíjet nové strategie řešení a sledovat, zda jsou reálné a racionální ve vztahu

k požadavkům (Matoušek, 2008). Supervizor má za povinnost zřetelně formulovat meze důvěrnosti v rámci spolupráce (Svobodová, 2002).

Nyní se budu zaměřovat na kompetence, které supervizor má. Mohli bychom mezi ně zařadit dohlížení a ochranu zájmů supervidovaných, vnímání jednotlivých potřeb a tvoření vzájemných vztahů (Havrdová, Hajný, 2002). Supervizor by měl reflektovat své silné a slabé stránky a umět určit, jaký styl supervize je vhodné využít. Supervizor by měl mít znalosti z praxe, umět chápat problémy na různých úrovních problémů, ale umět se i dále vzdělávat, rozvíjet schopnost sebereflexe (Havrdová, Hajný, 2002). Supervizor by se měl při supervizi zaměřit na to, aby potřeby klienta měly nejvyšší prioritu v rámci etického kodexu a aby mu bylo vyhověno ohledně časových požadavků, pokud se jejich zájmy liší (Svobodová, 2002). Supervizor musí také zajistit, aby byly respektovány hranice mezi supervizorem, klientem a supervidovaným. O hranicích již byla řeč.

Lze rozlišit několika typů supervizorů. Jedním z typů je supervizor *psychodynamický*, jenž zpracovává materiál supervidovaného jako typ vztahu mezi supervidovaným a sebou samým. Další je supervizor *orientovaný na klienta*, kde se zabývá přijetím klienta, respektem a komunikací. *Kognitivně behaviorální supervizor* vnáší plánování pracovních činností a vyjasňování cílů (Svobodová, 2002). Každý supervizor je jiný, a každému klientovi ale může vyhovovat jiný typ. Dále se budu věnovat osobě supervidovaného.

### **2.3 Supervidovaný**

V předchozí kapitole jsem se věnovala osobě supervizora, jeho vlastnostem, kompetencím a odbornosti. V této kapitole se věnuji supervidovanému. Supervidovaný je osoba, jež je ve vztahu k mé bakalářské práci na pozici pracovníka přímé péče (Pracovník v sociálních službách).

Každý supervidovaný je odpovědný za určité body. Dle Hawkinse a Shoheta (2004) patří k odpovědnostem supervidovaného umět rozpoznat a zmírnit problémy ve své praxi, zlepšit svou schopnost svobodně se vyjadřovat, z uvědomit si, jakou zpětnou vazbu by chtěl získat, mít povědomí o organizačních smlouvách, které se týkají supervizorů, supervidovaných a klientů, být otevřený vůči zpětné vazbě.

Supervidovaný by měl být na supervizi důkladně připravený v tom smyslu, že by měl mít připravená témata, která by chtěl na supervizi řešit, a mít jasno v tom, co od supervize očekává (Havrdová, Hajný, 2008). Pro supervidovaného by měla být supervize místem, kde se může otevřeně svěřit, poradit se a supervizor by měl být pro něj osobou, jež mu bude podporou, bude mu naslouchat a pomůže mu.

#### **2.4 Vztah supervizora a supervidovaného**

Vztah mezi supervizorem a supervidovaným je „základním stavebním kamenem“ celé supervize, protože by mohl pozitivně, ale i negativně ovlivnit celý průběh supervize. Vztah, který je mezi supervizorem a supervidovaným, by neměl probíhat formou využití moci, ale využití toho, co vyplývá ze zkušeností zkušenějšího terapeuta, jeho neformální autority, a také umět využít supervizi k rozvoji a dalšímu učení kolegy, který nemá ještě tolik zkušeností (Bártlová, 2007). Jak supervizor, tak i supervidovaný mají určitou zodpovědnost za to, jak bude supervize probíhat, záleží jenom na nich. Je důležité, aby byla dobře sestavená počáteční smlouva. Supervizor je odpovědný za formální proces supervize. Supervidovaný je zase odpovědný za téma, které se bude při supervizi probíhat.

Mezi jejich vztahem je důležitý vzájemný respekt, pochopení jeden druhého, budování vzájemné důvěry a přijetí rolí. Pokud oba dodržují určitá pravidla, dá se předpokládat, že by se supervize mohla vydařit (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016). Brožová-Doubková a Thelenová (2010) ve své literatuře upozorňují na to, že osobnostně a kvalifikačně vybavený supervizor nemůže správně realizovat supervizi, pokud se nepodaří navázat vztah se supervidovaným tak, aby splňoval požadavky na dobrý mezilidský vztah. To znamená, že když má supervizor ty nejlepší kvality, ale supervidovaný mu nebude dostatečně věřit, supervize nemůže probíhat správně a nemusí přinést žádný účinek.

Pro supervizi je důležité, aby se supervidovaný cítil bezpečně, (Michková, 2008). Jak supervizor, tak supervidovaný by si na začátku každého sezení měli ujasnit, jak bude celé sezení vypadat, jakou bude mít formu a zda budou probírat jenom jedno téma, nebo jich stihnou více.

### **3. Přímá péče v domovech pro seniory a problematika syndromu vyhoření**

Vzhledem k mé bakalářské práci je důležité se věnovat tomuto tématu především kvůli problematice syndromu vyhoření, jelikož pracovníci přímé péče jsou jím ohroženi v důsledku častého fyzického a psychického tlaku. Dále je důležité se věnovat tématu přímé péče pro přehled a ujasnění, co vše daná práce obnáší. Kapitola bude obsahovat dvě podkapitoly. První bude zaměřena na domov pro seniory a přímou péči a druhá se bude věnovat problematice syndromu vyhoření.

#### **3.1 Domov pro seniory a přímá péče**

Jelikož můj výzkum probíhal v domově pro seniory, považuji za důležité přiblížit, co to takový domov je. Domov pro seniory je zařízení pro staré občany, kteří jsou již v důchodovém věku a z důvodu zdravotního stavu nejsou již schopni se sami o sebe doma a ani s pomocí rodiny či pečovatelské služby postarat. Dle Matouška (2008) nelze do domova pro seniory přijmout klienta, který vyžaduje pobyt v nemocnici a lékařský dohled. Dle definice ze zákona „*v domovech pro seniory se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby*“ (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Domovy pro seniory též dle *zákona č. 108/2006 Sb.*, poskytují následující služby:

- a) Ubytování,
- b) stravu,
- c) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) aktivizační činnosti,

- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Mezi domovy pro seniory řadíme i domovy se zvláštním režimem jež se liší pouze tím, že „*v domovech se zvláštním režimem se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob*“ (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Oba tyto domovy pro seniory musí poskytovat služby ve dne i v noci, jejich klienti totiž potřebují 24hodinovou péči. Lze si představit, že poskytování ubytování vytváří pro klienty vhodné a bezpečné prostředí.

Nyní zde v jednom odstavci přiblížím domov pro seniory, kde uskutečňuji mé výzkumné šetření. Domov pro seniory se nachází v Libereckém kraji a jedná se jak o domov pro seniory (DS), tak o domov se zvláštním režimem (DZR), kterým se stal roku 2017 po udělení certifikátu Vážka. Celý domov pro seniory je vybavený bezbariérovými prostory a výtahy. Domov poskytuje celoroční ubytování starším lidem, kteří potřebují pravidelnou pomoc druhých osob a jimž nemohou být poskytnuty jiné sociální služby v jejich vlastním domácím prostředí. Cílem práce týmu kvalifikovaných pracovníků je podporovat lidi, aby mohli aktivně žít ve svých domovech, respektovat jejich přání a touhy, zachovat jejich nezávislost a umožnit jim důstojně ukončit život v komunitě lidí, kteří vnímají jejich individuální potřeby. *Domov pro seniory* poskytuje službu seniorům od 60 let, podporují udržení a zachování schopností a soběstačnosti. Ve službě je k dispozici tzv. „krizové lůžko“, které řeší akutní nepříznivou sociální situaci. Na takovém lůžku může být klient maximálně 3 měsíce. *Domov se zvláštním režimem* je služba, která je „*poskytována seniorům a osobám s chronickým duševním onemocněním (demence), především z oblasti ORP Jilemnice a Libereckého kraje, které dosáhly věku 60 a více let, mají sníženou soběstačnost z důvodu onemocnění některým druhem demence, jsou plně odkázány na pravidelnou pomoc jiné osoby, potřebují soustavnou péči, jejich snížená soběstačnost jim nadále neumožňuje setrvat v dosavadním prostředí, kdy možnost rodiny a terénních*

*služeb sociální péče již byly vyčerpány” (Domov důchodců Rokytnice nad Jizerou, 2024). DZR se nachází v přízemí, kde je oddělení uzavřeno pro bezpečnost klientů. Ostatní patra nejsou uzavřena a klienti se mohou pohybovat po chodbách i mimo areál.*

Pracovníci přímé péče jsou hlavními aktéry mé bakalářské práce, proto jsem považovala za nezbytné shrnout, kdo je pracovníkem přímé péče a co jeho práce obnáší. Pracovník přímé péče je ten, kdo poskytuje *„přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb“* (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Malíková (2020) zmiňuje ve své knize obecné charakteristiky pracovníků přímé péče. Měli by mít znalosti psychologie, komunikace a schopnost jejich následné aplikace do jejich práce, znalosti oboru, ve kterém pracují, znalosti sociálních služeb, zdravotního a sociálního systému, znalost základních ošetřovatelských postupů. Měli by zachovávat mlčenlivost o skutečnostech souvisejících s výkonem jejich profese, svědomitě plnit úkoly zadané sociálními pracovníky a zdravotními sestrami. Pracovník přímé péče by měl plnit funkci tzv. „klíčového pracovníka“ a poskytovat klientovi péči na základě individuálního plánu.

