

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
PEDAGOGICKÁ FAKULTA
ÚSTAV PEDAGOGIKY A SOCIÁLNÍCH STUDIÍ

Marcela Vegrichtová

VI. ročník – kombinované studium

Obor: Pedagogika – sociální práce

DIPLOMOVÁ PRÁCE

**VLIV SUPERVIZE NA OSOBNOSTNÍ ROZVOJ SOCIÁLNÍHO
PRACOVNÍKA NA OBECNÍCH ÚŘADECH OBCÍ S ROZŠÍŘENOU
PŮSOBNOSTÍ VE ZLÍNSKÉM KRAJI**

Vedoucí práce: Mgr. Dagmar Pitnerová, Ph.D.

OLOMOUC 2011

Prohlášení autora

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a použila jen uvedených pramenů a literatury.

V Bystřici pod Hostýnem dne 3. dubna 2011

.....

Poděkování

Děkuji Mgr. Dagmar Pitnerové, Ph.D., za odborné vedení diplomové práce, za trpělivost a za poskytování cenných rad a materiálových podkladů k práci.

OBSAH

ÚVOD	5
I. TEORETICKÁ ČÁST	7
1 VYMEZENÍ ODBORNÝCH POJMŮ	8
2 SUPERVIZE	14
2.1 HISTORIE SUPERVIZE V ZAHRANIČÍ A U NÁS	14
2.2 SOUČASNOST SUPERVIZE	17
2.3 FUNKCE A CÍLE SUPERVIZE	20
2.4 DRUHY A METODY SUPERVIZE.....	21
3 OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	26
3.1 OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	26
3.2 ODBORNÉ PŘEDPOKLADY SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	28
3.3 ETICKÉ JEDNÁNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	30
3.4 KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA NA OBCÍCH III.	33
4 SUPERVIZE V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	38
4.1 LEGISLATIVA.....	38
4.2 SUPERVIZE JAKO PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ.....	41
4.3 SUPERVIZE SKUPIN A TÝMŮ	43
4.4 ZPĚTNÁ VAZBA.....	45
II. EMPIRICKÁ ČÁST	48
5 EMPIRICKÉ ŠETŘENÍ	49
5.1 DEMOGRAFIE ZLÍNSKÉHO KRAJE.....	49
5.2 STANOVENÍ CÍLE A VÝZKUMNÝCH PŘEDPOKLADŮ	51
5.3 CÍLOVÁ SKUPINA	52
5.4 METODOLOGIE	53
5.5 VLASTNÍ VÝZKUM	56
5.6 ZÁVĚR EMPIRICKÉHO ŠETŘENÍ.....	66
ZÁVĚR	68

SEZNAM ODBORNÉ A POUŽITÉ LITERATURY

SEZNAM PŘÍLOH

ÚVOD

K volbě tématu diplomové práce mne přivedla téměř dvacetiletá praxe v pomáhající profesi. Jsem zaměstnaná na pozici vedoucí odboru sociálních věcí na Městském úřadu v Bystřici pod Hostýnem. Téměř každodenně se ve své práci setkáváme s rozličnými typy klientů, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci, již nejsou schopni sami řešit, ať už po stránce zdravotní, finanční, pracovní, mají problémy s výchovou a péčí o děti nebo s bydlením. Od nás očekávají pomoc, nebo alespoň radu, jak tyto situace vyřešit a zmírnit jejich následky v běžném životě. Často se tak stává, že i sociální pracovníci na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností čelí obrovskému psychickému tlaku, a mnohdy záleží jen na jejich odolnosti, zda nepodlehnu psychickému vyčerpání po stránce profesní a osobnostní. Supervizi považuji za jeden z nástrojů řízení lidských zdrojů a za celoživotní formu učení, která se zaměřuje na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných a jako prevenci syndromu vyhoření. V rámci projektu Vzdělávání sociálních pracovníků ve Zlínském kraji jsem absolvovala kurz Supervize v pomáhajících profesích, který realizovala HESTIA, o.s., Na Poříčí 12, Praha 1, s dotací 120 hodin prezenční a 20 hodin distanční části. Kurz nás seznámil se základními cíli a metodami supervize v sociálních službách a nabídl komunikační dovednosti potřebné pro porozumění a přípravu supervizního systému v organizaci a umožnil nám účastnit se praktických supervizích aktivit jak z pozice supervidovaného, tak z pozice cvičícího se supervizora pod vedením zkušených lektorů. Díky kurzu a individuální supervizi, kterou jsem prošla, považuji supervizi za nedílnou součást osobnostního, ale i profesního rozvoje všech sociálních pracovníků na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností.

Hlavním cílem diplomové práce je definování smyslu a náplně supervize v práci sociálního pracovníka na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností ve Zlínském kraji (obce III.). Cílem vlastního výzkumu bude zjištění vlivu supervize na osobnostní rozvoj sociálního pracovníka na obcích III., a to za pomoci výzkumných předpokladů. Aby se mi podařilo dosáhnout cíle výzkumu, vymezila jsem čtyři dílčí cíle:

- Zjistit, jak si sociální pracovníci vysvětlují pojem supervize.
- Ověřit, jakou cestou se sociální pracovníci k supervizi dostali.
- Zmapovat zkušenosti sociálních pracovníků se supervizí.

- Odhalit změny v profesním a osobnostním rozvoji sociálních pracovníků.

V teoretické části diplomové práce nejprve vymezím odborné pojmy, které se v práci nejčastěji vyskytují. V dalších kapitolách se budu zabývat historií a současností supervize u nás i v zahraničí včetně jejich funkcí, cílů, druhů a metod. Obsahem další kapitoly je osobnost sociálního pracovníka, jehož odborné a osobnostní předpoklady úzce souvisí s úrovní vykonané práce v pomáhající profesi. Samozřejmostí je, že při své práci se musí řídit etickým kodexem sociálních pracovníků. Věnovat se budu i supervizím v sociálních službách a platné legislativě v procesu zavádění supervize do organizací včetně pojmů syndrom vyhoření, zpětná vazba a supervize skupin a týmů.

Empirickou část diplomové práce otevírám demografií Zlínského kraje. Následují jednotlivé podkapitoly obsahující stanovení cíle, dílčích cílů, výzkumných předpokladů a popis cílové skupiny empirického šetření včetně metodologie. Na závěr se zabývám vlastním výzkumem a jeho vyhodnocením.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ ODBORNÝCH POJMŮ

Dříve než hlouběji pronikneme do tématu o vlivu supervize na osobnostní rozvoj sociálního pracovníka, je nezbytné seznámit se s některými základními pojmy, které se budou v práci často objevovat.

Supervize

Základem výrazu supervize je latinské slovo *super*–nad a *videre*–hledět, vidět, zírat, odvozen byl od anglického výrazu *supervision*. V angličtině se původně vztahoval na každou situaci, v níž pověřená zkušenější osoba dohlíží/dozírá na jinou osobu nebo osoby při provádění úkolů nebo během nějaké činnosti. Pojem supervize v pomáhajících profesích se postupně proměňoval tak, jak se proměňovala celá kultura dohlížení na práci v různých oblastech. Měnila se nejen podle zemí, ale i podle vývoje společnosti, profese a činnosti. Názory na to, co by ve formách dohledu napomáhalo tomu, aby konkrétní odborník mohl dělat svou práci co nejlépe, byly spojeny s mnoha teoriemi, které se zejména během dvacátého století mnohostranně vyvíjely.¹

HESS pojímá supervizi jako „čistou mezilidskou interakci, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem“.²

LOGANBILL a kol. definuje supervizi jako „intenzivní, mezilidsky zaměřený individuální vztah, v němž je úkolem jedné z osob usnadňovat rozvoj terapeutické kompetence druhé osoby“.³

MATOUŠEK definuje supervizi jako „kvalifikovaný dohled nad průběhem programu nebo projektu zaměřený na kvalitu činnosti pracovníků (profesionálů či dobrovolníků)“.⁴

1 HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. a kol. Praktická supervize. Praha: Galén, 2008. s. 17

2 HAWKINS, P., SHOHET, R. Supervize v pomáhajících profesích. 1. vydání. Praha: Portál, 2004. s. 59

3 Tamtéž, s. 59

4 MATOUŠEK, O. Slovník sociální práce. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. s. 218

Bálintovská skupina

Podle MATOUŠKA je to „*forma skupinové supervize zaměřená na to, jak klient svými očekáváními formuje vztah mezi sebou a pomáhajícím profesionálním pracovníkem, resp. dobrovolníkem*“.⁵

HAVRDOVÁ a HAJNÝ et al. definují bálintovskou skupinu následovně „*sejde-li se několik lidí dohromady a mají-li volnost v projevu i názoru na společnou věc a svobodu >volných asociací<, přijdou i na věci, kterých by si jeden nebyl s to nikdy povšimnout nebo je vymyslet. Vnímavost lidí je nesmírná. Nápady, často antagonistické, se najednou smysluplně doplňují, podporují*“.⁶

Sociální pracovník

„*Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace*“.⁷

Sociální práce

Posláním sociální práce je poskytování sociálních služeb jednotlivcům, rodinám, skupinám nebo komunitám. Cílem těchto služeb je pomoci klientům vyrovnat se s nezměnitelnými problémy, redukovat nebo odstranit problémy, které lze vyřešit, případně přispět ke zlepšení situace tam, kde je možná úprava sociálních poměrů.⁸

„*Sociální práce je společenskovední disciplína, studijní obor i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec*

⁵ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. s. 31

⁶ HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. a kol. *Praktická supervize*. Praha: Galén, 2008. s. 139

⁷ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 109

⁸ ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. s. 20

*společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu.*⁹

Etika

Pojem etika má původ v řeckém slově „*ethos*“ znamenajícím zvyk, mrav, obyčej. Jedná se tedy o nauku zabývající se konvenčním jednáním v lidské společnosti.¹⁰

*„Etika neboli mravověda je filozofická nauka o správném jednání. Jako teorie mravnosti se zabývá hodnocením činnosti člověka z hlediska dobra i zla. Morálka se blíží konkrétním pravidlům, zatímco etika se snaží najít společné a obecné zásady, na kterých morálka stojí, popřípadě usiluje o to, aby morálku zdůvodnila.“*¹¹

Etika sociální práce

Etika sociální práce je soubor mravních zásad, které by měl sociální pracovník dodržovat a která fixují žádoucí způsob profesionálního chování s ohledem na náročné situace. Týkají se klientova práva na sebeurčení, ochrany jeho soukromí, jeho přístupu k záznamům, nároku na služby, způsobu poskytování služeb, způsobu kontaktu s rodinou klienta a okruhem jeho blízkých osob, rozhodování o zdrojích pomoci, omezování klientovy svobody, konfliktu zájmu sociálního pracovníka, sexuálního či jiného zneužívání klientů apod. Etický kodex pro sociální pracovníky v ČR vydala v roce 1995 Společnost sociálních pracovníků, není však dodržován, neboť chybí systém monitoringu.¹²

Společnost sociálních pracovníků České republiky

Společnost sociálních pracovníků České republiky je dobrovolná odborná organizace, která sdružuje členy aktivně se podílející na rozvoji a zvyšování odborné úrovně sociální práce v praxi. Byla založena v roce 1990 a navázala tak na tradici společnosti, která působí na území České republiky od roku 1921, kdy byla ustavena první Společnost sociálních pracovníků na území ČR. V období 2. světové války byla společnost nucena svoji činnost ukončit, opět obnovena byla až po válce.

⁹ PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, 2009. s. 270

¹⁰ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. s. 21

¹¹ BAŠTECKÁ, B., GOLDMANN, P. *Základy klinické psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. s. 350

¹² MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. s. 55–56

V důsledku politických změn byla v roce 1950 činnost společnosti opět ukončena, díky aktivitě sociálních pracovníků znovu založena v roce 1968. Až do roku 1989 byli sociální pracovníci začleněni pod Společnost zdravotních sester při lékařské Purkyňově společnosti, kde vytvořili samostatnou sekci. Od roku 1990 působí samostatně, registrována je jako sdružení. Práce pro sdružení je dobrovolná a napomáhá k uznání profese sociálního pracovníka.¹³

Kompetence sociálního pracovníka

Podle HAVRDOVÉ *„kompetence sociálního pracovníka je funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese“*.¹⁴

Sociální služby

Sociální služby jsou všechny krátkodobé i dlouhodobé služby poskytované klientům za účelem zvýšení jejich kvality života. V ČR a v evropských zemích je aktuální rozeznávání mezi službami administrativními a klientskými. Protiklad je aplikován na podporu úsilí o změnu navyklého, administrativního pojetí sociální práce (spočívajícího především v přerozdělování dávek) ve prospěch přímé práce s klienty, jejich rodinami, skupinami a komunitami.¹⁵

Pro účely zákona o sociálních službách se sociální službou rozumí *„činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“*.¹⁶

¹³ *Společnost sociálních pracovníků České republiky*. [online].[cit.02.02.2011]. Dostupné na <http://www.socialnipracovnici.cz/index.php?section=mezinarodni&lang=cz>

¹⁴ HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. s. 42

¹⁵ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. s. 203

¹⁶ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 3

Standardy kvality sociálních služeb

„Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím se hodnotí úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami, kterým jsou sociální služby poskytovány.“¹⁷

Syndrom vyhoření

PINES a kol. definují vyhoření jako „výsledek neustálého nebo opakovaného emočního tlaku spojeného s intenzivní účastí s lidmi po dlouhá období. Taková intenzivní účast je obvyklá zejména ve zdravotnických a školských profesích a v sociálních službách, kde je „náplní práce“ zabývat se psychickými, sociálními a tělesnými problémy druhých lidí. Vyhoření je bolestné zjištění, že již nedokážou pomáhat lidem v nouzi, že již v sobě nemají nic, z čeho by mohli rozdávat“.¹⁸

Syndrom vyhoření se týká především pomáhajících profesí, projevuje se po letech terénní, emočně vyčerpávající práce poklesem profesionálního zájmu nebo osobního zaujetí. Je spojen se ztrátou aktivity a poslání, s pocity zklamání, ztrátou zájmu o práci. Nastupuje každodenní stereotyp, snaha přežít a nemít problémy. Ochranou proti vyhoření je přesvědčení ve smysl poslání a vědomí potřebnosti. Prevencí syndromu vyhoření může být duševní hygiena, relaxace a supervize.¹⁹

Osobnost

„Osobnost je celek duševního života člověka; nejvlastnějším znakem je jedinečnost, výlučnost, odlišnost od všech jiných; v osobnosti každého člověka lze nalézt větší či menší vnitřní konflikty a protiklady; pojem osobnost má svůj původ ve slově persona, původně maska pro boha podsvětí, později stálý typ, charakter, role člověka; podle některých teoretiků se člověk stává osobností již ve věku tří let, kdy u něho vzniká

¹⁷ KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 3. vyd. Ostrava: Anag, 2009. s. 165

¹⁸ HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vydání. Praha: Portál, 2004. s. 33

¹⁹ HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Velký psychologický slovník*. 4. vydání. Praha: Portál, 2010. s. 575

vědomí já a vůle; vlastnosti osobnosti jsou obvykle děleny na charakter, schopnosti, temperament a zájmy.“²⁰

V hovorovém pojetí je osobnost důležitý, široce uznávaný člověk, který se od ostatních lidí odlišuje svými vlastnostmi a výkony. V psychologickém pojetí je osobností každý člověk s jedinečnou strukturou svých psychických vlastností a dispozic. Důraz je kladen na jednotu psychických procesů, stavů a vlastností, na komplex vnitřních indikátorů prožívání a chování. Pro pedagogiku se jeví zásadním problémem rozvoj osobnosti vzdělávajících se činitelů, prostřednictvím výchovy a edukace.²¹

*„Osobnost je individuální vzorec prožívání a chování člověka.“*²²

²⁰ HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Velký psychologický slovník*. 4. vydání. Praha: Portál, 2010. s. 373

²¹ PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 6. vydání. Praha: Portál, 2009. s. 184

²² KERN, H. a kol. *Přehled psychologie*. 2. vydání. Praha:Portál, 2000. s. 181

2 SUPERVIZE

Supervize, jako nástroj umožňující pomáhajícímu naplňovat a rozvíjet jeho odborné kompetence, prošla během svého vývoje změnami souvisejícími s rozvojem pomáhajících profesí v zahraničí i u nás již od konce 19. století. V současnosti dochází k posunu v komplexnosti procesů a k rozdělení odpovědnosti a participace všech aktérů supervize. Samotný vývoj pak do supervize vnesl stanovení obecného cíle a funkcí supervize, ale také aplikaci druhů a metod supervize.