Pokud se rozhodneme pro vykonávání činnosti pracovníka přímé péče, musíme být zdravotně bezúhonní a způsobilí. Funkci pracovníka přímé péče může vykonávat osoba s minimálním základním vzděláním, středním vzděláním anebo musí absolvovat akreditační kvalifikační kurz. Kvalifikační kurz se skládá z obecné a zvláštní části. V obecné části můžeme dle zákona č. 108/2006 Sb., § 37 (2) nalézt tyto okruhy:

- a) úvod do problematiky kvality v sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb,
- b) základy komunikace, rozvoj komunikačních dovedností, asertivita, metody alternativní komunikace,
- c) úvod do psychologie, psychopatologie, somatologie,
- d) základy ochrany zdraví,

- e) etika výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách, lidská práva a důstojnost,
- f) základy prevence vzniku závislosti osob na sociální službě,
- g) sociálně právní minimum,
- h) metody sociální práce (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Zvláštní část kurzu obsahuje okruhy dle zákona č. 108/2006 Sb., § 37 (3):

- a) základy péče o nemocné, základy hygieny, úvod do problematiky psychosociálních aspektů chronických infekčních onemocnění,
- b) aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky, základy pedagogiky volného času,
- c) prevence týrání a zneužívání osob, kterým jsou poskytovány sociální služby,
- d) základy výuky péče o domácnost,
- e) odborná praxe,
- f) krizová intervence,
- g) úvod do problematiky zdravotního postižení,
- h) zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba, jestliže toto jednání ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob, včetně pravidel šetrné sebeobrany (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Pracovník, který se rozhodne absolvovat kvalifikační kurz, musí splnit celkem 150 výukových hodin, z toho minimálně 80 hodin zvláštního výukového kurzu. Pracovníci, kteří pracují pro jiné lidi, musí být nejen atraktivní a příjemní pro klienta, ale musí se také umět postarat sami o sebe. Měli by se snažit udržovat svou mysl a tělo v dobré kondici, měli by o sebe všestranně pečovat, dostatečně odpočívat a zdravě se stravovat (Matoušek, 2008). Hawkins a Shohet (2004) ve své literatuře uvádí, že pokud zaměstnanci vstřebávají emocionální vzestupy a pády, nepříjemné pocity a potíže od



klientů, aniž by je dokázali sami zpracovat, mohou být zahlceni a přetížení, což může v konečném výsledku vést k syndromu vyhoření, jemuž se budu věnovat v následující kapitole.

### 3.2 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření může postihnout kohokoli bez ohledu na to, jakou práci vykonává. Vzhledem k mé bakalářské práci, kde se věnuji pracovníkům přímé péče, je toto téma o to aktuálnější, protože jde o velmi náročnou pomáhající profesi. Pracovníci přímé péče jsou v kontaktu se seniory a s lidmi s demencí, kde jsou vystavováni nátlaku ze strany klientů, kteří mají velký deficit rozumových schopností. Pracovníci musí být psychicky odolní, musí se umět dobře vyrovnávat se stresem a organizace musí zvládnout dostatečnou podporu a pomoc pro své zaměstnance.

Syndrom vyhoření se projevuje v různých formách. Příkladem jsou třeba změny v chování pracovníků vůči klientům, deprese a nechuť k práci (Matoušek, 2008). Syndrom vyhoření se projevuje také fyzickým nebo psychickým vyčerpáním, které je způsobeno chronickým stresem vyvolaným dlouhodobou péčí o druhé. Dá se ovšem říci, že nejvíce jsou ohroženi ti pracovníci, kteří ve svém zaměstnání pracují osobně s lidmi (Jankovský, 2003). Syndrom vyhoření může nastoupit velice rychle, ale také nemusí, není to vždy pravidlo. Například u disponovaných jedinců může být nástup syndromu vyhoření velice rychlý. V literatuře se můžeme setkat hned s několika různými příznaky syndromu vyhoření. Matoušek (2008) uvádí některé typické příznaky vyhoření:

- Snaží se vyhýbat kontaktu s lidmi a klienty. Klienti se mohou stát v očích pracovníků tzv. případem nebo příznakem.
- Pracovníci věnují své práci minimum energie a zajímají se o aktivity mimo práci.
- Upínají se k zavedeným postupům a postupně ztrácejí smysl pro potřeby klientů.
- Dávají přednost administrativním úkolům a činnostem mimo organizaci.

- Pracovníci přikládají význam pracovním postupům, postavení a platu.
- Pracovníci často žádají o neplacené volno a často si berou nemocenskou.
- Pracovníci pociťují únavu a deprese, a mohou dokonce začít klienty zneužívat.

Lidé trpící syndromem vyhoření nemusí mít všechny typy příznaků, ale pouze jeden z nich. Jankovský (2003) ve své knize uvádí tři typy příznaků. *Tělesné vyčerpání* – unavení zaměstnanci jsou náchylnější k úrazům a nemocem a trpí bolestmi hlavy a chronickou únavou. Často také trpí nespavostí způsobenou různými úzkostmi. Mohou také trpět anorexií a přejídáním. *Emocionální vyčerpání* vede k pocitu bezmoci a beznaděje. Takovému člověku se zdá, že nic nemá smysl a že neexistuje žádné vhodné východisko ze situace. Projevuje agresi vůči sobě i ostatním, stává se pasivním a v nejhorších případech může dokonce uvažovat o sebevraždě. Pro nás zcela běžná práce může být pro ty, kdo trpí emočním vyčerpáním, vyčerpávající, takže nedokážou svou energii využít k ničemu jinému. *Duševní nebo také mentální vyčerpání* se pozná především podle negativního postoje k práci, k sobě samému a ke svému okolí. Pracovníci trpící duševním vyčerpáním vykazují nedostatek lidské interakce s okolím, uzavírají se do sebe. Na doplnění tu ještě uvedu příznaky, které zmiňuje Křivohlavý (2001). Mezi další příznaky řadíme, *subjektivní příznaky* a *objektivní příznaky*. Subjektivní příznaky zahrnují extrémní únavu, nízké sebevědomí a sebehodnocení, špatnou pozornost a soustředění, podrážděnost a pasivitu.

Všichni výše zmínění autoři zmiňují příznaky dosti podobně a mohou pracovníka postihnout. K syndromu vyhoření může dojít i z důvodů nevhodných podmínek na pracovišti, kde není například věnována dostatečná pozornost potřebám pracovníků, když pracovníci, kteří nově nastoupili, nemají dostatečné zaškolení, kolektiv, kde je soupeřivá a napjatá atmosféra, kde pracovník nemůže vyjádřit své pocity a problémy na pracovišti anebo kde není dostatečná supervize (Matoušek, 2008). Vlivem společnosti, v níž žijeme, je riziko syndromu vyhoření mnohem vyšší, jelikož neustále roste životní tempo a lidé jsou stále více pracovní vyčerpání, a doba, kdy je člověk zapojen do pracovního procesu, se prodlužuje. Vyhořelí lidé mají pocit, že už nemají žádnou hodnotu. Nevědí, co se sebou, natož jak se vypořádat s problémy, které mají. Všechno se jim zdá zbytečné a obtěžující. Ztrácejí snahu cokoli dělat a žijí v napětí, i když nic nedělají (Křivohlavý, 2001). Existují spousty činností, u kterých dochází

k vyhoření, jedny z nich popisuje i Křivohlavý (2001) ve své knize. Jedná se o člověka, který byl zpočátku nadšený ze své práce, ale po nějakém čase jeho nadšení odpadlo. Dále se jedná o člověka, který si na sebe bere až moc velké břemeno, pracuje více, než je schopný zvládnout, je nejvýkonnější a nejproduktivnější, každý neúspěch prožívá jako svou životní prohru. Může to ale být i člověk, který žije v neustálém konfliktu s někým (Křivohlavý, 2001).

Existuje několik rad, kterými by se měli v mém případě pracovníci přímé péče řídit.

Mezi hlavní rady můžeme zařadit:

- Být k sobě mírní a vlídní.
- Uvědomit si, že úkolem je pomoci lidem, ne je změnit.
- Najít si nějaké své útočiště, kam se lze uchýlit a odpočinout si.
- Být oporou pro svůj pracovní kolektiv.
- Nebát se pochválit spolupracovníky i sama sebe.
- Ve volném čase s kolegy nemluvit o pracovních věcech.
- Naučit se říkat slovo rozhodla jsem se místo slova musím a naučit se říkat slovo ne (Křivohlavý, 2001).

Příčiny vzniku syndromu vyhoření jsou různé a každého může do stavu „vyhoření“ přivést jiná situace. Pracovník má vysoké očekávání při vstupu do zaměstnání a poté přichází zklamání, ztrácí důvěru ve vlastní schopnosti, nenachází smysluplnost práce, kterou chtěl vykonávat (Bártlová, 2007). Pokud je v organizaci funkční supervize, zabrání se tomu, aby pracovní tým brzy vyhořel a aby se zamezilo ignoraci kolegů mezi sebou nebo případným konfliktům (Bártlová, 2007). Jako prevence syndromu vyhoření se dá využívat i psychohygienu. Je důležité si nastavit optimální stupeň angažovanosti ve vztahu ke klientovi, dělat si v práci pravidelné přestávky (ne vždy je to možné), naučit se oddělovat pracovní a soukromý život, připustit si, že ne vše se dá dokázat, a umět si přiznat své nedokonalosti a případné selhání (Švingalová, 2006).

## **Shrnutí teoretické části**

Teoretická část bakalářské práce je věnována supervizi pro pracovníky přímé péče v domově pro seniory a obsahuje tři obsáhlejší kapitoly.

V teorii se jako první věnuji samotnému pojmu supervize, jejím hlavním cílům, formám, druhům a technikám. Definic můžeme nalézt hned několik a v teoretické části se snažím poukázat na to, že žádná z defínic se nedá považovat za tu ideální.

Druhá kapitola se zaměřuje na komplexní reflexi supervizního procesu, u něhož jsem se zaměřila prvotně na supervizní kontrakt, který je nedílnou součástí každé supervize. Dalším důležitým bodem druhé kapitoly je osoba supervizora a supervidovaného. Ráda bych poukázala na to, že nemůžeme určit, jak má vypadat dobrý supervizor. Důležité je zmínit, co vše by měl během supervize dodržovat, aby nedošlo k porušení některých pravidel. Za velice důležité považuji v teoretické části i vztah mezi supervizorem a supervidovaným. Zde poukazuji především na to, že je velice důležitý vzájemný respekt a pochopení jeden druhého.

Ve třetí kapitole popisuji domov pro seniory a následně i konkrétní domov pro seniory, kde se uskutečňoval můj výzkum. Jako další část se zaměřuji na samotné pracovníky přímé péče, kdo jsou a co musí splňovat pro výkon práce pracovníka v sociálních službách.

Na základě mých poznatků z teorie a vlastních zkušeností jsem si udělala určitou představu o tom, jak bude vypadat výzkum. Svě představy jsem přenesla do výzkumného cíle, který se skládá ze tří dílčích výzkumných cílů. Více se tomuto tématu budu věnovat v empirické části mé bakalářské práce.

### III. EMPIRICKÁ ČÁST

Empirická neboli také praktická část se skládá ze dvou kapitol, kde v první se budu věnovat výzkumným dílčím cílům, strategii, kterou jsem si zvolila pro svůj výzkum, podle čeho jsem vybírala informantky. Zaměřím se na etické aspekty a možná rizika, která mohou nastat. Ve druhé kapitole se zaměřím na samotné interpretace výzkumného šetření.

Sama jsem v organizaci, kde se bude uskutečňovat mé výzkumné šetření byla na praxi od střední školy a všimla jsem si, že kolektiv pracovníků spolu nejedná tak, jak by měl. Už v době praxe jsem se ptala, zda mívají supervize a zda je pro ně nějak užitečná. Odpovědi byly spíše negativní, a tak jsem si při zpracování mé bakalářské práce vzpomněla na mou praxi.

#### 4. Metodické ukotvení výzkumných aktivit

V této kapitole se budu věnovat hlavnímu cíli a dílčím cílům bakalářské práce, zaměřím se na popis výzkumné strategie. Dále se budu věnovat výběru informantek, kritériím, která jsem zvolila, a své rozhodnutí zdůvodním. V závěru této kapitoly se budu věnovat etickým aspektům a možným rizikům, jež mohou při výzkumu nastat. Pro svou bakalářskou práci jsem si vybrala kvalitativní výzkumnou strategii a polostrukturované rozhovory.

##### 4.1 Formulace výzkumných cílů

Hlavním výzkumným cílem bylo: *Zjistit, jak vnímají pracovníci přímé péče supervizi.*

Při tvorbě dílčích cílů jsem se zaměřila na to, zda bych na tyto otázky zvládla odpovědět já sama. Od hlavního výzkumného cíle jsem dále postupovala k smyslu a obsahu supervize a k průběh supervize. Poslední dílčí výzkumný cíl má zjistit, jaké změny přináší supervize.

**Hlavní výzkumný cíl:** *Zjistit, jak vnímají pracovníci přímé péče supervizi.*

**Dílčí výzkumné cíle:**

DCV1: *Zjistit, jak vnímají pracovníci přímé péče obsah a smysl supervize.*

DVC2: *Zjistit, jak vnímají pracovníci přímé péče průběh supervize.*

DCV3: *Zjistit, jak vnímají pracovníci přímé péče změny, které přináší supervize.*

Tabulka 1: Transformační tabulka

| <b>HVC (HLAVNÍ VÝZKUMNÝ CÍL)</b>                             | <b>DVC (DÍLČÍ VÝZKUMNÉ CÍLE)</b>   | <b>TO (TAZATELSKÉ OTÁZKY)</b>   |
|--|--|---|
| <i>Zjistit, jak vnímají pracovníci přímé péče supervizi.</i> | <i>DCV1: Zjistit, jak vnímají pracovníci přímé péče obsah a smysl supervize.</i> | TO1: Co si představujete pod pojmem supervize?<br><br>TO2: Co by podle Vás měla supervize obnášet?<br><br>TO3: Jak ovlivňuje supervize Vaši práci s klienty či se spolupracovníky?<br><br>TO4: Za jakým účelem chodíte na supervizi?<br><br>TO5: Chodíte i na jinou supervizi, než kterou poskytuje Váš zaměstnavatel? Pokud ano, tak na jakou? |

|  |  |                                 |
|--|--|---------------------------------|
|  | <i>DCV2: Zjistit, jak vnímají pracovníci</i> | TO6: Kdo určuje téma supervize? |
|--|--|---------------------------------|

|  |                                     |  |
|--|-------------------------------------|--|
|  | <i>přímé péče průběh supervize.</i> | <p>TO7: Jak vnímáte frekvenci supervize?</p> <p>TO8: Jak vnímáte osobnost supervizora/supervizorky?</p> <p>TO9: Jak vnímáte přístup supervizora/supervizorky?</p> <p>TO10: Jak vnímáte zaměření supervize v jejím průběhu? (např. jako pomoc, kontrolu, vzdělání...)</p> <p>TO11: Jak vnímáte počet lidí, kteří se účastní supervize?</p> <p>TO12: Jak vnímáte prostředí, ve kterém se supervize uskutečňuje?</p> <p>TO13: Jaké emoce prožíváte během supervize?</p> |
|--|-------------------------------------|--|

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p><b><i>DCV3: Zjistit, jak vnímají pracovníci přímé péče změny, které přináší supervize?</i></b></p> | <p>TO14: Jak ovlivňuje supervize Váš pracovní život?</p> <p>TO15: Jaké věci děláte po supervizi jinak?</p> <p>TO16: Projevila se nějaká změna ve Vašem pracovním kolektivu po supervizi?</p> <p>TO17: Jak se cítíte ve své pozici po supervizi?</p> <p>TO18: Jak se změnil Váš pracovní přístup ke klientům po supervizi?</p> <p>TO19: Jak vnímáte přínos supervize?</p> |
|--|---|--|

(Zdroj: vlastní zpracování)

## 4.2 Zvolená výzkumná strategie

Pro svou bakalářskou práci jsem si vybrala kvalitativní výzkumnou strategii. Díky ní mám možnost získat co nejvíce přesných a detailních odpovědí. Podstatou kvalitativní strategie je sběr informací a analýza probíhá současně. Zde bych ráda pro objasnění uvedla pár definic. „*Kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu*“ (Švaříček, Šeďová, 2007:17). Metodolog Creswelll definoval kvalitativní výzkum jako *proces hledání a porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří*



*komplexní holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách* (Creswell, 1998 in Hendl, 2008:48). Práci kvalitativních výzkumníků lze přirovnat k práci detektiva. Výzkumníci používají deduktivní a induktivní uvažování k nalezení a analýze všech informací, které přispívají k objasnění výzkumné otázky. Při kvalitativním výzkumu probíhá sběr a analýza informací po delší dobu (Hendl, 2008).

Kvalitativní přístup nese své výhody, ale i nevýhody. Za velkou výhodu považuji to, že výzkumník má možnost získat hloubkový popis případů. Za nevýhodu by se dal vnímat fakt, že se pracuje s omezeným počtem jedinců, a mohou tak vzniknout problémy s výsledky. (Hendl, 2008) Pro orientaci jsem se sem rozhodla vložit tabulku nevýhod a předností, které uvádí Hendl (2008) ve svém knize. Tabulka se mi zdá velice přehledná a uvádí vše podstatné.