2.1 Historie supervize v zahraničí a u nás

Supervize jako pomůcka zkvalitnění práce je spojena s vývojem pomáhajících profesí od konce 19. století. Termín začal být používán v anglosaském světě, a to ve spojení s rolí placených pracovníků v tzv. Charity Organization Society, která byla založena v roce 1871 v New Yorku. Agenti-supervizoři měli být k dispozici dobrovolníkům, tzv. „friendly visitors“, kteří byli předchůdci sociálních pracovníků. Shromažďovali údaje a podklady o sociálních případech a za pomoci supervizora je řešili. Na základě jejich společného rozhovoru a vytvořené diagnózy byla stanovena skutečná forma pomoci. Tito předchůdci dnešních supervizorů měli tedy funkci jak kontrolní, tak administrativní a také podpůrnou a pomáhající funkci, neboť dobrovolníky bylo snadné získat, ale těžké udržet. Otcem současné sociální práce byl farář SAMUEL BARNETT, zakladatel prvního komunitního centra ve slumové čtvrti East End v Londýně. Zavedl pravidelné pohovory s pomocníky komunitního centra, kteří byli často vysokoškolskými studenty. V rozhovorech probíral především sociální a sociálně-pedagogické otázky, které se vyskytovaly v jejich práci. Jednalo se o roli supervizora jako nadřízeného, zodpovědného za kvalitu práce a pomáhajícího pracovníkům s nižší odpovědností se v práci lépe zorientovat. Tento model supervize dodnes převládá v anglosaském světě. Ve 20. letech 20. století je další z forem tzv. skupinová supervize, pro jejíž rozvoj měl velký význam úzký kontakt sociálních pracovníků. Sociální pracovníci se tehdy začali významně podílet na diskusích nad jednotlivými případy v nemocnicích. Svými poznatky o sociálních okolnostech života pacientů se stávali partnery pro lékaře. Z případových konferencí se proto rozvinula metoda skupinové supervize, ve které se využívalo množství postřehů různých členů skupiny pro zkvalitnění práce. Praktická výuka sociální práce dala základ pro rozvoj supervize jako vzdělávání. Výuka sociální práce na školách

byla doplňována praxemi v organizacích, což směřovalo k rozvíjení modelu „mistra a učně“, kdy zkušenější pracovník byl příkladem nezkušenému a provázel ho v pracovní roli. Tento model praktické výuky byl rozvíjen v USA od 20. let 20. století. Ve 30. letech byla supervize obohacena psychoanalýzou a důrazem na sebereflexi pracovníka. Stala se i předmětem výuky, první seminář o supervizi byl již v roce 1898 na newyorské Columbia University. V Evropě se supervize začíná vyučovat později, v 60. letech.²³

Souběžně s počátkem výuky se do supervize začíná plynule promítat sociálně-politický proud. Pro vývoj supervize znamenal větší zájem lidí z proudu o politickou moc než o moc, která pocházela z atributů professionalismismu. Proto byla skupinová sociální práce, především komunitní sociální práce profesně vytvořena později než práce případová. Kultura skupinová a komunitní práce se hodně diferencovala od kultury sociální práce případové.²⁴

V USA se supervize rozvíjela plynule a postupně se specializovala do mnoha různých oblastí, jako je poradenství, klinické práce, práce se závislými apod. V 60. a 70. letech na čas došlo k odlivu zájmu o supervizi, avšak tlak na efektivitu práce a objevení fenoménu vyhoření v 70. letech vedly ke znovuoživení významu supervize, především v jejích manažerských a podpůrných aspektech. V Evropě se rozvíjela supervize především jako součást výcviku v psychoterapii. V sociální práci a sociální pedagogice se supervize dlouho setkávala s rezervovaným přístupem ze strany pracovníků, kteří v ní cítili ohrožení své autonomie. Později se však supervize i v těchto oborech rozvinula a vžila. Od 70. let dochází také v Evropě k postupnému zavádění supervize jako samostatné profese. Vývoj souvisí s poptávkou společnosti, rozvojem vzdělávání, certifikací apod. Nejstarší kurzy supervize jsou známy v Evropě, v Holandsku a koncem 60. let pak také ve Švýcarsku a Německu. Od roku 1982 vychází v Německu časopis „Supervision“ a v roce 1986 v Holandsku časopis „SUPERVISIE“. V roce 1976 vznikl ve Švýcarsku „Svaz pro supervizi a poradenskou praxi“ a v roce 1982 byla v Německu založena „Německá společnost pro supervizi“. V Evropě od 80. let zájem o supervizi stále vzrůstá. Také výuka

²³ HAVRDOVÁ, Z., KALINA, K. in KALINA, K. a kol. *Drogy a drogové závislosti 2 – mezioborový přístup*. 1. vydání. Praha: NMS/ Úřad vlády České republiky, 2003. s. 133

²⁴ HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. a kol. *Praktická supervize*. Praha: Galén, 2008. s. 32

supervize se v posledním desetiletí dostává i v Evropě do vysokých škol a profilují se první profesori supervize. Jako každá nově se etablojící profese se zatím i supervize vyznačuje nedostatkem odborné literatury a vlastních teorií, které by byly schopny konkretizovat nasbírané metodické zkušenosti.²⁵

V České republice se supervize pozvolna rozvíjí v 50. letech, a to v úzké podzemní pražské skupině psychoanalytiků, jakožto součást vzdělávání adeptů psychoanalýzy. V roce 1967 realizují supervizi ve výcvikových skupinách i supervizi výcvikového týmu vedoucí komunit v souvislosti se vznikem vzdělávacího systému SUR. V roce 1981 započal první tříletý výcvik ve vedení balintovských skupin, které byly chápány jako supervizní část vzdělávání v SURu (systém vzdělávání v psychoterapii, který se vyvíjí od roku 1967 a je spojen se jmény svých zakladatelů JAROSLAVA SKÁLY, EDUARDA URBANA a JAROMÍRA RUBEŠE, jejichž iniciály mu daly název). Výcvik společně se Skálou inicioval zejména JIŘÍ RŮŽIČKA. V roce 1983 jej absolvovalo prvních 16 účastníků. V dalších letech následovaly a dodnes pokračují výcviky ve vedení balintovských skupin zvláště na půdě Pražského psychoterapeutického institutu. V současné době jsou registrovány dvě desítky kvalifikovaných balintovských vedoucích. V roce 1989 k nám po navázání kontaktu na světové konferenci skupinové psychoterapie v Amsterdamu přijíždějí první supervizoři ze zahraničí. Na konci 80. let se supervize stává součástí skupinově komunitního výcviku a supervizi vedou hlavně zkušení výcvikové vedoucí. Na počátku 90. let zařazuje Asociace manželských a rodinných poradců do vzdělání poradců také supervizi, kterou jsou zmocněni realizovat zkušení odborníci. Obdobně jako v psychoterapii byla kvalifikací zejména léta výcvikové praxe. Nevyskytovalo se speciální vzdělávání supervizorů. Ve druhé polovině devadesátých let pak vznikla potřeba supervize pracovníků v zaváděném systému komunitní péče o duševně nemocné, iniciátorem bylo pražské Centrum pro rozvoj péče o duševní zdraví. Požadavek supervize se stává běžnou součástí většiny programů v oblasti sociální a zdravotní péče při udělování grantů. Přestože je zde supervize míněna spíše jako odborný dohled, na mnoha pracovištích začíná soustavná supervize pracovních týmů. Zhruba od roku 1995 byla supervize zaváděna

²⁵ HAVRDOVÁ, Z., KALINA, K. in KALINA, K. a kol. *Drogy a drogové závislosti 2 – mezioborový přístup*. 1. vydání. Praha: NMS/ Úřad vlády České republiky, 2003. s. 134

do sféry práce s drogově závislými. Příklad se o to PAVEL BÖHM, protidrogový koordinátor při úřadu vlády ČR, za součinnosti s dalšími odborníky, např. KAMILEM KALINOU.²⁶

V roce 1997 zahrnuje Česká psychoterapeutická společnost pod vlivem Evropské asociace pro psychoterapii požadavek supervize do systému akreditace komplexních vzdělávacích programů pro psychoterapii ve zdravotnictví. Na Fakultě sociálních věd Univerzity Karlovy v Praze vznikají, díky úsilí ZUZANY HAVRDOVÉ, první snahy o vysokoškolskou výuku „rozvojové supervize“. Pražský psychoterapeutický institut společně s Českou asociací pro transakční analýzu zahajuje první systematický mezinárodní výcvik v integrativně pojímané supervizi, vede jej transakční analytička JULIE HEWSON z Velké Británie a je určen pro tři desítky účastníků, převážně zkušených výcvikových vedoucích. Absolventi získávají po čtyřech letech první mezinárodní osvědčení supervizorů a stávají se vyučujícími supervizity a mají tak oprávnění vzdělávat další supervizory. Část výcviku vedla ELIZABETH HOLLOWAY z Kalifornie, která je autorkou řady výzkumných projektů a odborných publikací o supervizi. Na výcvik navazuje od roku 1999 druhá výcviková skupina, třetí výcvikovou skupinu z řad pracovníků ve školství vedou již domácí lektori v součinnosti s Julií Hewsonovou. Účastníci prvního výcviku si zvolili ze svých řad tzv. „board“ ve složení: MARIE HENKOVÁ, BLANKA ČEPICKÁ, JAN KOŽNAŤ, JAN PFEIFFER a ANTONÍN ŠIMEK. Tato skupina během čtyř let získala kontakty na zahraniční instituce a podílela se na organizaci dalších kurzů. Skupina také v lednu 2002 vyvolala vznik výcvikového institutu – Českého institutu pro supervizi.²⁷

2.2 Současnost supervize

V uplynulých dvaceti letech došlo k obrovskému nárůstu v užívání poradenských a terapeutických přístupů v mnoha pomáhajících profesích. Pomohl tomu odklon od obvyklých forem institucionální péče o ty, kdo potřebují pomoc a podporu, směrem k domácí péči. Posun pak vedl k neustále se zvětšujícím nárokům nejen na rodiny a příbuzné, ale také na celou řadu pracovníků pomáhajících profesí.

²⁶ HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. a kol. *Praktická supervize*. Praha: Galén, 2008. s. 34

²⁷ ŠIMEK, A. *Historie supervize v ČR*. [online]. [cit. 24.01.2011] Dostupné na <http://www.supervize.eu/publikace-a-clanky/ruzne-texty/historie-supervize-v-cr/>

Ti se museli naučit novým metodám , jak se vypořádat s trápením, zneklidněním a dezintegrací svých klientů. Veřejnost zároveň akceptuje skutečnost, že většina lidí v určitých obdobích života potřebuje využít některý z mnoha druhů poradenství.²⁸

V průběhu 20. století lze pozorovat hlavní posuny v komplexnosti procesů, vztahů, rovin, metod a záměrů, které jsou do supervizního procesu zahrnuty. Dochází k opuštění hierarchického vztahu odpovědnosti a moci supervizora ve prospěch pravidelného rozdělení odpovědnosti a participace v supervizi na různé účastníky supervize. V supervizi jsou používány podobné metody jako v úrovních pracovní činnosti, kterou supervize odráží (např. vedení rozhovoru, zpětná vazba, rozšiřování vědomí, ventilace emocí, řešení problémů aj.). Účel je však vždy spojen s pracovním kontextem a kvalitou práce. Supervize musí směřovat ke zlepšení práce, proto pokud je to předem jasně dohodnuto a pojmenováno, může se v supervizi objevit i kus terapie, vzdělávání nebo i řízení supervizanta. Je nutné si uvědomit, že předmětem je vždy konkrétní odborník a jeho odborná činnost v konkrétních souvislostech. Základem je sdílená živá zkušenost. Smyslem a cílem supervize konkrétního odborníka je, aby byl schopen svou činnost dělat co nejlépe. Na začátku každé supervize je zájem pracovníků o dobrou praxi ve své profesi a alespoň základní naděje, že věci mohou být lepší. Bez této podmínky nemůže supervizor se supervizanty pracovat. Důležitá je také důvěra supervizanta vůči supervizorovi. Měl by s určitou dávkou otevřenosti a vnitřní pravdivosti sdělovat, co dělá pro dobrou praxi, co by rád změnil, a to i v případě, kdyby sdělení nebyla nijak příjemná či pozitivní. Pravdivým sdělením rozumíme takové sdělení, za nímž si pracovník stojí a které je počátkem přijetí odpovědnosti za rozvinutí dialogu. Nezbytná je také snaha dále se učit.²⁹

I v nejlepších supervizích vztazích nastanou okamžiky zastavení se, opatrnosti, nebo dokonce vyhýbání. Z jakéhosi důvodu se může dostavit strach a negace, a pro obě strany je prospěšné dokázat to rozpoznat a mít prostředky umožňující takovým prostředím projít a překonat je. Supervizor i supervidovaný nesou za kvalitu supervize svůj díl odpovědnosti, oba jsou součástí systému, který má zaručit kvalitu práce. Obě strany tak mohou odkazovat na hranice a základní linie, které vytváří

²⁸ HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vydání. Praha: Portál, 2004. s. 18

²⁹ HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. a kol. *Praktická supervize*. Praha: Galén, 2008. s. 40

pracovní smlouva, upravující pracovní vztah mezi supervizorem a supervidovaným. Domníváme se, že ještě před vstupem do tohoto vztahu začíná supervize autosupervizí a ta začíná hodnocením našich vlastních motivů a odhalením těch částí sebe samých, které bychom jinak skrývali, nejenom před vlastním vědomím. Tak můžeme zmenšit nesoulad, který se u pomáhajících někdy vyskytuje, když věří, že oni sami nemají problémy a potřeby, a jen ve svých klientech vidí nemocné a potřebné. Supervize, tak jako pomáhání, není přímý proces, a je dokonce ještě obtížnější než práce s klienty. Jedna osoba přichází s popisem klienta, kterého supervizor většinou nikdy neviděl, k osobě druhé. Velmi selektivně ho informuje o své práci a navíc na oba z nich mohou působit tíha profese, organizace a společnosti, v níž oba pracují. Mimo klienta tak musí věnovat pozornost superviznímu vztahu a širšímu uspořádání, v němž oba působí. Existuje nebezpečí, že supervizora i supervidovaného může paralyzovat míra složitosti a mohou se tak ocitnout v situaci stonožky, která přišla o schopnost se hýbat.³⁰

V supervizi má důležité místo reflexe. Ta musí být zorganizována a připravena, někdy přímo supervizorem navozena. Toto se děje prostřednictvím sdílení individuální, skupinové či týmové pracovní zkušenosti. Reflexi umožňuje také tzv. excentralizace, což je vyjádření někdy obtížně zachytitelné vnitřní zkušenosti prostřednictvím kreslení, malby, pohybu či jiné práce se symboly. Reflexe umožňuje vytváření nového spojení nebo se prohlubuje již dříve pochopený význam či souvislosti. To se může ukázat jako nová znalost, chování, postoj, vztah, hodnocení či emoce anebo vše dohromady. K tomuto je možné dojít mnoha způsoby, které charakterizují různé formy a typy supervize. Některé z nich mohou účastníky supervize dovést k novému významu (vzdělávací supervize), jindy se může nový význam zcela nezávisle vynořit (např. u kreativních metod supervize). Proces přípravy podmínek pro reflexi se odehrává prostřednictvím experimentálního nebo akčního způsobu učení. Součástí tohoto rámce je společné stanovení cílů (úkolů, zakázek) a vyhodnocení procesu (zpětná vazba, vyhodnocení). Supervize se může odehrávat mnoha způsoby. Velmi však záleží na přípravě pracovníků, jejich

³⁰ HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vydání. Praha: Portál, 2004. s.

otevřenosti a potřebách, ale také na připravenosti, osobní a profesionální zralosti supervizora.³¹