Tabulka 2: Přednosti a nevýhody

| Přednosti  | Nevýhody  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Získává podrobný popis a vhléd při zkoumání jedince, skupiny, události, fenoménu.</li> <li>• Zkoumá fenomén v přirozeném prostředí.</li> <li>• Umožňuje studovat procesy.</li> <li>• Umožňuje navrhnout teorie.</li> <li>• Dobře reaguje na místní situace a podmínky.</li> <li>• Pomáhá při počáteční exploraci fenoménu.</li> </ul> | <p>Získaná znalost nemusí být zobecnitelná na populaci a do jiného prostředí.</p> <p>Je těžké provádět kvantitativní predikce.</p> <p>Je obtížnější testovat hypotézy a teorie.</p> <p>Analýza dat i jejich sběr jsou často časově náročné etapy.</p> <p>Výsledky jsou snadněji ovlivněny výzkumníkem a jeho osobními preferencemi.</p> |

Zdroj: Hendl (2008)

Pro sběr informací jsem se rozhodla použít *polostrukturovaný rozhovor*. „*Cílem hloubkového a polostrukturovaného rozhovoru je získat detailní a komplexní informace o studovaném jevu*“ (Švaříček, Šedová, 2007:13). Polostrukturované rozhovory jsou jednou z nejpoužívanějších metod, protože kombinují strukturované a nestrukturované rozhovory. Dle Miovského (2006) je polostrukturovaný rozhovor vhodnou metodou, kterou lze využít pro práci s lidmi, se kterými není vždy jednoduché komunikovat. U polostrukturovaného rozhovoru je možnost klást doplňující otázky, jež se dle Miovského (2006) stávají často užitečnými a mohou nám pomoci lépe uchopit problém. Při formulaci a kladení otázek v polostrukturovaných rozhovorech je třeba postupovat opatrně. Sběr informací definuje „jádro“ neboli minimální soubor otázek a témat, o kterých by měl výzkumník hovořit. To dává výzkumníkovi jistotu, že všechna témata budou skutečně prodiskutována. Jádro, jak bylo zmíněno výše, je vyplněno doplňujícími otázkami, jež výzkumník považuje za smysluplné a vhodné k rozšíření rozhovoru (Miovský, 2006). Výhody polostrukturovaného rozhovoru vidím v tom, že výzkumník může jít v rozhovoru více do hloubky a tím se dozvědět kvalitnější a více promyšlené informace, tzn. předejít nedorozuměním a mylným informacím.

Ve svém výzkumu jsem vypracovala 19 výzkumných otázek, které jsem podle situace upravovala nebo doplňovala. Pokud klíčová informantka otázce plně nerozuměla, snažila jsem se ji to vysvětlit tak, aby ji pochopila a mohla na ni vhodně odpovědět. Tento přístup jsem zvolila proto, že jsem se jako výzkumník nemusela obávat, že se odchýlím od toho, co jsem si předem připravila, a pokud byla informantka hovorná, nemusela jsem se obávat, že se kvůli připravené osnově odchýlím od tématu.

### **4.3 Zdůvodnění volby souboru informantů**

Mé informantky jsou pracovnice přímé péče v domově pro seniory. Informantky jsem vybírala na dobrovolné bázi, ale i tak musely splňovat určité podmínky. Zvolila jsem k tomu *vzorkování* podle Hendla (2008). Sestavila jsem si dvě základní kritéria, podle kterých jsem se rozhodla pro níže zvolené informanty. První kritérium bylo, že musí mít alespoň 5 let praxe, a druhé bylo, že musí mít za sebou alespoň deset sezení na supervizi. Informantky budu ve svém výzkumu z důvodu dodržení soukromí a pro mou lepší orientaci označovat podle pater a pořadí rozhovoru. Pro upřesnění I1-0 bude

znamenat „informant jedna z přízemí“. Pro přehled přidávám tabulku s označením informantek a jejich délkou praxe v domově pro seniory.

Tabulka 3: Informantky a délka praxe

| <b>INFORMANTKY</b>      | <b>DÉLKA PRAXE</b> |
|-------------------------|--------------------|
| Informantka <b>I1-0</b> | 10 let v DD        |
| Informantka <b>I2-0</b> | 14 let v DD        |
| Informantka <b>I3-0</b> | 8 let v DD         |
| Informantka <b>I1-1</b> | 11 let v DD        |
| Informantka <b>I2-1</b> | 21 let v DD        |
| Informantka <b>I3-1</b> | 6 let v DD         |
| Informantka <b>I1-2</b> | 16 let v DD        |
| Informantka <b>I2-2</b> | 9 let v DD         |
| Informantka <b>I3-2</b> | 10 let v DD        |

Zdroj: vlastní zpracování

#### **4.4 Průběh výzkumného šetření**

Výzkum byl realizován v domově pro seniory v Libereckém kraji v okrese Semily. Samotný průběh mého výzkumného šetření započal v říjnu roku 2023, kde jsem oslovila domov pro seniory, zda by bylo možné s pracovníky přímé péče udělat rozhovory na téma supervize. Pomocí vzorkování jsem si vybrala z každého patra tři pracovníky, kteří souhlasili s rozhovory. Na patrech pracují pouze ženy, a proto mám ve svém výzkumu pouze ženské pohlaví.

Sběr informací jsem uskutečňovala v rozmezí od 1.1. 2024 - 28.2. 2024. Rozhovory se uskutečňovaly v domově pro seniory, o kterém jsem se zmiňovala ve třetí kapitole. První tři pracovnice jsou z přízemí, které je uzavřené a je určené pro klienty s demencí.

Toto patro jsem si vybrala z důvodu, že pracovnice mohou být následkem toho, že jsou na uzavřeném oddělení, vystavení většímu riziku syndromu vyhoření, a také z toho důvodu, že péče o seniory s demencí je mnohem psychicky a fyzicky náročnější než na jiném patře. Dále jsem si zvolila první patro, kde jsou též klienti s demencí, ale již nejsou na uzavřeném oddělení, zajímalo mě, jak to vnímají ti, kteří nepracují na uzavřeném oddělení, zda bude v jejich odpovědích velký rozdíl. Jako poslední jsem si vybrala druhé patro, kde jsou klienti v rámci možností nebo s dopomocí soběstační. Domov důchodců má ještě třetí patro, které jsem se rozhodla nezahrnovat do svého výzkumu, jelikož je obdobou patra druhého, takže neočekávám žádné významné rozdíly.

Ještě před samotným začátkem rozvoru, jsem nechala informantky podepsat informovaný souhlas, jehož vzor je vložen v příloze a originál je k nahlédnutí u autorky práce. Originál informovaného souhlasu neuvádím v příloze z důvodu zachování soukromí. Sdělila jsem jim znovu téma mé bakalářské práce, cíl a stručné informace o mém výzkumu.

#### **4.5 Zpracování získaných dat**

Rozhovory, které mi informantky poskytly jsem si s jejich souhlasem nahrávala na diktafon v mobilním telefonu. Rozhovory se pohybovaly v rozmezí od 40 do 60 minut. Následně jsem doma rozhovory doslovně přepsala do programu Word. Jeden přepis rozhovoru jsem se rozhodla uvést do přílohy bakalářské práce. Z důvodů zachování anonymity informantky není v rozhovoru uvedeno jméno ani příjmení.

Po přepsání rozhovorů jsem se rozhodla řídit dle Hendla (2008). Odpovědi jsem si několikrát přečetla a na okraje papíru jsem si udělala drobné poznámky (např. klíčová slova, připomínky, souhlasy, nesouhlasy...). Následně jsem si slova pomocí kódování odlišovala barevně. Kódování se odráží v následující části zabývající se interpretací výsledků.

## 4.6 Etické aspekty a rizika výzkumu

Během výzkumu jsem dodržovala veškerá etická pravidla. Informantky nebyly do rozhovorů nuceny, poskytovaly rozhovory čistě dobrovolně. Účastníky rozhovoru jsem poučila, že pokud jim nějaká z otázek bude nepříjemná a nebudou chtít odpovídat, nemusí, a buď se k otázce vrátíme později, anebo na ni nemusí odpovídat vůbec. Před rozhovorem jsem informovala účastníky, že nikde nebudu zveřejňovat jejich skutečná jména a informace budou použity pouze pro zpracování mé bakalářské práce. Před nahráváním rozhovoru jsem si od všech zúčastněných vyžádala informovaný souhlas, jehož vzor je v příloze. Z důvodů dodržení anonymity zúčastněných příkládám jenom vzor a originální souhlas je možné si vyžádat od autorky bakalářské práce.

Riziko shledávám v tom, že informantky nemusí chtít o určitých věcech mluvit. Pokud jsem se do této situace dostala, snažila jsem se informantku pochopit a přejít k jiné otázce. Po dokončení otázek jsem se zeptala, zda se chce k dané otázce vrátit a zkusit ji znovu. Pokud i přesto nechtěla, nenutila jsem ji a na otázku nemusela odpovídat. Dalším rizikem je neporozumění otázce. Když se stalo, že informantka otázce nerozuměla, snažila jsem se jí otázku vysvětlit jinak, do doby, než pochopila její význam. Jako jedno z největších rizik vidím porušení soukromí informantek a z tohoto důvodu jsme si je označila písmeny „I“ jako informant a číslem, které odpovídá patru, kde pracuje, abych nikde neuváděla jejich skutečná jména.

Tím, že jsem prováděla kvalitativní výzkum pouze v jedné konkrétní organizaci, nelze poznatky, které jsem získala, zobecnit na všechny domovy pro seniory v ČR, jelikož se jednalo pouze o konkrétní informantky v konkrétní organizaci.

## 5. Interpretace výstupů z výzkumného šetření

Interpretaci výstupů z výzkumné šetření budu provádět postupně od prvního výzkumného dílčího cíle ke třetímu. Za každým dílčím výzkumným cílem budu uvádět shrnutí. Ve výstupech budu používat doslovné citace informantek, kde každou citaci označím znakem, který je určený dané informantce, například: „I1-0“ viz. tabulka č. 2. Citace, které použiji, budu uvádět v uvozovkách a označím je kurzívou. Výsledky dílčích výzkumných cílů vznikly za pomoci kompletního přepisu rozhovorů a následného kódování. Každý dílčí cíl budu vyhodnocovat v rámci samostatné kapitoly.

### 5.1 Interpretace dílčího cíle 1

**DCV1:** *Zjistit, jak vnímají pracovníci přímé péče obsah smysl supervize.*

První dílčí výzkumný cíl odkazuje na první kapitolu v teoretické části, kde jsou vymezeny základní informace o supervizi.

Na otázku, jak si pracovníci přímé péče představují supervizi, se všechny informantky shodly na jednoznačné odpovědi. Že supervize je především něco, co by mělo vyřešit problém mezi spolupracovníky. Některé ještě dodaly, že může pomoci i s problémem, který se týká klienta. Cituji **I3-1**: *„Pod pojmem supervize si dokážu představit asi nějakou pomoc nám jako pracovníkům buď mezi sebou, nebo pokud potřebuji pomoci já sama, anebo pomoc či poskytnutí nějaké rady ohledně péče o klienty.“* **I1-2** uvedla: *„...primárně asi řešit problém mezi pracovníky, ale přijde mi, že je to docela k ničemu.“* Dost obdobného názoru je informantka **I1-0**, která odpověděla, že *„musíme říct něco, co se týká práce, a že by se tam měl asi vyřešit problém, ale tím že mě to nebaví, tak je mi to asi jedno“*.

U otázky, co by podle nich měla supervize obnášet, **I3-2** uvedla, že *„supervize by měla obnášet hlavně řešení vztahu mezi spolupracovníky a sjednocení kolektivu, aby každý dělal vše stejně bez rozdílů a abychom věděli, jak se starat o klienty a abychom se shodli, ideální je, abychom to dělali všichni stejně“*. Takto odpovídala většina informantek. Informantka **I1-0** sice uvedla, že by měla *„asi obnášet pomoc“*, ale konečná odpověď byla: *„spíše nevím, jelikož mě to nebaví.“*

Dále jsem se pracovníků zeptala na to, jak ovlivňuje supervize jejich práci s klienty či se spolupracovníky. **I1-0** odpověděl velice stručně a nenašel ani jednu pozitivní věc na tom, jak ovlivňuje jeho práci. Cituji **I1-0**: „*Je mi to k ničemu, tak mě nijak neovlivňuje.*“ Informantky **I3-1**, uvedla, že ji supervize ovlivňuje jenom ve chvíli, pokud jde o ni, ale jinak jí supervize připadá spíše zbytečná. A i když se řeší nějaký klient, tak ji to nijak neovlivní, jelikož to, co se nastaví, se po chvíli přestane dělat a vše se vrátí do starých kolejí. Cituji **I3-1**: „*... dost pokud jde o mě, a když se řeší klienti, třeba péče o něj, tak se to pak snažím dodržovat, ale vždy od toho většinou odejdu, jelikož jak jsem říkala, přijde mi to spíše jako ztráta času.*“ Některé informantky se shodly na tom, že je pozitivně ovlivňuje. U některých kladných odpovědí se opakovala odpověď, že se vylepšil vztah mezi kolegy a ovlivnilo je to i v péči o klienty. **I1-2** uvedl, že ho ovlivňuje v tom, že po supervizi ví, jak s klienty správně zacházet, jak s nimi manipulovat. Cituji **I1-2**: „*například když je supervize o polohování, tak nám pomáhá v tom, že víme, jak zacházet s klientem, jak s ním manipulovat...*“

Jako další velice podstatnou otázku bych zde ráda uvedla otázku, za jakým účelem chodí na supervizi. Všechny informantky odpověděly, že na supervize chodí především hlavně kvůli tomu, aby si splnily hodiny. Cituji **I2-2**: „*Chodím tam proto, protože musím, a abych se i případně naučila i něco nového či dozvěděla nějaké informace od mých kolegů.*“ Cituji **I3-1**: „*No, my to máme povinné tak kvůli hodinám, které musíme splnit, jiný důvod v tom nevidím.*“

Informantka **I3-0** dochází občas na individuální kvůli sobě, protože se potřebovala svěřit se svými osobními problémy. „*Chodím pouze na skupinovou, kterou poskytuje náš zaměstnavatel. I když občas chodím na individuální, kterou nám tady také poskytuje náš zaměstnavatel, a řeším tam své osobní problémy.*“ **I3-2** ač zaměstnavatel nabízí možnost individuální supervize, tak při problému odmítla na ni chodit a potýkala se s příznaky syndromu vyhoření. Informantka ale již zvažuje, že na individuální začne docházet. Cituji **I3-2**: „*Nechodím, ač nám bylo nabídnuto chodit na individuální supervizi. Nyní ale zvažuji, že bych asi individuální navštívila, abych měla možnost se vyprávět mimo kolektiv o mém problému s vyhořením.*“ O vyhoření se ještě zmiňuje informantka **I2-0**, která pracuje na přízemí, kde jsou klienti s demencí. Cituji **I2-0**: „*... velice často navštěvuji od zaměstnavatele individuální supervizi kvůli svému pocitu vyhoření z důvodů občasné psychické zátěže v práci.*“ Informantka **I2-1**, dochází

pravidelně na individuální supervize a také se zmínila o konstelacích. Cituji **I2-1**: „*Ne, nechodím, ale docházím pravidelně na individuální. Ale nevím, zda to k tomu patří, ale párkrát jsem byla na konstelacích, a díky tomu se nakouklo do soukromí, kde nás vlastně byla větší skupina a odkrylo se to, kde se, co děje a že ta dotyčná, která nic neřekne, a působí jako hodná, tak se ukázalo, že je to vlastně hlavní problém.*“

**Shrnutí DCV1:** Dílčí výzkumný cíl č. 1 byl v rámci mého výzkumného šetření naplněn. Zjistila jsem, jak pracovníci přímé péče vnímají supervizi. Zjistila jsem, že vnímají její obsah a smysl převážně jako řešení problémů, jež je na pracovišti potkávají. Supervize by dle pracovníků měla obnášet především pomoc při řešení konfliktů a neshod mezi spolupracovníky a s klienty. Jedna informantka uvedla, že by měla supervize obnášet pomoc, ale vlastně jí nebaví, ve výsledku je z její výpovědi patrné, že neví, co by měla přinést. Co se týče otázky, jak ovlivňuje supervize jejich komunikaci s klienty nebo se spolupracovníky, ve výsledku je na každém patře někdo, koho supervize nijak neovlivňuje. Informantky uváděly, že ovlivňuje jejich vzájemné vztahy i jejich péči o klienty. Všechny informantky, které jsou součástí výzkumu, chodí na supervizi především z důvodů splnění hodin. Někteří chodí pracovníci na supervizi i kvůli sobě, aby se přiučili novým věcem, dozvěděly se něco nového a aby se vyřešily problémy, které mezi spolupracovníky panují. Informantky navštěvují pouze supervize, které poskytuje jejich zaměstnavatel, a nejvíce pozitivně vnímají individuální supervizi, na kterou chodí především kvůli sobě a svým osobním problémům a problémům se syndromem vyhoření. Výjimku tvoří informantka, která navštěvovala konstelace.

## **5.2 Interpretace dílčího cíle 2**

**DCV2: Zjistit, jak vnímají pracovníci přímé péče průběh supervize.**

Jednou z hlavních otázek byla otázka, kdo určuje téma supervize. Informantky se shodly na tom, že téma supervize určují oni jako pracovníci, supervizor nebo vedení. Dle jejich slov záleží na konkrétním problému a konkrétní situaci, ve které se momentálně nachází. Cituji **I2-2**: „*.... někdy supervizor, někdy my anebo ředitelka, záleží na situaci.*“ Informant **I3-2** odpověděl též, že podle situace, ale negativně vnímá témata, která jsou navržena ředitelkou. Cituji: „*Podle situace, ale většinou mi přijde, že se řeší téma takové, co chce ředitelka a co se jí hodí.*“



Další velice důležitá otázka byla zaměřena na vnímání frekvence supervize. Zde se odpovědi již značně lišily. **I1-1, I3-0, I2-1** uvedly, že jim frekvence supervize přijde tak akorát. Informantka **I2-0** odpověděla, že by mohla být častěji. Cituji **I2-0**: „*Za mě by klidně mohly být i více.*” **I2-2** odpověděla, že jí to přijde akorát, ale vlastně by nemusela být vůbec. Že by nemusela být vůbec, na tom se shodují i informantky **I31, I1-0, I1-2 a I3-2**. Cituji **I2-2**: „*Za mě nemusí být vůbec, ale jinak mi to přijde akorát.*” **I3-1** ještě dodala, že v supervizi nevidí žádný smysl, a tak by nemusela být vůbec.

Na otázku, jak vnímají osobnost supervizora/supervizorky, se též informantky shodly na tom, že jako osobnost jsou supervizoři příjemní, milí. Informantky **I2-0 a I2-2** uvedly, že k supervizorce jako ženě, která u nich byla nedávno, neměly moc důvěry a přišla jim „otravná.“ Cituji **I2-0**: „*Když u nás byla supervizorka jako žena, tak já nevím, proč jsem k ní neměla takovou důvěru, ale jinak zbytek, co k nám chodí, tak super, většina je milá, vstřícná.*”

Další otázka se týkala též supervizora/supervizorky, ale byla zaměřená na přístup. Cituji **I3-2**: „*Chce nás někam nasměrovat, cítím to jako manipulaci.*” Informantka **I1-0** uvedla: „*No, snaží se nám asi pomoci, o tom žádná, ale místy mi přijde, že se nás snaží k něčemu dotlačit.*” Informantky **I2-0, I3-0, I1-1, I2-1, I3-1, I1-2, I2-2** uvedly především pozitivní přístup, umění pomoci, spravedlivost anebo schopnost najít co nejvhodnější řešení. **I2-1**: „*Přístup má velice empatický, snaží se vždy najít vhodná řešení, které bude vyhovovat všem, a chce, aby se všichni vyjádřili k danému tématu.*”

Při další tazatelské otázce jsem se informantek zeptala, jak vnímají supervizi v jejím průběhu. Zde se na každém patře našla informantka, která odpověděl negativně. **I1-0** odpověděla: „*Prostě musím, nic v tom nevidím, co by mně pomohlo v práci.*” **I3-1** odpověděla: „*No, asi nijak, nebo nevím, tím, že to pro mě neneso žádný význam, tak nevím, ale kdybych měla nějak odpovědět, tak občas to vnímám jako snahu o pomoc.*” **I3-2** vnímá supervizi zase jako manipulaci.