2.3 Funkce a cíle supervize

Supervize by měla plnit vzdělávací, neboli formativní funkci, podpůrnou neboli restorativní funkci a řídicí neboli normativní funkci. Vzdělávací neboli normativní funkce souvisí s rozvojem dovedností, porozumění a schopností supervidovaných. To se děje při rozebírání pracovních činností supervidovaných s klienty. Při využívání této funkce může supervizor pomáhat supervidovaným, aby lépe porozuměli klientovi, více si uvědomovali své reakce na klienta, aby chápali dynamiku probíhajících interakcí s klientem, aby byli schopni sledovat intervenci a její dopady a současně hledat další způsoby práce s touto a podobnými situacemi klientů. V rámci vzdělávací funkce se supervize zaměřuje na rozvoj dovedností a schopností pracovníka, podporuje pracovníka v profesním rozvoji a učí jej reagovat na měnící se potřeby klientů, pracoviště a společnosti. Cílem je rozvoj odbornosti. Podpůrná neboli restorativní funkce je reakcí na skutečnost, že na všechny pracovníky, kteří se účastní důvěrné terapeutické práce s klienty, nevyhnutelně působí zoufalství, bolest a roztržštěnost klienta. Jedná se o emoce, které mohly vzniknout v důsledku empatie s klientem nebo je klient mohl oživit, popř. mohly být reakcí na klienta. Pokud těmto emocím není věnována patřičná pozornost, může dojít k nižší účinnosti pracovníků, kteří se buď se svými klienty začnou nadměrně identifikovat, nebo se začnou bránit další možnosti nechat na sebe klienty působit. Tyto skutečnosti mohou časem vést ke stresu a k jevu, který běžně označujeme jako vyhoření. Cílem podpůrné funkce je tedy dobré zvládnutí profesních nároků pracovníkem. Řídicí, neboli normativní funkce supervize zajišťuje s kontrolu kvality při práci s lidmi. Vychází z potřeby mít někoho, kdo se společně s námi dívá na naši práci. Tuto potřebu si vynucuje nejen nedostatečný výcvik či malá zkušenost, ale také naše lidská selhání, citlivé oblasti v důsledku vlastních zranění či naše předsudky. Supervizor nese v mnoha prostředích určitou odpovědnost za blaho klientů a také za to, jak s nimi supervidovaný pracuje. Přestože supervizoři nejsou přímými nadřízenými supervidovaných, nesou určitou odpovědnost za správné vykonávání jejich práce a také za to, že bude odpovídat vytyčeným etickým

³¹ HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. a kol. *Praktická supervize*. Praha: Galén, 2008. s. 39–41

standardům. Cílem řídicí funkce je pochopení, přijetí a naplňování profesních hodnot.³²

Obecným cílem supervizní práce je zvyšování profesionální kompetence v pracovních vztazích. Jedná se o činnost, při které uvažujeme nad kvalitou práce jednotlivce, týmu či organizace.³³

Podle MATOUŠKA mohou být cíle supervize krátkodobé a dlouhodobé. Mezi krátkodobé cíle můžeme zařadit např. získání několika základních profesionálních dovedností či vytvoření podmínek pracovního týmu pro úspěšnou práci. Dlouhodobými cíli mohou být např. formulace a monitoring plánů osobního rozvoje pracovníků, harmonizace fungování organizace či zvyšování citlivosti organizace na potřeby jejích klientů. Cíl i formu supervize je nutné vždy jasně definovat před jejím zahájením. Důležité je závazně definovat a určit, komu a jaké informace budou ze supervize přístupné. Tato pravidla by měla být zakotvena v supervizním kontraktu, tzn. v dohodě mezi poskytovatelem, příjemcem supervize. Před zahájením samotné supervize je tedy potřeba přesvědčit se o tom, zda jsou s tímto zaměřením a způsobem provádění supervize všichni její účastníci srozuměni.³⁴

Dlouhodobý cíl supervize v organizaci by měl být formulován co nejkonkrétněji, aby bylo možné po určité době vyhodnotit, zda supervize k naplnění tohoto cíle skutečně napomáhá a zda je pro organizaci užitečná. Supervize je nekončící dojednávání a i když máme např. dlouhodobou supervizní smlouvu s formulovaným dlouhodobým cílem, musíme na začátku každého supervizního setkání dojednat dílčí cíl daného setkání, včetně průběhu setkání, aby to co nejlépe odpovídalo aktuálním potřebám supervidovaných.³⁵

2.4 Druhy a metody supervize

HAWKINS a SHOHET rozlišují čtyři druhy supervize: výukovou, výcvikovou, řídicí a poradenskou. U výukové supervize mívá supervizor spíše roli učitele a

³² HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vydání. Praha: Portál, 2004. s. 60

³³ MICHKOVÁ, A. *Supervize*. České Budějovice: Zdravotně sociální fakulta Jihočeské univerzity, 2008. s. 11

³⁴ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 353–354

³⁵ MICHKOVÁ, A. *Supervize*. České Budějovice: Zdravotně sociální fakulta Jihočeské univerzity, 2008. s. 39–40

zaměřuje se téměř výhradně na vzdělávací funkci. Pomáhá supervidovaným rozebírat jejich práci s klienty, zatímco řídicí a podpůrnou supervizní funkci poskytuje někdo na pracovišti. Výcviková supervize také zdůrazňuje vzdělávací funkci a supervidovaní jsou zde v jakési výcvikové roli. Může se jednat o studenty sociální práce na praxi nebo psychoterapeuty ve výcviku, kteří pracují s klienty vyčleněnými pro jejich výcvik. Na rozdíl od výukové supervize zde má supervizor určitou odpovědnost za práci s klienty, proto přebírá jednoznačnou řídicí či normativní roli. Termín řídicí (manažerská) supervize užíváme tam, kde je supervizor také nadřízeným supervidovaných. Stejně jako u výcvikové supervize má supervizor jednoznačnou odpovědnost za práci s klienty, ale supervizor a supervidovaný jsou ve vztahu nadřízený–podřízený spíše než ve vztahu instruktor–účastník. U poradenské supervize supervidovaným zůstává odpovědnost za práci, kterou vykonávají se svými klienty, ale se supervizorem, se supervizorem, který není jejich vedoucím ani instruktorem konzultují otázky, jež si přejí rozebrat. Jedná se o druh supervize, který je určen zkušeným, kvalifikovaným pracovníkům.³⁶

V supervizním prostředí jsou aplikovány psychoterapeutické metody, které supervize využívá. Supervize pracuje s reálnými situacemi pracovníků. Pro příklad uvedeme některé metody a techniky, které mohou být při supervizi využívány:

1. Metoda psychodramatu – techniky **Jeviště, Výměna rolí – změna rolí – interview a Význam skupiny, jednání nanečisto a feedback (zpětná vazba)**
2. Modelování systémů v supervizi – technika **Sochání (modelování)**
3. **Kreativní práce v supervizi**
4. **Bálintovské skupiny v supervizi**

Bálintovská skupina může být využívána jako úvodní metoda pro pracovníky, kteří ještě nemají se supervizí zkušenosti. Jedná se o skupinovou formu supervize, na které se scházejí pracovníci z blízkých pomáhajících profesí. Sezení se konají v pravidelných intervalech a řeší se na nich případy, se kterými chtějí účastníci sezení pomoci. Jedná se o případy, kdy pomáhající není spokojen s tím, jak si počínal nebo prožíval kontakt s klientem. Může to být případ, který nosíme v sobě, protože je v něm mnoho osobního. Metoda je spojena se jménem maďarského psychoanalytika MICHAELA BÁLINTA, který ji zformoval pro potřeby

³⁶ HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vydání. Praha: Portál, 2004. s.

praktických lékařů. Setkání byla založena na tvůrčím psychoterapeutickém přístupu M. Bálinta a na uspořádání, které svým skupinám vtiskl. Později se tento způsob práce rozšířil do mnoha zemí a je znám jako „bálintovské skupiny“. V České republice je přehled aktivit bálintovských vedoucích zveřejňován na webových stránkách České psychoterapeutické společnosti. Skupin se účastní např. kliničtí psychologové, lékaři, psychologové z pedagogicko-psychologických poraden, učitelé a sociální pracovníci. Význam bálintovských skupin je rozsáhlý, a to od možnosti setkávání pracovníků pomáhajících profesí, přes možnost představit příklady ze své praxe až po možnost podívat se na svoje slepá místa a dostat podněty a podporu pro další práci. Vedoucí skupiny musí mít zkušenosti s vedením bálintovských skupin, počet členů by měl být od 6 do 12 osob. Délka sezení je většinou 90 minut, každá fáze trvá přibližně 15–20 minut. Počet skupin za jedno setkání je optimální v počtu 6, zpravidla ve dvou dnech. Skupiny získávají účinnost pravidelným opakováním přibližně po 2 až 4 týdnech.³⁷

Průběh Bálintovské skupiny má pět fází:

1. **fáze – Expozice případu** - přednesení problému tak, jak si ho ten, kdo ho předkládá, pamatuje (nejsou důležitá objektivní data, ale subjektivní obraz problému v duši pomáhajícího).
2. **fáze – Otázky** – účastníci se doptávají na okolnosti případu, které potřebují vědět, aby si mohli vytvořit podobu o tom, co se dělo.
3. **fáze – Fantazie** - účastníci sdělují svoje představy o citech a vztazích jednotlivých aktérů případu, slovo fantazie má uvolnit kreativitu na základě intuice.
4. **fáze – Praktické náměty na řešení** - návrhy postupů a řešení, které by si účastníci zvolili, pokud by byli na místě pomáhajícího.
5. **fáze – Vyjádření protagonisty** – jedná se o zpětnou vazbu předkladatele problému, ocenění toho, co pro něj bylo užitečné.³⁸

Na jevišti supervizant zpracovává své téma, jedná se o prostor, na němž může být znázorněno jakékoliv místo v jakémkoliv čase. Platí zde realita jeviště – což znamená, že se scéna odehrává vždy „zde a nyní“, v přítomnosti. Takto dosáhneme

³⁷ HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. a kol. *Praktická supervize*. Praha: Galén, 2008. s. 131–160

³⁸ KOPŘIVA K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. s. 138

toho, že supervizant zažije své pocity, aniž by je musel rozumově popisovat. Při výměně rolí supervizant přejímá roli jiné osoby, tj. vyměňuje si s jinou osobou místo. Do role se vciťuje tak, že přejímá držení těla, mimiku, gesta a projev dané osoby. Díky výměně rolí získává šanci změnit perspektivu. Na situaci, kterou si zvolila a na sebe sama, se dívá očima a dojmy někoho jiného. Pomocí změny hlediska mohou být vlastní pocity, předsudky a domněnky prokázány, zpochybňovány, nebo zcela, odstraněny. Prostřednictvím modelování tématu pomocí předmětů nebo kresbou můžeme obohatit především verbální a skupinovou formu supervize. Se zkušeným týmem, supervizorem a za ideálních podmínek lze využít i další aspekty modelování; to znamená hledat konkrétní vysvětlení a srovnání v tom, kdo zvolí jaký předmět pro určitého člověka nebo téma, případně rozehrát s modelovaným obrazem psychodramatický dialog. Stačí vytvořit zevní zjednodušený obraz určité situace nebo konfliktu, prohlédnout si ho a přemýšlet o něm z různých hledisek. Supervizor vyzve kolegu, aby uspořádal na zemi ostatní židle, hrnky, papíry, knihy, kancelářské pomůcky do tvaru, který dle jeho pohledu odpovídá uspořádání situace klienta, o němž před chvílkou začal mluvit. Pro ostatní členy týmu je pak situace mnohem přehlednější a mohou se do ní aktivně zapojit. Postup výběru a uspořádání prvků vypovídá o tom, jak supervidovaný o celku uvažuje a čemu připisuje významnou roli. Ostatní členové týmu ho případně upozorní na chybějící prvky – slepá místa. Obdobně lze pracovat i s kresbou na papír většího formátu. Tato technika se může stát pro supervidovaného silným zážitkem, který s sebou nese nový vhled do problémového systému a hlubší pochopení vlastní role v něm. Kreativní techniky využívají práce se symboly, jejichž význam může být vhodným pomocníkem pro sledování situace v supervizi. Prostřednictvím symbolů se dají vyjadřovat vnitřní motivy, přání a cíle člověka. V praxi to vypadá tak, že supervizant si na začátku procesu vybere symboly, které mu připomínají určitou situaci, popřípadě sebe a osoby, kterých se problém týká. Výhodou této techniky je odlehčení situace, přenos do světa fantazie a jednodušší práce s tématy. Není to pouze zábavná hra, odehrávají se zde většinou opravdové a podstatné věci.³⁹

³⁹ HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. a kol. *Praktická supervize*. Praha: Galén, 2008. s. 131-160

Shrnutí

Vývoj supervize je spojen s vývojem pomáhajících profesí od konce 19. století, a to ve spojení s rolí placených pracovníků v tzv. Charity Organization Society v USA. U nás se pozvolna rozvíjí v 50. letech 20. století jako součást vzdělávání adeptů psychoanalýzy. V průběhu 20. století dochází k opuštění hierarchického vztahu supervizora ve prospěch rozdělení odpovědnosti a participace na další aktéry supervize. Supervize by měla plnit vzdělávací, podpůrnou a řídicí funkci a rozlišujeme čtyři druhy: výukovou, výcvikovou, řídicí a poradenskou. Jejím obecným cílem je zvyšování profesionálních kompetencí v pracovním vztahu. Mezi metody a techniky, které jsou v supervizi využívány, patří například jeviště, výměna rolí, modelování pomocí předmětů nebo kresbou, kreativní techniky a Bálintovská skupina.

3 OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Posláním sociální práce je poskytování sociálních služeb klientům, kteří tyto služby využívají k úpravě svých sociálních poměrů, popř. k omezení, odstranění nebo vyřešení problému. V samotném procesu sociální práce je významná osobnost sociálního pracovníka, který je při své práci vázán etickým kodexem sociálních pracovníků a k výkonu svého poslání by měl splňovat odborné a osobnostní předpoklady.

3.1 Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka

Zákon o sociálních službách definuje sociálního pracovníka jako osobu, která „vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace“.⁴⁰

Pokud chceme mluvit o „umění“ a „vědě“ této profese, musíme zdůraznit, že uměním se míní kombinace nadání, zkušeností, osobních hodnot a intuitivní tvořivosti, s níž sociální pracovníci vstupují do vztahu s klientem. Talent a náklonnost k sociální práci se pokládají za podobně důležité jako odborné znalosti a dovednosti z oblasti sociální práce. Sociální práce má vlastních teoretických poznatků tak málo, že využívá empirických a teoretických poznatků z jiných věd jako jsou sociologie, psychologie, právo, kriminologie, apod. Vědou jsou informace o obecných sociálních podmínkách, jevech, sociálních programech a politice, profesi, metodice a provádění praxe.⁴¹

Úspěšný socioterapeutický nebo pomáhající vztah předpokládá empatii, vřelost a opravdovost ze strany profesionálního sociálního pracovníka. Pracovní vztah ke klientům je bez schopnosti vhledu do situace klienta, bez vstřícného zájmu a bez jednoznačné komunikace problematický, nemotivuje k jakékoliv spolupráci a může se stát nefunkčním. Mezi další osobnostní předpoklady sociální práce patří tvořivost a flexibilita. Vzhledem k problémovým a mnohdy obtížně řešitelným

⁴⁰ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, §109

⁴¹ ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. s. 23

situacím klientů, musí sociální pracovník často řešení nejenom hledat, ale i obměňovat a improvizovat. Podstatnou složkou sociální práce je schopnost reálného zvažování a hodnocení klientů v jejich problémové situaci, k čemuž je potřeba určitá zkušenost a zralost, zvláště pokud klienti pocházejí z rozdílného kulturního prostředí. Důležitou úlohu také hraje osobní povědomí sociálního pracovníka o tom - to co je v sociálním smyslu dobré, a co je špatné.⁴²

Obecnými předpoklady a dovednostmi pracovníka pomáhající profese jsou také zdatnost a inteligence, přitažlivost, důvěryhodnost a komunikační dovednosti, ke kterým patří zúčastněné naslouchání a empatie. Fyzická zdatnost je předpokladem člověka, který má v úmyslu pomáhat druhým, a proto dbá o svoje tělo a pracuje v jeho prospěch. Dalším obecným předpokladem je inteligence, včetně emoční a sociální inteligence, snaha stále rozšiřovat své znalosti, obohacovat se novými teoriemi a praktickými technikami a studovat odbornou literaturu. Přitažlivost pochází nejen z fyzického vzhledu, ale stejně i z toho, jak moc klient vnímá názorovou podobnost, myšlenkovou kompatibilitu a případné citové přiklonění se k pracovníkovi. K důvěryhodnosti patří to, jak klient cítí pracovníkův smysl pro čestnost, srdečnost a otevřenost, jeho sociální roli a malou motivaci pro osobní prospěch. Složkami, které se podílejí na důvěryhodnosti pracovníka, jsou diskrétnost, spolehlivost, využívání moci a porozumění. Komunikační dovednosti jsou pro sociálního pracovníka důležité v každé fázi jeho práce a jsou výchozím prostředkem pro navázání vztahu s klientem ještě předtím, než začne s řešením jeho problému. Profesionální sociální pracovník je ve shodě s tím, co říká, i s tím, co dělá, tzn. jak se projevuje neverbálně, aniž by o tom musel velmi přemýšlet.⁴³

Existuje mnoho profesí, jejichž hlavním smyslem je pomáhat lidem. Může se jednat např. o lékaře, zdravotní sestry, pedagogy, sociální pracovníky, psychology aj. Každá z nich vyžaduje vědomosti a dovednosti, které poskytují příslušné vzdělávací instituty. Kromě odbornosti však dané profese předpokládají ještě další významný prvek, a to lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem. Hlavním nástrojem pracovníka v pomáhající profesi je tedy především jeho osobnost. Samozřejmě existují i jiné pomáhající profese, jejichž nositelé jsou v neustálém kontaktu s lidmi. Může jít o advokáty, manažery, kadeřnice apod. U těchto profesí

⁴² ŘEZNIČEK, I. *Metody sociální práce*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. s. 24

⁴³ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 52–53

však stačí, když se pracovník chová v souladu s konvencí, tzn. slušně, nevyžaduje se od něj, a ani neočekává, osobní vztah. Pomáhající pracovník se však setkává s lidmi v nouzi, kteří jsou v závislém postavení a zpravidla potřebují více než pouhou slušnost. Potřebují především přijetí, spoluúčast, porozumění a pocit, že pomáhajícímu pracovníkovi nejsou na obtíž. Potřebují také pocit, že jsou pomáhajícím pracovníkem bezvýhradně přijímáni, aniž by je odsuzoval. Klient potřebuje pomáhajícímu pracovníkovi především důvěřovat a cítit se bezpečně. Pokud tento vztah nefunguje, stává se pomáhající práce pouze výkonem svěřených pravomocí.⁴⁴

3.2 Odborné předpoklady sociálního pracovníka

Obnova vzdělávání v sociální práci na vysokoškolské úrovni a reforma dosavadního vzdělávání na úrovni středoškolské se po roce 1989 stala jednou z priorit oboru sociální práce. Začaly se objevovat nové sociální problémy, jejichž řešení bylo nutné teprve hledat anebo si přizpůsobovat modely sociální práce používané v jiných zemích. Tehdejší náměstek ministra práce a sociálních věcí IGOR TOMEŠ se obrátil na rektory Karlovy univerzity v Praze a univerzit v Brně a Bratislavě a požádal je o zřízení kateder sociální práce. Pro tento účel sestavil skupinu poradců. Ve stejné době byla Československu nabídnuta pomoc ze zahraničí, především z Nizozemska, kde hlavním iniciátorem byl učitel vysoké školy sociální v Driebergenu J. HELMER. Měli jsme tak možnost seznámit se s formováním sociální práce jako disciplíny v západoevropských zemích s vyspělou sociální politikou. Podařilo se tak v poměrně krátké době obnovit vysokoškolskou výuku sociální práce souběžně na Karlově univerzitě v Praze a Masarykově univerzitě v Brně. Poptávka po vysokoškolsky vzdělaných sociálních pracovnících byla tak velká, že se v dalších letech vytvářela podobná pracoviště na univerzitách v Olomouci, Ostravě, Českých Budějovicích, Plzni, Ústí nad Labem a Hradci Králové. Ještě později i v Liberci a Pardubicích. Úroveň i zaměření nově vzniklých kateder sociální práce byla různá a souvisela s tím, jak byla ustanovena a zda vznikla na již existující univerzitě. Odbornou úroveň kateder a vznikajících vyšších odborných škol garantovala Asociace vzdělavatelů v sociální práci, která ve své práci vycházela z Minimálních standardů vzdělávání v sociální práci. Standardy byly

⁴⁴ KOPŘIVA K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. s. 14–15

vytvořeny ve spolupráci se zahraničními a tuzemskými experty, kteří zastupovali profesní organizace, vzdělavatele a zaměstnavatele.⁴⁵

Od 1. ledna 2007 stanoví předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Jsou jimi způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona. Co se týká způsobilosti k právním úkonům, zde platí obecné vymezení způsobilosti k právním úkonům, tak jak je uvedeno v občanském zákoníku. Způsobilost fyzické osoby nabývat práv a brát na sebe povinnosti vzniká zletilostí osoby. Bezúhonnost se dokazuje výpisem z evidence rejstříku trestů. Za bezúhonného se považuje ten, kdo nebyl pravomocně odsouzen pro úmyslný trestný čin nebo čin spáchaný z nedbalosti v souvislosti s prováděním činností při poskytování sociálních služeb nebo činností s nimi porovnatelných. Zdravotní způsobilost se dokazuje lékařským posudkem, který zaměstnanci vydá lékař závodní preventivní péče nebo praktický lékař. Sociální pracovník může být podle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů, souběžně úředníkem obce, kraje, hlavního města Prahy, statutárního města, příp. městské části, hlavního města Prahy. V takovém případě musí sociální pracovník splnit předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle zákona o sociálních službách a současně musí plnit povinnosti úředníka podle zákona o úřednících samosprávných celků, kterými jsou vstupní vzdělávání, průběžné vzdělávání a zvláštní odborná způsobilost.⁴⁶

Zákon dále vymezuje odbornou způsobilost, která je nezbytná k výkonu povolání sociálního pracovníka. Mělo by jím být vyšší odborné vzdělání v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost a charitní a sociální činnost. Dále vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku a péči, sociální patologii, právo a speciální pedagogiku. Mimo vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu je možné získat odbornou způsobilost k výkonu tohoto povolání také absolvováním akreditovaných vzdělávacích kurzů ve

⁴⁵ MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. s. 151–152

⁴⁶ KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 3. vyd. Ostrava: Anag, 2009. s. 172–174

výše uvedených oborech v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin za předpokladu praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně pěti let, a to za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v jiných oblastech studia, než je výše uvedeno. Odbornou způsobilost také lze získat absolvováním akreditovaných vzdělávacích kurzů ve výše zmíněných oblastech v rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním ukončeného nanejvýš k 31. prosinci 1998.⁴⁷

3.3 Etické jednání sociálního pracovníka

Profesní etika je v zemích západní Evropy nejméně posledních dvacet let velmi aktuální a stává se předmětem mnoha diskuzí. Iniciátorem zvýšeného zájmu o etiku je také poukaz na diskuze týkající se afér sociálních pracovníků, kteří v morální oblasti selhali. Diskuze, která je věnovaná etickým otázkám, napomáhá sociálním pracovníkům orientovat se v případech, kdy mají učinit rozhodnutí spadající do oblasti morálních dilemat a problémů. BANKSOVÁ hovoří o etických problémech a etických dilematech. Etické problémy podle ní vznikají v situaci, kdy je jasné, jak by měl sociální pracovník rozhodnout, ale jemu samotnému se toto rozhodnutí přičí. Příkladem takového etického problému může být situace, kdy se sociální pracovník osobně domnívá, že by se klientovi mělo dostat potřebné pomoci, ale tuto pomoc nemůže poskytnout, neboť klient nesplňuje kritéria stanovená institucí, ve které pracovník působí. K etickým dilematům dochází tehdy, když sociální pracovník cítí, že stojí před dvěma či více stejnými nevhodnými možnostmi, které představují konflikt morálních principů. V tomto případě není zcela jasné, které rozhodnutí bude přijatelnější. Může se jednat např. o konflikt práva klienta na sebeurčení a povinnosti sociálního pracovníka chránit zdraví klienta. To, co je pro někoho pouze technickou otázkou, může být pro někoho jiného etickým problémem. U jiného může jít o dilema, a žádné z řešení se mu nejeví jako přijatelné. Velmi záleží na osobnosti sociálního pracovníka, na tom, jak vnímá situaci, jaká je jeho osobní hierarchie hodnot a jaké má zkušenosti v morálním rozhodování. Svou roli zde hraje také

⁴⁷ Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 110.

kontext, v jakém se sociální práce provádí. V obecné rovině se jedná o sociální stát, v konkrétní rovině pak o zaměstnavatelské organizace.⁴⁸

Jako pomůcka v těchto otázkách slouží různé profesní etické kodexy, které vydávají profesní asociace. V České republice v devadesátých letech vznikla Společnost sociálních pracovníků. Společnost je dobrovolná odborná organizace, která sdružuje členy aktivně se podílející na rozvoji a zvyšování odborné úrovně sociální práce v praxi. Byla založena v roce 1990 a navázala tak na tradici společnosti, která působí na území České republiky od roku 1921, kdy byla ustavena první Společnost sociálních pracovníků na území ČR. Od roku 1990 působí společnost samostatně, registrována je jako sdružení. Práce pro sdružení je dobrovolná a napomáhá k uznání profese sociálního pracovníka. Etický kodex vydala společnost v roce 1995, v současné době je účinný kodex schválený plénem Společnosti sociálních pracovníků od 20.5.2006 (viz. příloha č. 1).⁴⁹

Etický kodex sociálních pracovníků ČR v oblasti etických zásad vyjadřuje respekt ke klientům tím, že staví na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti, jedinečnosti člověka, nutnosti seberealizace klienta, vedení klienta k vlastní odpovědnosti a v hledání možností, jak ho zapojit do řešení problémů. V oblasti pravidel etického chování, sociální pracovník podporuje sociální spravedlnost prostřednictvím vlastních pravidel chování, ve vztahu ke společnosti. Zasazuje se o zvyšování sociální spravedlnosti, díky spravedlivějšího rozdělování společenských zdrojů a zajištěním přístupů k těmto zdrojům. Závazek udržovat a zvyšovat svou odbornou a profesní úroveň, usilovat o osobnostní růst, spolupracovat s kolegy a tím zvyšovat kvalitu služeb, se nacházejí v oblasti pravidel ve vztahu k povolání a ve vztahu ke klientům.⁵⁰

Sociální pracovník je při své práci také vázán Etickým kodexem sociálních pracovníků. Jedná se o mezinárodní dokument schválený a přijatý valným shromážděním Mezinárodní federace sociálních pracovníků v Adelaide v Austrálii v roce 2004. Etické uvědomění je důležitou součástí odborné praxe sociálních

⁴⁸ BANKSOVÁ, S. in MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 24

⁴⁹ *Společnost sociálních pracovníků České republiky*. [online].[cit.02.02.2011]. Dostupné na <http://www.socialnipracovnici.cz/index.php?section=mezinarodni&lang=cz>

⁵⁰ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 42

pracovníků. Schopnost a oddanost etickému jednání je základním prvkem kvality služby, která je nabízena klientům. Jedná se o principy, které jsou pilířem pro výkon sociální práce a každý sociální pracovník by je měl znát a přijmout.

*„Lidská práva a lidská důstojnost – sociální práce je založena na respektu k hodnotě a důstojnosti všech lidí a na právech, která z toho vyplývají. Sociální pracovníci podporují a chrání fyzickou, duševní, emocionální a duchovní integritu a blaho každého člověka. To znamená **respektovat právo na sebeurčení** – sociální pracovníci respektují a podporují právo lidí na provádění vlastních výběrů a rozhodnutí, nezávisle na jejich hodnotách a životních rozhodnutích, za předpokladu, že to neohrozí práva a legitimní zájmy druhých. **Podporovat právo na participaci** – sociální pracovníci podporují plné zapojení a účast lidí, kteří používají jejich služby, takovými způsoby, aby mohli dosáhnout zmocnění ve všech aspektech rozhodování a jednání, která ovlivňují jejich život. **Jednat s každým člověkem jako celostní bytostí** – sociální pracovníci se zajímají o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usilují o rozpoznání všech aspektů života člověka. **Identifikovat a rozvinout silné stránky** – sociální pracovníci se zaměřují na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporují jejich zmocnění.“⁵¹*

*„**Sociální spravedlnost** – sociální pracovníci mají povinnost podporovat sociální spravedlnost ve vztahu ke společnosti obecně i ve vztahu k lidem, se kterými pracují. To znamená **čelit negativní diskriminaci** – sociální pracovníci mají povinnost čelit negativní diskriminaci na základě takových charakteristik, jako jsou schopnosti, věk, kultura, rod nebo pohlaví, rodinný stav, socioekonomický status, politické názory, barva pleti nebo jiné fyzické charakteristiky, sexuální orientace nebo duchovní přesvědčení. **Uznat diverzitu/rozdílnost** – sociální pracovníci rozpoznávají a respektují etnickou a kulturní rozdílnost ve společnostech, kde pracují. Při tom berou v úvahu individuální, rodinné, skupinové a komunitní odlišnosti. **Spravedlivě distribuovat zdroje** – sociální pracovníci zaručují, že zdroje, které mají k dispozici, jsou rozdělovány spravedlivě ve shodě s potřebami. **Čelit nespravedlivé politice a praktikám** – sociální pracovníci mají povinnost upozorňovat své zaměstnavatele, tvůrce politik, politiky samotné a veřejnost na situace, kdy lidé*

⁵¹ Etika sociální práce, principy. [online].[cit.16.01.2011]. Dostupné na <<http://www.socialnipracovnici.cz/images/pdf/Mezinarodni%20eticky%20kodex.pdf>>

žijí v chudobě, když zdroje nejsou adekvátní nebo když rozdělování zdrojů, politika a praxe jsou utlačující, nespravedlivé nebo škodlivé. **Pracovat na základě solidarity** – sociální pracovníci mají povinnost čelit sociálním podmínkám, které přispívají k sociálnímu vyloučení, stigmatizaci nebo útisku a pracovat pro sociální inkluzi.⁵²

3.4 Kompetence sociálního pracovníka na obcích III.

Kompetentní sociální pracovník je osoba vybavená pravomocí vykonávat sociální práci jako absolvent příslušného odborného vzdělání, jako pracovník sociální organizace, a osoba, která je schopna ve svém poslání jednat v souladu s uznávanou profesionální rolí. HAVRDOVÁ s týmem spolupracovníků vytvořila soustavu šesti základních kompetencí sociálního pracovníka. Jako zdroje použili britský dokument CCETSW⁵³, tzv. PAPER 30 z roku 1995, který zahrnuje požadavky a zásady pro diplom v sociální práci. V dokumentu jsou uvedeny tzv. jádrové kompetence v sociální práci a praktické požadavky, kterými lze kompetence prokázat. Dalším zdrojem byla práce několika skupin učitelů a sociálních pracovníků, které v letech 1996 a 1997 opakovaně vytvářely vlastní českou charakteristiku dobrého profesionála v sociální práci. Z těchto materiálů byl v roce 1997 vytvořen první kompletní návrh šesti základních kompetencí, včetně jejich dílčích aspektů. Návrh byl dán k vyjádření velkému množství zaměstnavatelů, sociálních pracovníků a učitelům sociálních škol. V letech 1997, 1998, 1999 prošla formulace aspektů i soustava jako celek řadou změn, které byly podloženy narůstajícími zkušenostmi se studenty a vlastními zkušenostmi pracovníků.⁵⁴

Soustava obsahuje šest oblastí profesionální role, které se vzájemně prolínají a doplňují, pro zjednodušení hovoříme o šesti kompetencích sociálního pracovníka. Jde o schopnosti a dovednosti a odborné znalosti:

1. kompetence – **rozvíjet účinnou komunikaci** s klienty, rodinami i komunitami
2. kompetence – vyznat se v potřebách klienta a v rámci plánu spolupráce se **orientovat a plánovat postup**
3. kompetence – využít silné stránky klienta, **podporovat klienta a pomáhat mu k soběstačnosti**

⁵² Etika sociální práce, principy. [online].[cit.16.01.2011]. Dostupné na <<http://www.socialnipracovnici.cz/images/pdf/Mezinarodni%20eticky%20kodex.pdf>>