U otázky, jak vnímají počet lidí, kteří se účastní supervize, byly odpovědi značně rozdílné. **I2-0, I1-1, I2-1 a I2-2** odpověděly obdobně, a to tak, že s tím jsou dá se říct smířené a nijak jim to nevadí. Cituji **I2-2**: „*Tím, že chodím jenom na supervizi, kde jsou lidi z mého patra, kde pracuji, tak mi to přijde v pohodě.*” **I2-1** ještě dodala, že pokud potřebuje řešit něco osobního, využívá individuální supervizi. Obdobného

názoru je i **I2-0**, jež též s osobním problémem navštěvuje individuální supervizi. **I1-2**, **I3-2** a **I3-1** odpověděly negativně. Cituji **I1-2**: „*No, je nás až moc hodně, přijde mi, že se bojíme říct svůj názor, ale když ho už řekneme, je fajn, že to slyší všichni.*” **I3-2** dodala, že by ráda navštívila kvůli velkému počtu lidí individuální supervizi.

Místo, kde supervize probíhá, je jejich pracoviště a všechny informantky se shodly na tom, že jim místo nijak nevádí, jsou s ním spokojené. Cituji **I1-1**: „*No, máme je v pracovním prostředí, takže v domácím, a jo, vnímám to dobře, kladně.*” **I2-1** a **I2-2** ještě dodaly, že by jim nevádlilo ani jiné neutrální prostředí, například kavárna.

Poslední otázka v dílčím cíli dva se týkala emocí, které pracovníci přímé péče prožívají při supervizi. Informantky **I1-0**, **I3-1** a **I3-2** neprožívají emoce, a pokud už ano, tak bývají negativní. Cituji **I3-2**: „*Nepříjemné většinou, není mi to příjemné, jelikož cítím spíše nátlak a manipulaci.*” U dalších informantek se emoce po většině času střídají dle aktuální situace, ve které se nachází. Cituji **I2-1**: „*... jsou to emoce štěstí, vzteku, nenávisti, pláč, je to různé a záleží na konkrétní situaci a také na probíraném tématu.*”

**Shrnutí DCV2:** Dílčí výzkumný cíl č. 2 byl v rámci mého výzkumného šetření naplněn. Zjistila jsem, jak pracovníci přímé péče vnímají průběh supervize. Dle odpovědí od informantek je zcela patrné, že téma supervize je určeno vždy dle aktuální situace, což vnímají dobře. Téma supervize záleží na konkrétní situaci. U vnímání frekvence se odpovědi dělí na tzv. „pomyslné tábory“, kde části přijde odpovídající a další část by nemusela mít supervizi vůbec. Osobnost a přístup supervizora/supervizorky vnímají všichni zcela dobře. Nejlépe vnímají osobu supervizora jako muže, kde jim přijde milý a příjemný. U supervizorky jako ženy se opakovala odpověď spíše negativní ve formě nedůvěry. Přístup supervizora/supervizorky vnímá většina spíše pozitivně. Některé informantky vnímají přístup supervizora/supervizorky spíše jako druh manipulace nebo pokus o zmanipulování. Je zde z odpovědí již patrné, že ne všichni pociťují přístup stejně a pozitivně. Supervizi v jejím průběhu vnímají jak pozitivně, tak i negativně. Pracovníci z jedné strany vnímají supervizi jako pomoc nebo vzdělání, ale také ji vnímají jako druh manipulace anebo jako ztrátu času. Počet lidí, kteří se supervize účastní, vnímají dobře, nevádí jim počet lidí, jelikož chodí jejich patro, a pokud mají nějaký problém, tak navštíví individuální supervizi. Výjimka ve vnímání počtu osob se našla také a některým to vadí a bojí se říct svůj názor. Místo, kde se supervize

uskutečňují, vnímají všichni stejně, a to velice dobře, jelikož se supervize uskutečňuje u nich na oddělení. Pracovníci při nich vnímají různé emoce především podle situace, ve které se nachází.

### 5.3 Interpretace dílčího cíle 3

**DCV3: Zjistit, jak vnímají pracovníci přímé péče změny, které přináší supervize.**

Jako první jsem se zeptala, jak ovlivňuje supervize jejich pracovní život. Informantky **I2-0**, **I1-1** a **I1-2** se shodly na tom, že změny v pracovním životě po supervizi vnímají dobře a snaží se dělat věci jinak. Cituji **I1-2**: „*no, vnímám to dobře, snažím se dělat věci tak, jak jsme se dohodli na supervizi.*“ Zato informantka **I3-0** nevnímá změny v pracovním životě a supervize ji nijak neovlivnila. Cituji **I3-0**: „*Žádné změny nevnímám a moc neovlivnila, nějaké věci se samozřejmě snažím dělat jinak, ale jinak asi moc ne.*“ Informantky **I2-1**, která uvedla, že ji supervize v pracovním životě ovlivňuje tak, že není schopna 100 % věřit svým kolegyním.

U otázky, jaké věci dělají pracovníci přímé péče jinak se některé informantky se shodly na tom, že změny, které se dohodly na supervizi, se snaží následně dodržovat. **I1-1** se zmínila o změně v hygieně u klientů. Cituji **I1-1**: „*Změnily se podmínky jako hygiena, protože jsme jich dělali hodně. Takže jsme si nastavili časy, v kolik budeme chodit a kolik se jich ráno musí stihnout. A to vnímám jako skvělou změnu.*“ Negativně to vidí informantka **I3-1**, která uvedla, že supervize pro ni nemá význam, sice se snaží dodržovat nějaké změny, ale až takový význam žádné změny nevidí. Cituji **I3-1**: „*Hmm, nějaké malé změny, které se nastavily, tak se snažím dodržovat, ale jinak nic. Nevidím v tom smysl.*“

Informantky uvedly, že po jedné ze supervizí musel jejich pracovní patro opustit jeden kolega, a to vnímají jako jednu z největších změn. Cituji **I2-1**: „*Určitě ano, někdy je kladná a někdy je negativní. Ale po většinu supervizí převažují ty kladné změny, kde většinou problém mezi kolegyněmi vyřešil právě díky té supervizi. Ač ta, co jsme měly minule nebyla tak hezké, jelikož po supervizi odešel jeden kolega, což mi bylo docela líto.*“ Podobného názoru je i **I3-1** a **I1-1**. Informantka **I1-2**, se zmínila, že právě díky individuální supervizi změnila pracovní kolektiv a pracovní patro. Cituji **I1-2**: „*Po absolvování individuální supervize jsem změnila patro, na kterém jsem pracovala,*

*z důvodů nevycházení se spolupracovníci a dopadl na mě, jak se u nás říká, syndrom přízemí a cítila jsem se tam celkově vyhořelá. Po supervizi jsem následně za nějaký čas změnila pracovní patro, kde jsem nyní spokojená.“*

U otázky, jak se cítí pracovníci ve své pozici po supervizi, informantky **I1-0**, **I1-1** a **I3-2** uvedly, že se po supervizi cítí stejně jako před ní nebo pociťují jenom minimální změny. **I1-2**, v minulé odpovědi uvedla, že změnila patro díky individuální supervizi, z důvodu nevycházení se spolupracovníci. U této otázky navázala na tu předešlou. Cituji **I1-2**: *„Teď už skvěle a nabitě, změna pracovního patra mi opravdu prospěla a nyní se ve své pozici cítím opravdu báječně.“*

Mezi dalšími důležitými otázkami jsem se ptala na to, jaké vnímají po supervizi změny ve vztahu ke klientům. Informantka **I1-0** se odchýlila od ostatních informantek svou odpovědí. Cituji **I1-0**: *„Nijak.“* Některé informantky se shodly na tom, že většinou se jedná o změny v rámci hygieny, která u klientů probíhá. Jiné informantky se zmínily o tom, že spoustu věcí dělají jinak i ve svém osobním životě, a to díky individuální supervizi, vnímají změny velice pozitivně. Cituji **I2-0**: *„Vyčistil se vzduch, snažím se to vše dělat stejně jako ostatní, například hygienu u klientů, nebo polohování, a i ve svém osobním životě jsem změnila díky individuální supervizi spoustu věcí.“*

Za poslední, a vůbec asi nejdůležitější otázku považuji dotaz na celkový přínos supervize pro pracovníky. Informantky se shodly na tom, že celkový přínos supervize vnímají velice kladně, ale musí být vedena dobře a odborníky, kteří tomu rozumí. Velký přínos vidí i v individuální supervizi, na kterou někteří, jak jsem již zmiňovala, také dochází. Informantka **I3-0** zmiňuje, že větší přínos pro ni má v osobním životě než v pracovním. Cituji **I3-0**: *„Když je supervize vedena opravdu odborníkem, co tomu rozumí, tak za mě má určitě velký přínos. Pracovní přínos jak kdy a jak v čem, ale osobní přínos pro mě velký. Vlastně jsem si prošla menším vyhořením, asi na to měla vliv i práce a musím říct, že mi supervize opravdu přinesla velký přínos.“* **I1-0** uvedla, že žádný přínos pro ni supervize nemá a nic jí nedává. Cituji **I1-0**: *„Nic mi to nedává, prostě jdu tam, protože musím, poslouchám, protože musím, nic neřeknu, abych pak vydržela s těma ostatníma, takže mi to žádný přínos momentálně nedává.“* **I3-2** má obdobný názor, pro ni též supervize nemá žádný význam a považuje ji za nátlak nebo manipulaci.