⁵³ CCETSW = Ústřední rada pro vzdělávání a trénink v sociální práci

⁵⁴ HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. s. 42–44

4. kompetence – orientovat se v metodách a systému služeb, umět je využít ve prospěch klienta, **zasahovat a poskytovat služby**
5. kompetence – svým přístupem **přispívat k práci organizace**
6. kompetence – snažit se **odborně růst**

Uvedené oblasti profesionální role jsou blíže specifikovány pomocí tzv. kritérií. V každé kompetenci jsou vymezena taková kritéria, která vystihují složky dané kompetence důležité pro naplnění profesionální role a které lze souběžně objektivně pozorovat.⁵⁵

Americká Rada pro vzdělávání v sociální práci vytvořila soustavu kompetencí sociálního pracovníka s akademickým vzděláním (zkráceně podle ZASTROWA, 1995) následovně:

1. Uplatňovat kritické myšlení a teorie v práci.
2. Pracovat ve shodě s profesními a etickými principy.
3. Ovládat schopnost využití vlastní osobnosti v profesi.
4. Rozumět různým formám a způsobům utlačování.
5. Znat historii sociální práce včetně její současné podoby.
6. Využít potřebné znalosti při práci s cílovými skupinami.
7. Využívat potřebné znalosti při řešení problémů.
8. Pochopit interakci mezi jednotlivcem a sociálními systémy.
9. Být schopen analyzovat vliv sociální politiky na život klientů.
10. Umět hodnotit výsledky výzkumu a navrhnout výzkumnou studii.
11. Prokázat schopnost hodnotit vlastní činnost i činnost kolegů.
12. Umět komunikovat s klienty, kolegy i s veřejností.
13. Prokázat schopnost poskytovat supervizi.
14. Umět pracovat ve struktuře organizace a umět v ní prosazovat nezbytné organizační změny.⁵⁶

Sociální pracovník by měl být schopen pro svého klienta (jednotlivce, rodinu i skupinu) využívat různé druhy zdrojů. Základním systémem pomoci a podpory je rodina, zaměstnavatel, místní komunita, ale i stát, který zastupují správní orgány, orgány samosprávy, vzdělávací a kulturní instituce, popř. charitativní organizace. Univerzálně a všestranně orientovaný sociální pracovník dokáže efektivně pomáhat

⁵⁵ HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. s. 45–46

⁵⁶ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 15

klientovi, na rozdíl od specializovaného sociálního pracovníka, který se omezuje pouze na jednu činnost.⁵⁷

Podle zákona č. 314/2002 Sb., o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností na úseku sociálně-právní ochrany dětí, správy pomoci v hmotné nouzi, správy sociální péče a správy příspěvku na péči, vykonává od 1.1.2003 obecní úřad obce s rozšířenou působností státní správu v přenesené působnosti v rozsahu bývalých okresních úřadů. Sociálně-právní ochrana je komplexním systémem samostatně fungujícím v českém právu, jejímž účelem je zabezpečit zvýšenou ochranu státu nezletilým dětem, tedy těm občanům, kteří se v případě působení negativních jevů na jejich vývoj a osobu nemohou sami bránit. Podle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně, ve znění pozdějších předpisů, se sociálně-právní ochranou dětí rozumí ochrana práva dítěte, ochrana jeho oprávněných zájmů, včetně ochrany jeho jmění a působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny. Prvořadým zájmem je zájem o blaho dítěte. Rodiče a osoby odpovědné za výchovu dítěte mají právo požádat orgán sociálně-právní ochrany dětí o pomoc a odpovědné orgány jsou povinny v rozsahu své působnosti a dle svých možností tuto pomoc poskytnout. Mezi činnosti orgánu sociálně-právní ochrany patří preventivní a poradenská činnost, včetně depistáže, ochrana dětí, které se ocitly bez vhodné péče, zprostředkování osvojení a pěstounské péče, včetně dalších forem náhradní rodinné péče, ústavní a ochranná výchova a péče o děti, které vyžadují zvýšenou ochranu před negativními vlivy nevhodných sociálních podmínek, jimž jsou vystaveny. Všechny tyto činnosti zabezpečují sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany, včetně agendy náhradní rodinné péče a kurátora pro mládež.⁵⁸

Oblast hmotné nouze je řešena zákonem č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, kompetence jednotlivých subjektů jsou uvedeny v zákoně č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů. Orgány pomoci v hmotné nouzi vyplácí peněžité dávky sociální pomoci potřebným osobám nebo rodinám. Dávky jsou nástrojem solidarity jako převod prostředků v rámci přerozdělování.

⁵⁷ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 16.

⁵⁸ TOMEŠ, I. a kol. *Sociální správa*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. s. 197–198

Jedná se o dávky, kterými jsou příspěvek na živobytí, mimořádná okamžitá pomoc a doplatek na bydlení. Rozhodují o přiznání a výši mimořádné okamžité pomoci a zabezpečují výplatu této dávky osobám, které jsou ohroženy sociálním vyloučením, zejména po jejich propuštění z výkonu vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody, ze školského zařízení pro výkon ústavní nebo z pěstounské péče po dosažení zletilosti. Těmto osobám rovněž poskytují poradenství k překonání jejich momentální nepříznivé životní situace.⁵⁹

V oblasti sociální péče obecní úřad obce s rozšířenou působností rozhoduje o poskytování jednorázových příspěvků na opatření zvláštních pomůcek občanům tělesně, zrakově a sluchově postiženým, příspěvku na zakoupení, celkovou opravu a zvláštní úpravu motorového vozidla, příspěvku na provoz motorového vozidla, příspěvku na individuální dopravu, příspěvku na úpravu bytu, bezúročných půjčkách těžce zdravotně postiženým občanům, kterým byl přiznán příspěvek na zakoupení motorového vozidla, a o přiznání mimořádných výhod těžce zdravotně postiženým občanům. Rovněž vydává průkazy mimořádných výhod, vede jejich evidenci, rozhoduje o neplatnosti průkazu a vydává zvláštní označení do vozidel. Řízení ve věcech dávek sociální péče se obecně řídí správním řádem, vyhláškou č. 149/1988 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů, vyhláškou č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon ČNR o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů.⁶⁰

Příspěvek na péči v rámci oblasti správy příspěvku na péči je jedinou peněžitou dávkou ve struktuře sociálních služeb jako tzv. dotace pro občana. Hlavní ideou s ním spojenou je, aby občan, který potřebuje péči, byl finančně samostatný a mohl si podle svého vlastního výběru a potřeby koupit sociální službu. Podmínky pro přiznání příspěvku na péči jsou stanoveny v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Sociální pracovníci přijímají žádosti, na jejichž základě se zahajuje řízení o příspěvku na péči, provádí sociální šetření v přirozeném sociálním prostředí, zajišťují výplatu příspěvku a provádí kontrolu jeho

⁵⁹ TOMEŠ, I. a kol. *Sociální správa*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. s. 271–274

⁶⁰ Tamtéž, s. 281–282

využívání. Kontrolu provádí u poskytovatele sociálních služeb, aby zjistili, zda je příspěvek využit ve prospěch osoby, jíž byl příspěvek přiznan, a zda je jí poskytována pomoc, která odpovídá přiznanému stupni závislosti. V případě poskytování péče rodinným příslušníkem, v podstatě není možné zjistit, zda pečovaná osoba pomoc skutečně dostává.⁶¹

Shrnutí

Popis činností sociálního pracovníka je definován v § 109 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Především se jedná o sociální šetření, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociálního poradenství a rehabilitace, o analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, o zabezpečování sociálních agend v zařízeních, která poskytují služby sociální péče, a o odborné činnosti v zařízeních služeb sociální prevence. Zákon také stanoví předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka, kterými jsou způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost, a především odborná způsobilost související s obnovou vzdělávání v sociální práci na vysokoškolské úrovni a reformou dosavadního vzdělávání na úrovni středoškolské po roce 1989. Kompetence sociálního pracovníka na obcích III. souvisí se zákonem č. 314/2002 Sb., o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností a patří k nim úsek sociálně-právní ochrany dětí, správa pomoci v hmotné nouzi, správa sociální péče, včetně příspěvku na péči. Všechny tyto agendy vykonávají pracovníci od 1. ledna 2003.

⁶¹ TOMEŠ, I. a kol. *Sociální správa*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. s. 277–278

4 SUPERVIZE V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Supervize v sociálních službách je nástroj, který umožňuje zvýšit kvalitu služeb a může pomoci s řešením dalších problémů v organizaci. Jedná se o oblast změny klimatu v interpersonálních vztazích, v podpoře vzdělávání a osobnostním rozvoji jednotlivých pracovníků i celých týmů a skupin a v prevenci syndromu vyhoření.

4.1 Legislativa

V souvislosti se zákonem o sociálních službách a standardy kvality sociálních služeb se do tématu zavádění supervize dostala i legislativa. Standardy kvality sociálních služeb se staly závazným právním předpisem od 1.1.2007. Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Základem pro vymezení standardů jsou povinnosti poskytovatelů dané zákonem o sociálních službách. Standardy kvality sociálních služeb slouží k ověřování kvality sociálních služeb při výkonu inspekce a jsou souborem kritérií, kterými se hodnotí stupeň kvality poskytování sociální služby v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a klienty, kteří sociální služby využívají.⁶²

Standard č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců e)

*„ Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka“.*⁶³

V rámci dobré praxe je podstatné zabezpečit pro organizaci i jiný pohled, než je ten ze strany pracovníků organizace. Podporou je využití konzultací s nezávislým externím odborníkem, který není postižen „provozní slepotou organizace“ a dokáže vidět věci v jiných souvislostech. Může jím být supervizor, zabývající se supervizí případovou, skupinovou, týmovou, individuální a managerskou, ale i někdo jiný, pokud to charakter služby vyžaduje, např. lékař, psychiatr, právník, konzultant

⁶² KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 3. vyd. Ostrava: Anag, 2009. s. 165

⁶³ Tamtéž, s. 314.

pro kvalitu služeb, mediátor či odborník na personální otázky. Pomoc externích odborníků dodává do organizace vhled, větší profesionalizaci a emoční podporu pracovníkům a může pomoci předcházet porušování práv uživatelů. Rovněž bývá dobrým způsobem, jak pracovat s celým týmem a předcházet tak případným konfliktům a nespokojenosti na pracovišti.⁶⁴

Požadavky na kvalifikaci supervizora v ČR stanoví Národní svazy supervize. Také u nás existuje vysokoškolský program supervize a současně zde působí několik organizací nabízejících kurzy supervize. Národní svazy supervize se v Evropě sdružují do organizace s názvem ANSE. Neexistuje zde česká norma, byla však schválena zástupci všech organizací, které v současnosti poskytují kurzy nebo výcviky supervize. Požadavky na kvalifikaci toho, kdo působí jako supervizor, jsou vysokoškolské vzdělání, minimálně 6 let praxe v pomáhající profesi a absolvování alespoň dvouletého kursu supervize v rozsahu nejméně 380 hodin, za splnění určitých obsahových i metodických požadavků. Většina českých vzdělavatelů v supervizi na svém setkání v únoru 2008 se vyslovila k těmto kritériím, v jimi nabízených vzdělávacích programech, pokud možno směřovat. Někteří chtějí požadavky na vzdělání supervizora ještě přísnější, proto uvedená kritéria lze brát jako minimální standard vzdělávání supervizora v ČR.⁶⁵

Supervizi lze charakterizovat jako formu pomoci, učení a dozoru, při níž se pracovníci mohou v chráněném prostředí svěřit se svými problémy, naučit se je zvládat a posoudit, jak jsou ve svých činnostech efektivní. Supervize také může být interakcí mezi dvěma nebo více jedinci za účelem sdílení určitých znalostí, posuzování profesionálních kompetencí a poskytování zpětné vazby s konečným cílem rozvoje nových kompetencí, které ulehčují poskytování efektivních služeb. O supervizi také panuje řada mýtů, které vedou ke strachu, k pochybování a negativnímu postoji. Jako příklady některých mýtů uvádíme supervizi totožnou s auditem, kdy pracovníci jsou ve střehu, nejsou upřímní, snaží se předstírat vysokou kvalitu své práce, protože supervizi považují za kontrolu kvality pokutované služby. Supervize může také být považována za nutnou pouze pro problémová pracoviště

⁶⁴ KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. Sociální služby – Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. Praha, 2008. s. 191

⁶⁵ Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele. 1. vyd. Praha: MPSV ČR, 2008. s. 158–159

a proto tam, kde se vedení i pracovníci domnívají, že vše funguje, není supervizi vůbec potřeba. Pokud supervize chápeme jako pomoc objednanou zvenku, může tento mýtus vést k pasivitě, malé ochotě, nízké osobní zainteresovanosti a iniciativě pracovníků při supervizi. Dobře prováděná supervize může být pomůckou související se změnou prostředí v interpersonálních vztazích, v prevenci syndromu vyhoření, v podpoře vzdělávání a v osobnostním rozvoji jednotlivých pracovníků i celých týmů. Průběh supervize je anonymní, supervizor podává pracovníkovi vedení organizace informaci o průběhu a výsledku supervize pouze rámcově.⁶⁶

HAVKINS a SHOHET upozorňují, že tolik potřebný rozvoj strategie a praxe supervize organizací není snadná, a to hned z několika důvodů:

- každá organizace je rozdílná a má rozdílné potřeby;
- závisí na tom, odkud začínáte;
- změna organizace je komplikovaný proces a je nebezpečné řídit se snadným receptem (nebo ho hlásat), anebo předstírat řešení odjinud.

Proto doporučují zformování vlastního vzorce nebo mapy řízení rozvoje strategie a domnívají se, že v procesu rozvoje organizace pomocí zapojení nebo zkvalitnění strategie a praxe supervizí existuje sedm stadií:

1. „provést oceňující zjišťování toho, k jaké supervizi již dochází“;
2. „probudit zájem o rozvoj strategie a praxe supervize“;
3. „zahájit experimenty“,
4. „zvládnout odpor vůči změně“,
5. „rozvinout strategie supervize“,
6. „rozvinout procesy trvalého učení a rozvoje supervizorů a supervidovaných“,
7. „zavést proces permanentní kontroly a revizí“.