**Shrnutí DCV3:** Dílčí výzkumný cíl č. 3 byl v rámci mého výzkumného šetření naplněn. Zjistila jsem, jak pracovníci vnímají změny, které přináší supervize. Podle odpovědí informantek je patrné, že nelze říci, že změny vnímají všichni kladně. Některé vidí v pracovním životě pozitivní změny, jiné se vyjadřují negativně. Větší změny jsem zaznamenala ohledně péče o klienty, kde informantky vnímají největší změny hlavně v hygieně klientů, kde se většina snaží dělat vše stejně podle toho, jak se na supervizi mezi sebou dohodli. Některé informantky ale změny u klientů nevnímají, pociťují pouze ztrátu času. Co se týká vnímání změn v pracovním kolektivu, tak dle odpovědí na prvním patře musel po supervizi odejít jeden pracovník. Na jiném patře zase informantka změnila po individuální supervizi svoje pracovní patro, kde se jí ale velice ulevilo a cítila se následně mnohem lépe. Pracovníci vnímají změny ve své pozici po supervizi velice pozitivně a dělají spousty věcí jinak jak v pracovním, tak i ve svém osobním životě. V otázce vnímání změn po supervizi směřované na klienty se opět odpovědi opakovaly a byla zmiňovaná hygiena a sjednocení. Informantky vnímají celkový přínos supervize velice kladně. Shodly se na tom, že supervizi a její přísnost vnímají kladně ve chvíli, kdy ji provádí kvalitně vyškolený profesionál, který umí poradit a najít vhodné řešení problému. Velký přínos někteří vnímají i ve svém osobním životě s pomocí individuální supervize. Někteří pracovníci ovšem nevidí žádný přínos supervize, považují ji za zbytečnou, ke svému životu ji nepotřebují a nepomáhá jim v pracovním ani v osobním životě.

## Závěr

Hlavním cílem mé bakalářské práce bylo: *Zjistit, jak vnímají pracovníci přímé péče supervizi.* V první, teoretické části je v první kapitole popsán pojem supervize, následně cíle, funkce, druhy, metody a techniky. Druhá kapitola je zaměřena na samotný supervizní proces, kde se následné podkapitoly věnují superviznímu kontraktu, osobě supervizora, supervidovaného a jejich vzájemnému vztahu. Třetí kapitola řeší samotnou přímou péči, domov pro seniory a problematiku syndromu vyhoření.

V empirické části jsem vycházela především z teoretické části a vytvořila jsem tři dílčí cíle, které jsem následně doplnila tazatelskými otázkami. Výzkumnou část jsem zaměřila na zjištění informací od devíti informantek, pracujících na třech patrech domova pro seniory. K získání informací jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii spolu s polostrukturovaným rozhovorem.

Hlavním výzkumným cílem bylo: *Zjistit, jak vnímají pracovníci přímé péče supervizi.*

Hlavní cíl mé bakalářské práce byl dle mého názoru naplněn. Z odpovědí jsem považovala za nejzajímavější, že je supervize všemi vnímána jako prostředek řešení problémů na pracovišti. Zde bych poukázala na to, že na každém patře je někdo, koho nijak supervize neovlivňuje, považuje ji za zbytečnou či za ztrátu času. Pracovníci přímé péče pociťují supervizi nejvíce jako pomoc při řešení problémů jak na pracovišti, tak i v osobním životě. Z výsledků vyplývá, že všechny informantky, které mi poskytly rozhovory, chodí na supervizi hlavně z povinnosti. V odpovědích se našli i jedinci, kteří sice chodí za účelem splnění hodin, ale také i kvůli svému pracovnímu rozvoji. Všichni chodí pouze na supervize, které mají ve svém zaměstnání. Domov důchodců umožňuje chodit dobrovolně na individuální supervize, na které někteří informanti dochází. Něktěm supervize jejich práci s klienty ovlivňuje pouze částečně, na každém patře se našla informantka, která uvedla, že jí supervize nic nepřináší a tím pádem ji nijak ani neovlivňuje.

Z odpovědí je patrné, že ne všem informantkám vyhovuje přístup, který supervizor/supervizorka volí. Zde bych ráda odkázala na kapitulu 2, kde popisují osobnost supervizora. Z odpovědí informantek vyplývá, že ne všechny ovlivňuje

supervize v jejich pracovním životě kladně, vnímají změny spíše negativně. Hygienu u klientů, se snaží sjednotit a dělat ji po supervizi stejně.

Průběh supervize vnímají ve většině případů spíše kladně. Některým informantkám supervize nevádí, druhá část by ji raději vůbec neměla. Co se týká vnímání supervizora jak po obsahové, tak po přístupové stránce, tak lépe přijímají osobu supervizora jako muže. Místo, kde se supervize uskutečňuje, je pro všechny přijatelné tím, že mají supervizi u nich na pracovišti, cítí se tam dobře. Vnímání emocí během supervize je různá, mění se podle situace, ve které se zrovna nachází. Změny v pracovním kolektivu pociťují spíše pozitivně, jak po odchodu jednoho pracovníka nebo po změně pracovního patra.

Každý pracovník je jiný a každý vnímá supervizi podle toho, jaký má zrovna problém a co od ní vlastně očekává. Co se týče konkrétních pracovníků přímé péče, kteří se účastnili mého výzkumného šetření, ti většinou vnímají supervizi jako velký přínos jak v osobním, tak v pracovním životě, pokud je ovšem prováděna kvalitně s vyškoleným a zkušeným supervizorem. Celkový výsledek mého výzkumu je takový, že větší část pracovníků vnímá přínos supervize pozitivně a jsou s ní spokojeni, Další v supervizi nevidí žádný význam. Pokud bych měla stanovit výsledky za celý pracovní kolektiv, museli by mi poskytnout všichni pracovníci přímé péče rozhovory. Nelze tedy posoudit, zda by tyto mé výsledky korespondovaly i s jejich odpověďmi.

Domnívám se, že má bakalářská práce by mohla posloužit jako zpětná vazba pro konkrétní domov důchodců, kde výzkum probíhal. Z výstupů mého výzkumného šetření bych vedení organizace doporučila, aby pracovníkům přímé péče více přiblížili smysl a účel supervize. Více je motivovat, aby se během supervize vyjadřovali a aby případně využívali supervize, kterou organizace nabízí. S pomocí individuální supervize se může předejít syndromu vyhoření a je to jedna z pomoci těm, kteří se bojí mluvit otevřeně před celým kolektivem. Vedení organizace by se mělo více zaměřit na supervizory, z výzkumu vyplývá, že pracovníkům více vyhovuje supervizor muž než žena. Myslím si, že není kladen dostatečný důraz především na dostatečný odpočinek pracovníků, jak fyzický, tak ale především psychický. Velice si vážím pracovníků přímé péče za to, jakou nelehkou práci vykonávají, o to více mě pak mrzí, že na ni není nahlíženo jinak.

## Seznam použitých zdrojů

### Literatura:

BÄRTLOVÁ, E. 2007. *Supervize v sociální práci*. Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická UJEP.

BAŠTECKÁ, B., ČERMÁKOVÁ, V., KINKOR, M. 2016. *Týmová supervize: teorie a praxe*. Praha: Portál.

BROŽOVÁ DOUBKOVÁ, A., THELENOVÁ, K. 2010. *Odborná praxe a supervize*. Liberec: Technická univerzita v Liberci.

HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. 2008. *Praktická supervize: průvodce supervizi pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén.

HAWKINS, P., SHOHEIT, R. 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál.

HENDL, J. 2008. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál.

JANKOVSKÝ, J. 2003. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton.

JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. 2007. *Interní supervize*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí.

KOPŘIVA, K. 1997. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál.

KŘIVOHLAVÝ, J. 2003. *Psychologie zdraví*. 2. vyd. Praha: Portál.

MALÍKOVÁ, E. 2011. *Péče o seniory v pobytových sociálních [sic] zařízeních*. Praha: Grada Publishing.

MATOUŠEK, O. 2007. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál.

MATOUŠEK, O. 2008 a. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál.



MATOUŠEK, O. 2008 b. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál.

MICHKOVÁ, A. 2008. *Supervize*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta.

MIOVSKÝ, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.

ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.

ŠVINGALOVÁ, D. 2006. *Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi*. Liberec: Technická univerzita v Liberci.

VALÁŠEK, M., SVOBODOVÁ, P. (Ed.). 2002. *Úvod do supervize: cyklický model*. Tišnov: Sdružení SCAN.