Zavádění supervize v organizaci může po prvotním zaujetí snadno začít stagnovat. Nadějí na větší udržitelnost je, pokud bude celý organizační proces pečlivě rozvržen a sledován. Součástí musí být idea o možném personálním obsazení, o míře potencionálního odporu v dané kultuře a organizaci a hledání způsobů, jak naplnit potřeby stojící v pozadí odporu. Uvedený cyklus sedmi kroků vývoje supervizí,

⁶⁶ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. s. 139–140

praxe a strategie lze využít na jakýkoli proces reformy v organizaci a může být prospěšný při supervizi pracovníků odpovědných za zahájení procesu reformy.⁶⁷

4.2 Supervize jako prevence syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření neodvratně patří k pomáhajícím profesím, v podstatě každý pracovník po určité době má některé jeho projevy. Obecným důsledkem vzniku syndromu vyhoření jsou speciální nároky, které na pracovníka klade kontakt s lidmi využívajícími sociální služby. Profesionální sociální práce přináší pracovníkům nepřetržitý kontakt se skupinami lidí, jejichž potřeby jsou zdůrazněné, psychika je nevyrovnaná a jejich představa o náležité pomoci není vždy realistická. Stejně zátěži jsou vystaveni i dobrovolníci. Dlouhodobý kontakt se znevýhodněnými lidmi požaduje po pracovníkovi vysokou míru odolnosti a potenciálu průběžně a účinně se vyrovnávat s pracovním stresem a po organizaci vyžaduje zabezpečení podmínek, které budou minimalizovat popsany specifický stres. Asi nejnáročnější je práce s klienty v zařízeních, ve kterých setrvávají nedobrovolně (vězení, výchovné ústavy), s klienty velmi vážně postiženými nebo umírajícími (ať už v domácím prostředí či v instituci) nebo s klienty, kteří jsou agresivní a jejich chování neodpovídá žádné sociální normě. Sociální pracovník je angažován ve své práci i svou osobností, snad u každého je ve hře mix osobních pohnutek až po neuvědomovanou snahu léčit si svoje psychická traumata. Pracovníci v sociálních službách od své práce logicky očekávají více, než kdyby vyráběli auta nebo pěstovali ovoce a zeleninu. Pocitu uspokojení mohou dosáhnout mnohem obtížněji než v odlišných profesích.⁶⁸

Podle Mezinárodní klasifikace nemocí Světové zdravotnické organizace je vyhoření zařazeno do dodatkové kategorie diagnóz, není tedy klasifikováno jako nemoc. Je tam ale uvedena mnoho let známá diagnóza, neurastenie, která je také charakterizována stavy únavy a vyčerpání, ale projevy, které jsou typické pro syndrom vyhoření, pokrývá jen zčásti. Znamená to, že na jednu stranu jsou lidé trpící syndromem v nevýhodě, protože jejich zdravotní obtíže nejsou považovány za nemoc, a na druhou stranu se tento pojem používá příliš velkoryse. Fenomén vyčerpání se vyskytoval vždy a syndrom vyhasnutí je jen starý obal. V současné

⁶⁷ HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vydání. Praha: Portál, 2004. s. 179–186

⁶⁸ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 55

době jde v důsledku změn v pracovní oblasti, globalizace, rozpadu tradičních rodin a demografického rozvoje o novější dobový jev.⁶⁹

Syndrom vyhoření může vzniknout poměrně brzy od doby nástupu pracovníka do zaměstnání a jeho typickými projevy jsou pasivní vztah pracovníka ke klientům, snaha vyhybat se intenzivním a delším kontaktům s nimi, držení se zavedených postupů, upřednostňování administrativních činností, důraz na formální kompetence a na mzdu, využívání energie na mimopracovních aktivitách, skepse v úvahách o efektivitě služby, pocity vyčerpání, omezování komunikace s kolegy a časté pracovní neschopnosti. K rozvoji syndromu vyhoření charakteristicky přispívají pracoviště, kde není projevován zájem o personál, kde neexistují plány osobního rozvoje a vzdělávání, kde chybí supervize, kde pracovník nemá možnost sdělit někomu oprávněnému, co při své práci zjistil a na co narazil, kde panuje soupeřivá nálada a rivalita zneprátelených skupin pracovníků se silnou byrokratickou kontrolou jednání personálu.⁷⁰

Mezi tři základní projevy vyhoření patří vyčerpání, odcizení a pokles výkonnosti. Postižený se cítí emočně i fyzicky vyčerpaný. Emoční vysílení se projevuje sklíčeností, bezmocí, beznadějí, pocitem strachu, prázdnoty, apatie a ztrátou sebeovládání. Fyzické vysílení se projevuje chronickou únavou, svalovým napětím, bolestí zad, slabostí, poruchami spánku, paměti a soustředění. Člověk trpící syndromem vyhoření má ke své práci a svému okolí téměř apatický postoj. Dříve převládal názor, že vyhoření postihuje zvláště takzvané pomáhající profese, neboť ty představují pro zaměstnance vysokou emoční zátěž, dnes se však ukazuje, že odcizení vůči kolegům (klientům) a nadřazeným vnímají také pracovníci v jiných profesích. Dlouhodobá, chronická zátěž se negativně dotýká i soukromí postiženého. Ten si přenáší svoje pracovní problémy domů a rodina s přáteli si postupně začínají všimnout jistých změn. Dotyčný je podrážděnější, nebo právě naopak apatický. V extrémních případech dochází k přerušení dosavadních sociálních vazeb. Pokles výkonnosti spočívá v tom, že jedinec přišel o důvěru ve své vlastní schopnosti a z profesního hlediska se považuje za neschopného. Snížení produktivity je třetím, důležitým projevem syndromu vyhoření. Postižený potřebuje k provedení úkolu mnohem více času i energie a postupně se prodlužuje i doba nutná k regeneraci

⁶⁹ STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. s. 14–15

⁷⁰ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 56–57

organismu. To znamená, že dovolená mu již nestačí k tomu, aby si odpočinul a nabral nové síly. Vyhoření je dlouhodobý proces a jeho vývoj probíhá ve fázích. Fázemi může postižený procházet postupně, je možné i některé z nich přeskočit. Jedná se o tři až dvanáct fází. Jako příklad uvedeme model dvojice autorů Eldewiche a Brodského, skládá se ze čtyř fází idealistického nadšení–stagnace–frustrace a apatie. Vznik syndromu vyhoření ovlivňují vnější faktory (prostředí) a vnitřní faktory (povahové vlastnosti).⁷¹

Vyhořením je potřeba se zabývat dříve, než k němu dojde. Znamená to zamyslet se nad vlastní motivací k práci v roli pomáhajícího, pozorovat příznaky stresu a vytvářet si zdravý systém podpory; zajistit si příjemný a fyzicky aktivní život i mimo tuto roli.⁷²

Prevencí syndromu vyhoření je nejen průběžná supervize, ale i kvalitní profesní příprava obsahující výcvik v nezbytných sociálních dovednostech s dostatečně dlouhou praxí s klienty, podrobné seznámení nového pracovníka s definicí poslání organizace a metodami práce, jasný popis role pracovníka a náplně pracovních činností, možnost použít profesionálního poradenství poskytovaného zkušeným odborníkem, existence plánu osobního rozvoje a dalšího vzdělávání, případová konference, omezení počtu případů na jednoho pracovníka, omezení administrativního zatížení, případně omezení pracovního úvazku a kombinace přímé a nepřímé práce s klienty včetně zajišťování programů, v nichž se klienti dostanou i do jiného prostředí a mohou v nich být objeveny jejich skryté charakteristiky. Pomáhající profese požaduje po pracovníkovi nalezení optimálního stupně osobní angažovanosti na osudech klientů, protože jedině tak si lze představit kvalitní sociální službu.⁷³

4.3 Supervize skupin a týmů

Supinovou supervizi vymezujeme jako nabídku supervize pro 3 až 12 osob, které nejsou vůči sobě v pracovním vztahu. Další charakteristikou je, že členy skupiny sjednocuje společný pracovní zájem (např. zaměření na stejnou cílovou skupinu klientů), nemají však společné pracovní úkoly a nespojuje je vztah

⁷¹ STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. s. 19–29

⁷² HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vydání. Praha: Portál, 2004. s. 33

⁷³ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 56–58

podřízenosti a nadřízenosti. Tím se odlišují od týmové supervize. Nezvyklost uvedeného uspořádání je v tom, že všichni účastníci supervize jsou poměrně stejně zbaveni zátěže pracovních vztahů a mohou tak v prostředí skupiny navazovat nové vztahy. Je zde rozvíjena osobitá kultura skupinové práce podněcovaná supervizorem a přístupná reflexi všech účastníků s cílem vytvořit optimální podmínky pro reflexi supervizích témat a pro efektivní učení. K výhodám skupinové supervize, na rozdíl od individuální, patří menší závislost na osobě supervizora a jeho podpoře, otevírá se větší možnost k učení díky zkušenostem ostatních kolegů ve skupině, umožňuje použití řady technik (např. některé techniky psychodramatu nebo sochání), neboť význam skupinové podpory není zanedbatelný. Nevýhodou skupinové práce může být relativně malý prostor pro jednotlivce ve skupině, potřeba se prosadit, soutěžení o pozornost a čas a není zde možnost přímo usměrnit konkrétní pracovní vztahy.⁷⁴

Skupinová supervize má formu plánovaných, časově vymezených schůzek s předem sjednaným programem. Supervizor a přibližně 8 až 10 členů skupiny, účastníků supervize, spolupracují na základě supervizní dohody vytvořené na prvním setkání. Dohoda obsahuje stanové cíle, hranice, četnost, místo setkávání a zásadní pravidla zacházení s informacemi sdělenými a získanými během supervizích setkání. Skupinová supervize vychází z teorie a praxe práce se skupinou, zvláštní pozornost je nutno věnovat skupinové dynamice.⁷⁵

Pojem dynamika představuje komplex případných tlaků i skutečných pohybů v sociálním poli ve všech směrech, které vedou k jeho proměnám. Mezi základní protichůdné síly patří směřování ke změně a odpor ke změně. K dalším nezanedbatelným silám patří pohyb přiblížení (myšlenky, tématu) a pohyb oddálení (od myšlenky k tématu) a koheze (soudržnost – má své rozpětí od nulové až po vysokou) a tenze (napětí – rozpětí rovněž od nulového po vysoké). Skupina s narůstající tenzí, která zvyšuje odpor ke změně, je kontraproduktivní. Totéž platí o skupině, ve které zájem o vysokou kohezi a vzájemné lidské vztahy převyšuje nad motivací ke změně vlastní praxe ostatních. Proto je praktičtější kohezi v supervizní skupině budovat na základě fungující pracovního spojení než na základě

⁷⁴ HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. a kol. *Praktická supervize*. Praha: Galén, 2008. s. 75–76

⁷⁵ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 354–355

osobních vztahů. To znamená vysokou angažovanost a podíl supervizantů na úkolu v prostředí vzájemné pomoci a bezpečí členů skupiny.⁷⁶

V týmové supervizi jde o proces zpřehlednění práce s klienty, aby jej pracovníci lépe vnímali, mohli se v něm orientovat a jednat v souladu s profesními zásadami ve prospěch klientů, učit se ze své práce a dále prohlubovat kvalitu vzájemné spolupráce i celé organizace. Supervize týmu je zaměřena na vztahy a uspořádání rolí v organizaci, kompetence jednotlivých kolegů, formu řízení, mechanismy rozhodování a další sféry týmové práce. V supervizi v týmu jde o použití týmu jako supervizí skupiny, která pracuje na úvaze kolem případu práce s klientem. Supervizní techniky využívané při supervizní práci v týmu, jsou zobrazení prostřednictvím modelování tématu pomocí předmětů nebo kresbou, záznam konzultace nebo programu za použití audio nebo videozáznamu a přehrání situace pomocí hraní rolí.⁷⁷

Týmová supervize zapojuje všechny členy kolektivu v organizaci bez ohledu na jejich konkrétní pozici, potřeby, zdroje a zodpovědnost a je orientována na činnost týmu jako celku a jeho výkonnost, popř. na chod a fungování celé organizace.⁷⁸

4.4 Zpětná vazba

Zpětnou vazbu můžeme vymezit jako informaci, která upozorňuje na to, zda chování nějakého systému je, nebo není na požadované cestě za předpokladu, že existuje proměnlivý systém a jeho okolí, které mu zpětně předává informace o jeho působení na něj. Stručně řečeno – jedná se o informaci poskytující objektivní pohled na vnější projevy (nejen) živoucích bytostí. Zpětná vazba se vyskytuje všude kolem nás odedávna. Můžeme ji pozorovat v živých i neživých přírodních systémech – zvířata si nepřetržitě vyměňují informace o svém chování a odpovídají na ně, rostliny přijímají zpětnou vazbu od svého okolí a reagují na ni. Lidé si mohou předávat zpětnovazebné informace buď neverbálně, především prostřednictvím mimiky, gest a postojů, nebo verbálně.⁷⁹

Zpětná vazba je proces, jak sdělovat druhému člověku, jak ho vnímáme. Dávat a přijímat zpětnou vazbu s sebou nese mnoho obtíží, vyvolává úzkost, záleží, zda se

⁷⁶ HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. a kol. *Praktická supervize*. Praha: Galén, 2008. s. 85–86

⁷⁷ Tamtéž, s. 93–105

⁷⁸ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 355

⁷⁹ REITMAYEROVÁ, E., BROUMOVÁ, V. *Cílená zpětná vazba*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. s. 9–10

jedná o negativní nebo pozitivní zpětnou vazbu. Většina lidí prožívá zpětnou vazbu pouze tehdy, když je něco v nepořádku. Pocity související se zpětnou vazbou vedou k tomu, že je podána špatně a tím se obavy z ní ještě posílí. Proto existuje několik jednoduchých zásad pro její dávání a přijímání, s jejichž pomocí může být zpětná vazba užitečná a může vést ke změně.⁸⁰

Zpětná vazba je nejčastěji charakterizována jako součást procesu supervize, obzvláště u supervize pracovních skupin nebo týmů. Supervize neznamena pouze dohled a vedení, ale je současně prostředkem, který umožňuje supervidovaným naplňovat a rozvíjet jejich odborné kompetence. Vedlejší funkcí supervize je zbavování se myšlenek a emocí spojených s prací, které si supervidovaný často proti své vůli odnáší ze zaměstnání domů. V supervizi je zpětná vazba většinou jednosměrná od supervizora k supervidovanému.⁸¹

Poskytování správné zpětné vazby znamená, že by měla být jasná, konkrétní, pravidelná, vyvážená a osobní. K tomu, aby byla zpětná vazba jasná, si nejdříve musíme uvědomit, jakou zpětnou vazbu chceme druhému poskytnout. Pokud je totiž váhavá a neurčitá, může u příjemce zvýšit úzkost a vede k nepochopení. Konkrétní zpětná vazba je taková, že poskytuje příjemci určitou informaci, kterou může dle vlastního uvážení využít, či ignorovat. Pokud je zpětná vazba dáвана opakovaně, tedy pravidelně, lze předpokládat, že bude užitečná. V opačném případě však může dojít k hromadění výtek. Je proto nezbytné poskytovat zpětnou vazbu bezprostředně po dané události a tak brzy, aby s tím dotyčný mohl něco udělat. Vyváženost spočívá ve schopnosti vyvažovat negativní a pozitivní zpětnou vazbu. Pokud zjistíme, že naše zpětná vazba vůči určitému člověku je vždy pouze pozitivní nebo negativní, je s největší pravděpodobností náš pohled pokřivený. Osobní zpětná vazba je taková, že vyjadřujeme náš vlastní dojem. Vypovídá stejně tolik o nás jako o člověku, který ji přijímá. Při přijímání zpětné vazby nemusí být člověk zcela pasivní. Může převzít zodpovědnost za to, že zpětná vazba, kterou dostává, je poskytována správně. To co se bude se zpětnou vazbou dít dále, zůstává plně na odpovědnost příjemce. V případě, že zpětná vazba není poskytována správně, můžeme žádat, aby byla

⁸⁰ HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vydání. Praha: Portál, 2004. s. 118

⁸¹ REITMAYEROVÁ, E., BROUMOVÁ, V. *Cílená zpětná vazba*. 1. vyd. Praha. Portál, 2007. s. 12–13

jasnější, konkrétnější, pravidelnější, vyváženější a osobnější. Je dobré vyslechnout si celou zpětnou vazbu bez okamžitého posuzování. Unáhlená obranná reakce vede k nepochopení zpětné vazby. Příjemce by se měl také vyvarovat nutkání vysvětlovat, z jakého důvodu něco udělal, a neměl by ani vymlouvat dotyčnému jeho pozitivní zpětnou vazbu. Je nutné vnímat zpětnou vazbu od druhých jako jejich dojem z nás. Pokud jsme zpětnou vazbu nedostali a rádi bychom ji slyšeli, můžeme si ji vyžádat.⁸²

Shrnutí

Standardy kvality sociálních služeb se staly závazným právním předpisem od 1.1.2007 a jsou obsahem přílohy č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Ve Standardu č. 10, který se týká profesního rozvoje zaměstnanců je uvedeno, že poskytovatel zajišťuje zaměstnancům podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka. Touto podporou může být průběžná supervize, jako forma pomoci, učení a dozoru v chráněném prostředí a jako prevence syndromu vyhoření. Pro osoby, které vůči sobě nejsou v pracovním vztahu využijeme skupinovou supervizi a naopak pro členy týmu, jako celku, zaměřeného na jeho činnost a výkonnost použijeme supervizi týmovou. Zpětná vazba je nedílnou součástí supervize a většinou je jednosměrná, od supervizora k supervidovanému.

⁸² HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vydání. Praha: Portál, 2004. s. 118–119

II EMPIRICKÁ ČÁST

5 EMPIRICKÉ ŠETŘENÍ

Empirická část diplomové práce navazuje na její část teoretickou a využívá metod kvalitativního výzkumu. Je zaměřena na zkoumání cíle diplomové práce včetně seznámení s demografickými údaji Zlínského kraje a popisu cílové skupiny výzkumu.

5.1 Demografie Zlínského kraje

Zlínský kraj se rozprostírá ve východní části České republiky. Jde o geograficky rozmanitý region. Východní hranice je ze 120 kilometrů tvořena státní hranicí se Slovenskou republikou. Příhraniční charakter kraje umožňuje rozvinutí mezi-regionální spolupráce v mnoha oblastech. Jihozápadním sousedem kraje na území České republiky je kraj Jihomoravský, na severozápadě sousedí s krajem Olomouckým. Severním sousedem je kraj Moravskoslezský. Zlínský kraj vznikl v roce 2000 sloučením okresů Zlín, Kroměříž a Uherské Hradiště, které náležely k Jihomoravskému kraji a okresu Vsetín, který byl součástí kraje Severomoravského.

Rozlohou 3 964 km² je Zlínský kraj čtvrtým nejmenším krajem v České republice. Náleží k němu 305 obcí (z toho 1 statutární město, 29 měst a 6 městysů), v nichž na konci roku 2010 žilo 590 361 obyvatel. Hustota zalidnění je 149 obyvatel na km², což výrazně převyšuje republikový průměr (131). Nejvyšší zalidněnost je v okrese Zlín (187 obyvatel/km²) a nejnižší v okrese Vsetín (128 obyvatel/km²). Hlavním centrem kraje je statutární město Zlín. Mezi další významná města kraje patří zejména bývalá okresní města Vsetín, Kroměříž a Uherské Hradiště, ale také další subregionální centra jako Rožnov pod Radhoštěm, Valašské Meziříčí, Bystřice pod Hostýnem, Holešov, Otrokovice, Luhačovice, Vizovice, Valašské Klobouky a Uherský Brod. Uvedená města patří mezi 13 obcí s rozšířenou působností (viz. příloha č. 2).⁸³

Nejvýznamnějším dokumentem svého charakteru pro oblast poskytování sociálních služeb je Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve Zlínském kraji. Systém plánování sociálních služeb je legislativně zakotven zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který nabyl účinnosti od 1.1.2007. Podle tohoto zákona

⁸³ 10 let kraje – Čísla a fakta. [online].[cit.27.03.2011]. Dostupné na http://www.oknodokraje.cz/doc/12_2010.pdf

kraje zpracovávají střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v součinnosti s obcemi na území kraje, se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a se zástupci těch osob, kterým jsou sociální služby určeny. V současné době zpracovávají pracovníci Krajského úřadu Zlínského kraje již druhý plán rozvoje na období 2012 až 2014.

Plán rozvoje sociálních služeb je výsledkem procesu aktivního zjišťování potřeb osob ve vymezené oblasti a stanovování postupů jejich uspokojování za pomoci dostupných zdrojů. Dokument vymezuje, které služby budou na území kraje podporovány. Soulad s plánem rozvoje sociálních služeb je jedním z hlavních kritérií při rozdělování finančních prostředků a je nezbytnou součástí žádosti kraje o poskytnutí dotace ze státního rozpočtu na zajištění poskytování sociálních služeb, kterou krajský úřad předkládá na Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. V situaci, kdy se neustále mění oblast poskytovaných sociálních služeb a není možné předvídat jak se bude vyvíjet v dalším období, a to nejen z důvodu omezování finančních prostředků na jejich zajišťování, je nezbytné plán rozvoje aktualizovat a přizpůsobovat místním aktuálním podmínkám. Z těchto důvodů vydává krajský úřad každým rokem Akční plán rozvoje sociálních služeb, naposledy na rok 2011. Jsou vytvořeny čtyři pracovní skupiny – pro seniory, osoby se zdravotním postižením, rodiny s dětmi a pro osoby ohrožené sociálním vyloučením. Návrhy pracovních skupin posuzuje Tým pro dohodu, který tvoří zástupci obcí, poskytovatelů soc. služeb a pracovníci krajského úřadu. Výstup z jednání Týmu pro dohodu schválilo Zastupitelstvo Zlínského kraje dne 16. června 2010 – Akční plán rozvoje sociálních služeb ve Zlínském kraji pro rok 2011 usnesením č. 0304/Z11/10. Materiál je prováděcím dokumentem ke Střednědobému plánu rozvoje sociálních služeb ve Zlínském kraji pro rok 2009 – 2011.⁸⁴

Zákon o sociálních službách obcím, na rozdíl od krajů, nestanovuje povinnost plánovat sociální služby, přesto se alespoň krátce zmíním o připravovaném projektu města Bystřice pod Hostýnem. Odbor sociálních věcí Městského úřadu v Bystřici pod Hostýnem je koordinátorem celého projektu, proto je mi problematika komunitního plánování sociálních služeb velmi blízká. Projekt komunitního plánování sociálních služeb v Bystřici pod Hostýnem a obcích ve správní působnosti města bude realizován od června 2011 do května 2013. Realizátorem projektu je

⁸⁴ *Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve Zlínském kraji pro období 2009–2011.* [online]. [cit.02.04.2011]. Dostupné na <http://www.kr-zlinsky.cz/lstDoc.aspx?nid=10395>

Centrum pro komunitní práci východní Morava ve spolupráci s partnerem projektu – Městem Bystřice pod Hostýnem. Projekt s názvem: „Zavedení procesů plánování dostupnosti sociálních služeb v ORP Bystřice pod Hostýnem“ je financován z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. Jeho cílem bylo dlouhodobě zvýšit kvalitu a dostupnost poskytovaných sociálních služeb, zjistit efektivnost stávajících poskytovaných sociálních služeb, podpořit již existující sociální služby a naplánovat zavedení nových, kvalitnějších a dostupnějších forem sociálních služeb. Dále pak zapojit jednotlivé subjekty (zadavatele, poskytovatele, uživatele a veřejnost) do sociální problematiky a potlačit sociální vyloučení u nejvíce ohrožených skupin obyvatel. Hlavním výstupem (cílem) projektu bude vytvoření Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb, který se stane prostředkem pro podporu optimálního rozvoje sociálních služeb na území města a obcí v jeho správní působnosti. Bude vytvořeno místní partnerství mezi zadavateli, poskytovateli a uživateli sociálních služeb. Specifickými cíli projektu bude zapojení široké veřejnosti prostřednictvím informační kampaně do procesu plánování. Dílčím cílem projektu bude vytvoření katalogu poskytovatelů soc. služeb a jeho konečným výstupem zpracovaný „*Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb na Bystřicku pro léta 2013 – 2016*“. K dílčím aktivitám projektu patří „*Sít' sociální pomoci na Bystřicku*“ a „*Katalog poskytovatelů sociálních služeb na Bystřicku*“, ve kterém budou podány ucelené informace o poskytovatelích a systému poskytovaných sociálních služeb.

Musím poznamenat, že projekt je v našem městě dlouhodobě připravován a realizátor má zkušenosti s podobnými projekty v jiných městech. Koordinátor bude postupovat podle předem stanoveného harmonogramu prací a připravené projektové dokumentace. Rozpočet projektu je téměř 2 mil. Kč.

5.2 Stanovení cíle a výzkumných předpokladů

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, jaký vliv má supervize na osobnostní rozvoj sociálního pracovníka na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností (obce III.) ve Zlínském kraji.

K naplnění hlavního cíle budou použity tyto dílčí cíle:

- Zjistit, jak si sociální pracovníci vysvětlují pojem supervize.
- Ověřit, jakou cestou se sociální pracovníci k supervizi dostali.
- Zmapovat zkušenosti sociálních pracovníků se supervizí.

- Odhalit změny v profesním a osobnostním rozvoji sociálních pracovníků.

Výzkumný předpoklad 1:

Předpokládáme, že více jak polovina respondentů považuje supervizi jako nezbytnou a potřebnou pro osobnostní a profesní rozvoj.

Výzkumný předpoklad 2:

Předpokládáme, že více jak polovina respondentů nepovažuje supervizi jako nezbytnou a potřebnou pro osobnostní a profesní rozvoj.

Supervize jako celoživotní forma učení zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí a jako prevence syndromu vyhoření pomáhajících profesí, by měla být součástí osobnostního a profesního rozvoje sociálních pracovníků na obcích III. Většinou tomu tak není, neexistuje závazný právní předpis, který by zaměstnavatelům nařizoval povinnost zavedení průběžné supervize pro pracovníky odborů sociálních věcí, ať už z důvodu posílení jejich kompetencí nebo jako prevenci syndromu vyhoření. Po ověření této skutečnosti pro nás nebylo jednoduché získat více sociálních pracovníků obcí III. pro empirickou část diplomové práce.

5.3 Cílová skupina

Cílovou skupinou výzkumu jsou sociální pracovníci z různých obecních úřadů obcí s rozšířenou působností Zlínského kraje. Oslovili jsme ty pracovníky obcí III., kteří se během svého profesního rozvoje alespoň jednou setkali se supervizí. V rámci výzkumu jsme sociální pracovníky označili čísly 1 až 5.

Sociální pracovník č. 1 pracuje na pozici pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany dětí, sociální pracovník č. 2 pracuje na pozici pracovníka příspěvku na péči, sociální pracovník č. 3 pracuje na pozici kurátora pro mládež a sociálního kurátora, sociální pracovník č. 4 pracuje na pozici vedoucího oddělení příspěvků na péči a sociální pracovník č. 5 pracuje na pozici kurátora pro mládež.

Všichni oslovení sociální pracovníci splnili odborné předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, měli vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském a magisterském studijním programu zaměřeném na obory dle požadavku zákona o sociálních službách. Jak jsme později zjistili z jejich vyjádření, k supervizi se dostali nejčastěji prostřednictvím kurzu pořádaného Krajským úřadem

Zlínského kraje ve Zlíně, během studií i díky práci v organizaci, zabývajícími se sociálními službami.

5.4 Metodologie

Vzhledem k charakteru dat jsme zvolili kvalitativní výzkumnou metodu. Pojem kvalitativní výzkum vysvětluje jakýkoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procesů nebo dalších způsobů kvantifikace. Kvalitativní výzkum se týká oblastí ze života lidí, příběhů, chování, ale také činnosti organizace, společenských hnutí nebo vzájemných vztahů. Dovednostmi nutnými pro vedení kvalitativního výzkumu jsou schopnost odstoupit a kriticky analyzovat situaci, rozpoznat a vyhnout se zkreslení, získat validní a spolehlivé údaje a na závěr schopnost abstraktního myšlení.⁸⁵

Jak uvádí HENDL předností kvalitativního výzkumu je skutečnost, že „získává podrobný popis a vhléd při zkoumání jedince, skupiny, události, fenoménu, zkoumá fenomén v přirozeném prostředí, umožňuje studovat procesy, umožňuje navrhnout teorie, dobře reaguje na místní situace a podmínky, hledá lokální příčinné souvislosti a pomáhá při počáteční exploraci fenoménů“.⁸⁶

Kvalitativní postup ve výzkumu představuje stanovení výzkumné otázky, následuje sběr a analýza dat, po jejichž zpracování vzniká nová teorie.⁸⁷

Oblastmi sociální reality vhodnými pro využití kvalitativních postupů jsou společné světy o nejasných hranicích (tzv. „mdlé světy“), místa, kde žijí, organizace včetně chování v organizaci, skupiny včetně skupinového chování a jednání, reakce ve vztahu, životní role, interakce mezi osobami při vzájemném setkání, životní epizody, styly a zvykové chování. Před plánováním postupu při provádění výzkumu je třeba stanovit si výzkumnou otázku (cíl výzkumu) nebo problému. Jaký je předmět našeho zájmu, co potřebujeme lépe pochopit a poznat? Proč jsme se začali o téma zajímat? Jsme schopni jednoznačně popsat předmět našeho zájmu (cílovou skupinu výzkumu) v prostorovém a časovém horizontu? Za podstatné považujeme odpovědět si na otázku, zda je naše zkoumání důležité, co nám přinese výsledek výzkumu a pro

⁸⁵ STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Nakladatelství Albert, 1999. s. 10–11

⁸⁶ HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. s. 50

⁸⁷ KROHE, P. *Andragogický výzkum a kvalitní metody*. 1. vydání. Praha: Vysoká škola J.A. Komenského, 2006. s. 4

koho bude výsledný materiál určen. Do výzkumného projektu je potřeba zapracovat problematiku legislativní a etickou rovinu zkoumání.⁸⁸

Mezi techniky sběru kvalitativních dat patří rozhovor, pozorování, fokusové skupiny a dotazníková šetření. Rozhovor patří mezi vhodné techniky kvalitativního výzkumu, na rozdíl od anonymního dotazníku je osobnější, z čehož vyplývají jeho výhody a nevýhody. I když se rozhovor může jevit jako poměrně jednoduchý způsob získávání dat, vyžaduje naopak značnou zkušenost a vyzrálost dotazovatele. Využíváme techniky kladení především „otevřených“ otázek a během celého rozhovoru uplatňujeme základní komunikační techniky – kladení otázek, parafráze a shrnování. Další technikou sběru dat je pozorování, při kterém výzkumník zasahuje do dění kolem sebe a může uplatnit deduktivní přístup ke zkoumané problematice. Rozlišujeme pozorování zúčastněné a zjevné. Základem fokusových skupin je dialog mezi dotazovatelem a více dotazovanými současně. Typickým znakem je přímé využívání skupinové interakce k získání údajů a náhledů, které by bez interakce, nacházející se ve skupině, byly obtížně přístupné. Skupinový dialog má svůj základ v psychoterapii, jako velmi účinný prostředek pro dávání sociálních zpětných vazeb na více stupních. Poslední technikou sběru dat jsou dotazníková šetření, kterou používáme, jestliže potřebujeme zadat stejnou sadu otázek více dotazovaným. Vzhledem k tomu, že dotazník není nic jiného než „standardizované interview v písemné podobě“, můžeme při tvorbě dotazníků přebrat mnoho pravidel z techniky rozhovorů. Mezi výhody dotazníků patří úspora času a jednoduchý přesun do analyzovatelné podoby, nevýhodou je především nepružnost, kdy nelze klást doplňující otázky, dále pak stylizace otázek a náročnější příprava.⁸⁹

Techniku, kterou jsme využili v našem výzkumu, je naposledy zmiňovaná technika sběru dat – dotazníková šetření, sběr dat probíhal v měsíci únoru 2011.