**Internetové zdroje:**

DOMOV DŮCHODCŮ ROKYTNICE NAD JIZEROU. 2024. Domov důchodců Rokytnice nad Jizerou. *Ddrokytnice.cz* [online]. © 2024 [2. 2. 2024]. Dostupné z: <https://www.ddrokytnice.cz/>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

## **Seznam tabulek**

|  |    |
|--|----|
| Tabulka 1: Transformační tabulka .....     | 34 |
| Tabulka 2: Přednosti a nevýhody .....      | 37 |
| Tabulka 3: Informantky a délka praxe ..... | 39 |

## **Přílohy**

|  |   |
|--|---|
| Příloha 1 Vzor informovaného souhlasu (vlastní zpracování) ..... | 1 |
| Příloha 2 Přepis rozhovoru (vlastní zpracování) .....            | 2 |

## **Příloha 1 Vzor informovaného souhlasu (vlastní zpracování)**

### **INFORMOVANÝ SOUHLAS**

Informovaný souhlas se týká bakalářské práce na téma: „*Supervize pro pracovníky přímé péče v domově pro seniory.*“

Cílem výzkumu je zjistit, jak pracovníci přímé péče vnímají supervizi.

Byl(a) jste požádán(a) o spolupráci k poskytnutí polostrukturovaného rozhovoru, který bude zaznamenán na diktafon a následně přepsán a analyzován za účelem získání dat a informací pro potřeby zpracování bakalářské práce na Filozofické fakultě Univerzity Hradec Králové.

Důraz je kladen na:

- a) Anonymitu informantů**
- b) Mlčenlivost studentky ve vztahu k osobním údajům o účastnících výzkumu (s tím pravidlem, že s údaji získané pomocí polostrukturovaného rozhovoru budu pracovat výhradně jenom já).**
- c) Jako informant/informantka máte právo kdykoli od výše uvedené spolupráce odstoupit.**

Děkuji, že jste věnovali pozornost těmto informacím a žádám Vás o poskytnutí souhlasu s vaší spoluprací.

Jméno a příjmení studenta/studentky: .....

Podpis studentka/studentky .....

**Udělují souhlas s mou spoluprací s výše uvedenou studentkou.**

(Jméno) Podpis informanta/informantky:

.....

V .....

Dne .....

## **Příloha 2 Přepis rozhovoru (vlastní zpracování)**

Já: Dobrý den, děkuji za Váš čas a za poskytnutí rozhovoru. Ještě jednou se Vás zeptám, zda Vám nebude vadit, že si náš rozhovor nahraji na diktafon.

I: Samozřejmě, nevadí mi to.

Já: Dobře, děkuji. Hlavním cílem mé bakalářské práce je zjistit, jak pracovníci přímé péče vnímají supervizi. Mám připravených 19 otázek, na které nemusíte odpovídat, pokud se budete cítit nějak špatně ve své pozici. Chcete se ještě na něco zeptat?

I: Ne, asi ne, můžeme začít.

Já: Dobře. První okruh otázek se zaměřuje na obsah a smysl supervize. První otázka je, co si představujete pod pojmem supervize?

I: Nooo, ty jo. Pod pojmem supervize si představím něco, co by nám mělo pomoci k tomu, abychom se v práci cítili skvěle a dobře se nám pracovalo.

Já: Dobře, děkuji, kdybyste chtěla ještě něco případně doplnit, není problém se k otázce zase vrátit.

I: Dobře.

Já: Další otázka je, co by podle Vás měla supervize obnášet?

I: Supervize, to by mělo vlastně jakoby vést k tomu, že by tam měla být možnost si všechno vysvětlit, říct si všechny podstatné věci mezi zaměstnanci, vedením, popovídat si o klientech.

Já: Děkuji za odpověď a další otázka je, jak ovlivňuje supervize Vaši práci s klienty či se spolupracovníky?

I: No, když je skupinová, tak občas to neudělá dobrotu mezi námi, ale to se stává málo – kdy, ale když já jdu na individuální, tak mi přijde, že mi to pomůže více. Ale supervize by nás měla nějak jako kolektiv stmelit a měli bychom se sebou všichni vycházet a myslím si, že v našem případě u nás na oddělení to docela funguje. Je super, že si tam můžeme vyjasnit nesrovnalosti, jelikož v pracovním kolektivu se občas lidi vystřídají.

Já: Zvládnete mi říci něco k tomu, za jakým účelem chodíte na supervizi?

I: Za účelem, aby se vyřešil problém, který mezi námi konkrétně je. Například nedávno se řešil jeden spolupracovník. Ta supervize nebyla hezká. Ale musím říct, že to opravdu pomohlo a vše se vyřešilo, tak asi aby se něco vyřešilo. A taky kvůli tomu, že to máme i povinné.

Já: Chodíte i na jinou supervizi, než kterou poskytuje Váš zaměstnavatel? Pokud ano, tak na jakou?

I: Ne, nechodím, ale docházím pravidelně na individuální. Ale nevím, zda to k tomu patří, ale párkrát jsem byla na konstelacích.

Já: Co jsou konstelace, můžete mi o tom říct něco více, co se tam řešilo a tak?

I: Samozřejmě můžu, díky konstelaci se nakouklo do soukromí, kde nás vlastně byla větší skupina, a odkrylo se to, kde se co děje, a že ta dotyčná, která nic neřekne a působí jako hodná, tak se ukázalo, že je to vlastně hlavní problém.

Já: Tím jsme vyčerpaly první část otázek, můžeme přejít na druhou?

I: Ano, můžeme.

Já: Kdo určuje téma supervize?

I: Jak kdy, no, záleží podle dané situace. Třeba ohledně spolupracovníka byla dána od paní ředitelky. Ale povětšinou si zadáváme téma my v pracovním týmu.

Já: Jak vnímáte frekvenci supervize?

I: No, na mě je akorát.

Já: Nyní se Vás zeptám na to, jak vnímáte osobnost supervizora nebo supervizorky?

I: Skvělý, já mám jenom pozitivní zkušenosti. Přijde mi, že supervizoři za tu dobu, co tu pracují, byli a jsou všichni úžasní. Mají určitě hodně zkušeností a vědomostí.

Já: Dost podobná otázka je na to, jak vnímáte přístup supervizora nebo supervizorky?

I: Přístup má velice empatický, snaží se vždy najít vhodná řešení, které bude vyhovovat všem, a chce, aby se všichni vyjádřili k danému tématu.

Já: Další otázka je, jak vnímáte zaměření supervize v jejím průběhu?

I: Hmm, jak to myslíte?

Já: No, můžete to vnímat třeba jako pomoc, nebo kontrolu a tak.

I: Jo aha, já to vnímám nejvíce jako pomoc.

Já: Jak vnímáte počet lidí, kteří se účastní supervize?

I: No, pokud je problém v kolektivu, tak počet lidí je fajn, když tam jsou všichni. Ale pokud mám problém jenom já, tak preferuji supervizi jenom já a supervizor, aby se mé osobní problémy nerozebíraly přede všemi.

Já: Co prostředí, ve kterém se supervize uskutečňuje, jak to vnímáte?

I: Tak jelikož je to u nás v práci, tak neutrálně, ale mohlo by to být třeba někde v nějakém neutrálním prostředí, kde by si člověk mohl užít nějaké pohody, ale jinak u nás na pracovišti mi to nevadí.

Já: Poslední otázka z druhého bloku se týká emocí, které prožíváte během supervize?

I: No já jsem v domově pro seniory přes 20 let a jinou práci než tuhle jsem nedělala a supervizi jsem již zažila nespočet. Ale emocí jsem během supervize vystřídala několik, a přitom žádné nebyly stejné. Jsou to emoce štěstí, vzteku, nenávisti, pláč, je to velice různé a záleží na konkrétní situaci a také na probíraném tématu.

Já: Teď už nás čeká jenom poslední blok otázek, který se zaměřuje na změny, které přináší supervize. Jak ovlivňuje supervize Váš pracovní život?

I: No, občas když řeknu svůj názor, tak občas nemám to pochopení a občas se stane, že mi holky nechtějí říct jejich skutečný názor, zda je tím, co dělám štvu, nebo zda s tím souhlasí, zda by po mě nejraději skočily a pošlapaly by mě. Tak mě to ovlivňuje asi tak, že nevím, zda jim mám 100% věřit, když ony se mnou občas nejednají na rovinu.

Já: Jaké věci děláte po supervizi jinak?

I: Určitě se snažím dělat vše tak, jak jsem se s kolegyněmi domluvily a co nám supervizor poradil.

Já: Projevila se nějaká změna ve Vašem pracovním kolektivu po supervizi?

I: Určitě ano, někdy je kladná, někdy je negativní. Ale po většinu supervizí převažují ty kladné změny, kde většinou se problém mezi kolegyněmi vyřešil právě na té supervizi, kde byla možnost si o tom otevřeně promluvit.

Já: Jak se cítíte ve své pozici po supervizi?

I: Jak kdy, ale pokud to budu směřovat na poslední supervizi, tak dobře.

Já: Jak se změnil Váš pracovní přístup ke klientům po supervizi?

I: Určitě se snažím dělat vše, jak jsme se domluvily. Třeba ohledně hygieny, snažím se dělat vše jako moje kolegyně, abychom byly sjednocené.

Já: A jako úplně poslední otázka je, jak vnímáte přínos supervize?

I: Supervize je určitě přínos, když to lidi chtějí, chtějí si předávat ty informace, chtějí o něčem mluvit a chtějí něco vyřešit, tak určitě je to skvělý nástroj k tomu, aby se dopracovalo nějakého výsledku.

Já: Děkuji mockrát. Tím jsme vyčerpaly veškeré mé otázky. Děkuji Vám moc za Váš čas.

I: Nemáte zač.