Pro další průběh výzkumné části diplomové práce jsme si zvolili metodu zakotvené teorie, která patří mezi stěžejní, dobře propracované metody a je založena na postupném provádění jednotlivých fází. Jejimi autory je dvojice A. Strausse a J. Corbinové.⁹⁰

⁸⁸ KROHE, P. *Andragogický výzkum a kvalitní metody*. 1. vydání. Praha: Vysoká škola J.A. Komenského, 2006. s. 12–13

⁸⁹ Tamtéž s. 15–21

⁹⁰ Tamtéž, s. 22

1. fáze

STRAUSS a CORBINOVÁ uvádí, že „otevřené kódování je část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia údajů. Bez tohoto prvního a základního a analytického kroku by nemohl proběhnout zbytek analýzy ani následná komunikace. Během otevřeného kódování jsou údaje rozebrány na samostatné části a pečlivě prostudovány, porovnáním jsou zjištěny podobnosti a rozdíly, a také jsou kladeny otázky o jevech údají prezentovaných. Během tohoto procesu jsou zvažovány a zkoumány naše vlastní i cizí domněnky o jevu, což vede k novým objevům“.⁹¹

Fáze otevřeného kódování je pro další zpracování výzkumu zcela podstatná. Dochází v ní k určování pravidelnosti v získaných datech a k vyhledávání vztahů mezi jednotlivostmi. Získané údaje se pomocí zásad kódování redukuje do logických shluků – kódů. Kódování slouží hlavně pro redukcii a vhodné setřídění získaných kvalitativních dat. Kód (kategorie) je zkratka, znak nebo jednoduchý popis, který se vztahuje k určitému výseku kvalitativních dat. Pomáhají nám slučovat všechny části, které se vztahují ke konkrétní výzkumné otázce.⁹²

Při vyhledávání vhodných názvů kategorií můžeme postupovat dvěma postupy. V prvním případě si určíme názvy kategorií sami, přitom dbáme na to, aby výběr kategorie byl výstižný a dostatečně obecný. Pokud jsou kódy obecné, lze k nim přiřadit více jevů. Naproti tomu příliš úzké kódy mohou způsobit velký počet sledovaných kódů, ve kterých se bude vyskytovat příliš málo jevů. Stanovit přesná pravidla je komplikované, doporučuje se vyvarovat obecně zažitých odborných pojmů, vhodnější je použít pojmy, které vycházejí z asociací nad textem nebo zkoumanými jevy. Druhou možností je stanovení kódů „in vivo kódů“, které vystupují přímo z jazyka a výroků zkoumaných osob. Kategorie zahrnuje ty jevy, které ve vzájemném srovnávání náleží k sobě a jsou stejné nebo velmi podobné. Jevy pak abstrahujeme do obecnějšího kódu.⁹³

⁹¹ STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Nakladatelství Albert, 1999. s. 43

⁹² KROHE, P. *Andragogický výzkum a kvalitní metody*. 1. vydání. Praha: Vysoká škola J.A. Komenského, 2006. s. 23

⁹³ Tamtéž, s. 23

2. fáze

Axiální kódování je „soubor postupů, pomocí nichž jsou údaje po otevřeném kódování znovu uspořádány novým způsobem, prostřednictvím vytváření spojení mezi kategoriemi. To se činí v duchu kódovacího paradigmatu, které zahrnuje podmiňující vlivy, kontext, strategie jednání a interakce a následky“.⁹⁴

3. fáze

Selektivní kódování je „proces, kdy se vybere jedna centrální kategorie, která je pak systematicky uváděna do vztahu k ostatním kategoriím. Tyto vztahy se dále ověřují a kategorie, u nichž je to třeba, se dále zdokonalují a rozvíjejí“.⁹⁵

Selektivní kódování pokračuje v dalším zobecňování a rozšiřování tématu na vyšším stupni abstrakce. Integrací co největšího počtu kategorií do logického celku se vytváří centrální kategorie výzkumu. Čím bude selektivní kódování abstraktnější, tím se lépe se výsledky výzkumu všeobecně aplikují a jednotlivé části výzkumu se sumarizují do výsledné teorie.⁹⁶

5.5 Vlastní výzkum

A) Otevřené kódování

Postupovali jsme tak, že jsme důkladně pročítali jednotlivá dotazníková šetření sociálních pracovníků a snažili se každé z odpovědí přiřadit pojem, přičemž jsme si kladli otázku, o čem jednotlivá vyjádření dotazovaných vypovídají a co reprezentují. Podobným jevům jsme přidělovali stejná jména, poté jsme pojmy získané z dotazníků seskupili podle vzájemné podobnosti a tím dospěli k vytvoření kategorií. Těmito postupnými kroky vznikly 4 kategorie.

Zde jsou zachyceny odpovědi všech respondentů (sociálních pracovníků) dle jednotlivých kategorií.

1. kategorie – vztah k supervizi

Pojmy: pomoc, podpora, náhled, sdílení, cesta, řešení.

⁹⁴ STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Nakladatelství Albert, 1999. s. 70

⁹⁵ Tamtéž, s. 86

⁹⁶ KROHE, P. *Andragogický výzkum a kvalitní metody*. 1. vydání. Praha: Vysoká škola J.A. Komenského, 2006. s. 26

Kategorie „vztah k supervizi“ vyjadřuje osobní postoj sociálních pracovníků k supervizi a reprezentuje jejich individuální a subjektivní vnímání supervize. Z odpovědí sociálních pracovníků je zřejmé, že všichni hodnotí supervizi jako velmi pozitivní a přínosnou pro jejich profesi.

Sociální pracovník č.1.

Sociální pracovník vnímá supervizi jako možnost nazírat na profesní problémy z jiných úhlů pohledu a vytvořit si tak jakýsi nadhled:

„Vnímám ji jako určitý nástroj, který pomáhajícímu pracovníkovi umožní získat nadhled a orientaci v jeho profesi...“

„Supervize dle mého názoru může takovému pracovníkovi nabídnout nový pohled na problém a současně nalézt možná řešení.“

„Toto uvědomění a možnost společného sdílení mi velmi pomohlo nazírat na svou práci jiným způsobem.“

Sociální pracovník č.2.

Pro sociálního pracovníka je supervize také velmi přínosná a důležitá:

„Supervize je pro mne podporou...“

Kromě této skutečnosti však vyjadřuje politování nad tím, že se ho supervize v profesním životě téměř nedotýká a postrádá ji:

„No v první chvíli asi to, co na svém pracovišti postrádám.“

„Potřebovala bych prostor pro popovídání si o svých problémech s klienty.“

Sociální pracovník č.3.

U sociálního pracovníka je supervize spojená pouze s příjemnými pocity:

„Vedení, pomoc, úleva, ulehčení, nový pohled.“

Sociální pracovník č.4.

Sociální pracovník vnímá supervizi jako pocit sdílení:

„Náhled, sdílení, konzultace, zastavení.“

„...vzájemné sdílení i mimo čas supervize.“

Sociální pracovník č.5.

Sociální pracovník taktéž vnímá supervizi jako možnost sdílení a také jako pomoc při řešení problému:

„...pomoc při řešení nějakého problému, pomoc lidí hledat cestu svých problémů a východisek.“

2. kategorie – cesta supervize

Pojmy: impuls k supervizi, zkušenost se supervizí, realizace supervize, pravidelnost.

Kategorie „cesta supervize“ vyjadřuje skutečnost, že se dotyční sociální pracovníci se supervizí ve svém životě již setkali. Právě tato osobní zkušenost následně formuje jejich osobnostní a profesní rozvoj a pohled na supervizi.

Sociální pracovník č.1.

Sociální pracovník se setkal se supervizí v průběhu studia a následně pak v profesním životě. Nejednalo se však o pravidelnou supervizi:

„Se supervizí jsem se ve svém životě setkala celkem dvakrát.“

„Jednou se jednalo o supervizi pořádanou v rámci mého studia.“

„Podruhé jsem se setkala se supervizí v rámci své profese.“

Popisuje také svou zkušenost s metodou supervize a to s Bálintovskou skupinou:

„Moje charakteristická zkušenost se supervizí je supervize formou Bálintovské skupiny“.

Sociální pracovník č.2.

Taktéž u tohoto sociálního pracovníka se objevují zkušenosti se supervizí, avšak pouze jednorázové:

„...kurz pořádaný Krajským úřadem Úvod do supervize v pomáhajících profesích.“

Popisuje také metody, se kterou se při absolvování supervize setkala:

„Přitom byla použita metoda hraní rolí.“

„Ve škole jsem měla v rámci kasuistického semináře také něco jako supervizi, kdy jsme si povídali o svých příhodách z praxe. Tam jsme používali Bálinta.“

Sociální pracovník č.3.

Sociální pracovník absolvuje supervizi pravidelně, avšak v jeho výpovědích se neobjevují konkrétnější zmínky o průběhu.

Sociální pracovník č.4.

Sociální pracovník se taktéž setkává se supervizí pravidelně a popisuje své zkušenosti:

„Vždy jsme měli naplánovaný čas, chráněný prostor, po příchodu supervizora jsme sdělili, co nás od posledního setkání oslovilo, co chceme probírat.“

Sociální pracovník č.5.

U sociálního pracovníka se objevuje opět pouze jednorázová zkušenost se supervizí:

„Zkušenost mám zatím pouze se supervizí z kurzu.“

3. kategorie – proměna myšlení

Pojmy: úhel pohledu, hranice, uvědomění, emoce, zpracování.

Kategorie „proměna myšlení“ v sobě zahrnuje prožívání a pocity pracovníků po své zkušenosti se supervizí. U všech dotázaných sociálních pracovníků díky supervizi dochází k novému pohledu, k objevení nových možností a cest, k odlišnému vnímání profesní a osobnostní reality:

Sociální pracovník č.1.

Ve výpovědích sociálního pracovníka se objevuje uvědomění si sdílení a to prostřednictvím obdobných emocí.:

„Došlo mi, že když se setkáváme s problémovými klienty, prožíváme v podstatě obdobné napětí, pocity, apod.“

„Zároveň může pomoci v uvědomění, že se svým problémem není sám a své pocity tak může sdílet s ostatními účastníky.“

Sociální pracovník č. 2.

U sociálního pracovníka se po poznání supervize objevuje potřeba její pravidelnosti na pracovišti.

„No uvědomění si toho, že bych ji chtěla mít v práci pravidelně.“

Sociální pracovník č.3.

Pro sociálního pracovníka není supervize výraznou změnou, avšak vnímá ji jako prostředek k novým pohledům:

„Nejednalo se o nějakou revoluční změnu, spíše o to, že si člověk uvědomí, že je třeba náhledu na věc, že nemusí existovat jen jedno správné řešení, jen jeden správný pohled.“

Sociální pracovník č.4.

Sociální pracovník objevuje změnu především v emoční oblasti:

„Podpořila mou schopnost zpracovávat zážitky.“

Sociální pracovník č.5.

U sociálního pracovníka se po supervizi objevil odlišný pohled na vnímání problémů, ale také pohled na celou společnost:

„Jednoznačně pohled na tuto společnost a její pozitiva...“

„Více se dokážu oprostít od problému a dokážu se na něj podívat z několika stran.“

4. kategorie – supervize versus profese sociálního pracovníka

Pojmy: profese, náročnost, kauzy, citlivost, vnímání, řešení, hranice.

Kategorie „supervize versus profese sociálního pracovníka“ vyjadřuje vztah supervize k pomáhající profesi. Jedná se o skutečnost, jak pracovníci vnímají supervizi ve svém profesním a osobnostním životě a nakolik může ovlivnit kvalitu jejich práce.

Sociální pracovník č.1.

Sociální pracovník ve svých výpovědích popisuje, jakým způsobem mu supervize pomohla vyřešit konkrétní problém v její profesi:

„Ostatní účastníci supervize mi poskytli jiné úhly pohledu na tuto kauzu a tím mi pomohli nejen nalézt vhodné řešení, ale také vystoupit ze samotného problému a nazírat na celou kauzu jiným způsobem než do té doby.“

„Především je vždy důležité si uvědomit, kde jsem já a kde je klient a jeho problém.“

„Toto uvědomění a možnost společného sdílení mi velmi pomohlo nazírat na svou práci jiným způsobem.“

Sociální pracovník č.2.

U sociálního pracovníka se projevuje absence pravidelné supervize na pracovišti. Supervizi ve své profesi vnímá jako nezbytnou:

„Když máme v práci nějaký problém, tak si s kolegyněmi sice snažíme o něm popovídat a na navzájem se podpořit. Ne vždy je na to ale čas a prostor. Pak to v člověku zůstává nebo se hromadí.“

Sociální pracovník č.3.

Sociální pracovník vnímá supervizi ve své profesi také jako způsob odstupů od problému a především od stereotypů:

„Při supervizi, kdy musí člověk popsat problém, který potřebuje řešit, si uvědomí spoustu detailů, které mu mnohdy při rutinním řešení utíkaly a nebo nad kterými se ani nezamýšlel. Při následném řešení je pak mnohdy konfrontován s úplně novými pohledy, které jej ani třeba nenapadly...“

Sociální pracovník č.4.

Sociální pracovník vnímá supervizi ve své profesi mimo jiné také jako podporu týmové spolupráce:

„...setkávám se s lidmi, kteří jsou v tíživé situaci. Podpora týmové spolupráce, vzájemné sdílení i mimo čas supervize.“

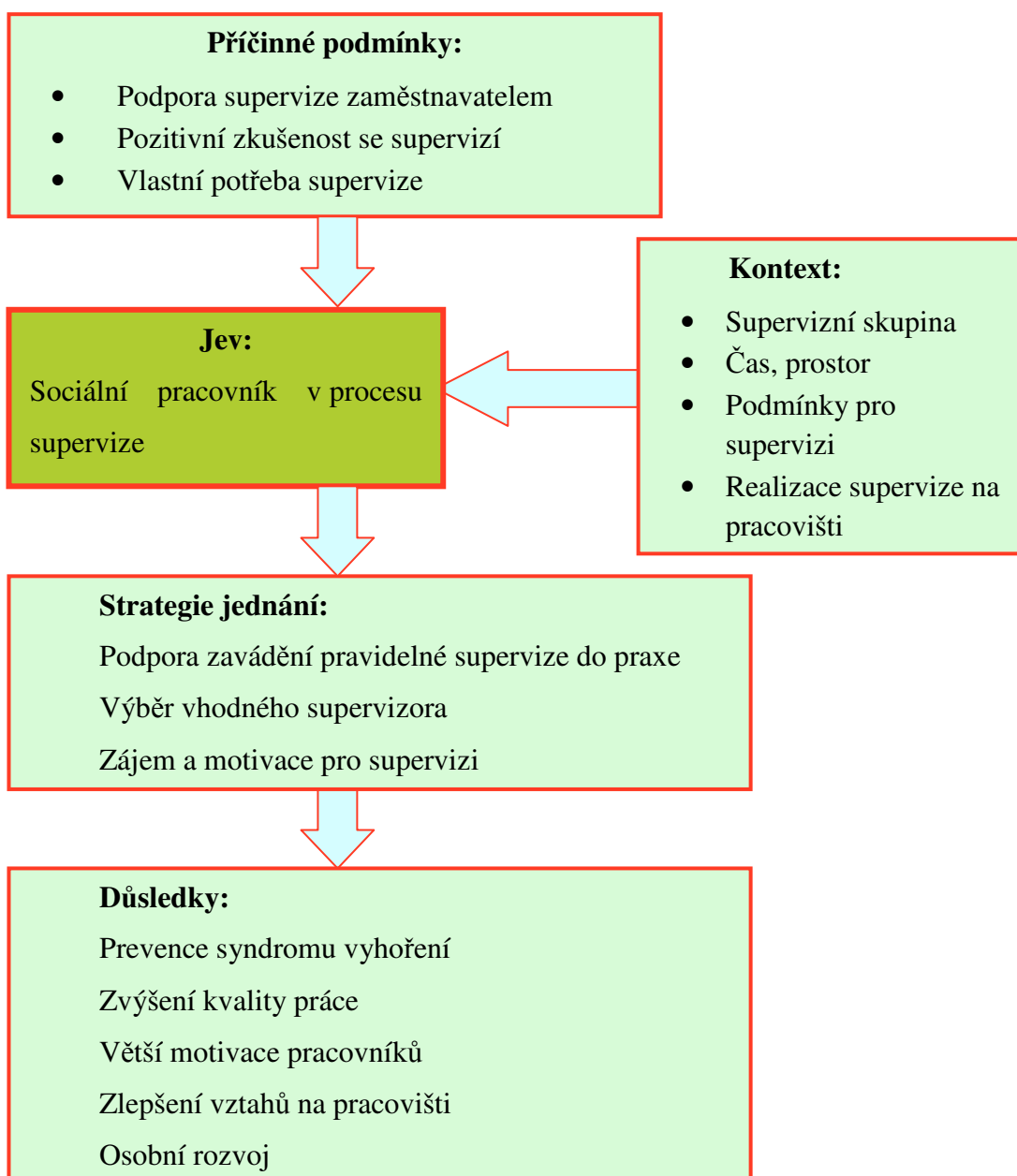
Sociální pracovník č.5.

U sociálního pracovníka se navíc objevuje zlepšení komunikace:

„Jednoznačně mě dala daleko širší pohled a částečně zlepšila mou komunikaci.“

B) Axiální kódování

V další fázi postupu jsme se zaměřili na ty kategorie a témata, která se projevují jako hlavní, ať již z hlediska zvolené výzkumné otázky a cíle výzkumu, nebo z pohledu nejzajímavější kategorie. Ke zvolenému tématu jsme postupně vyhledali další data, která vybranou kategorii doplnila a dále upřesnila. Všechny dostupné informace jsme pak seskupili do následujícího schématu:



„**Podmínky** nebo **příčiny** vytvářejí počátek kauzálního řetězce, který respondent uvádí nebo, které jsou zřejmé z textu a sledovaných dat. Jde o výchozí podnět pro vznik ústřední sledované kategorie – **jevu**. Uvedený jev není izolovaný, ale probíhá v **kontextu** různých dalších jevů a situací. Jev probíhá v určitém prostoru, skupině osob, v konkrétním čase apod. Chování, které je popsáno v ústřední kategorii vede k chování a **strategiím**. Ty pak vedou k určitým **důsledkům**.“⁹⁷

⁹⁷ KROHE, P. *Andragogický výzkum a kvalitní metody*. 1. vydání. Praha: Vysoká škola J.A. Komenského, 2006. s. 25–26

C) Selektivní kódování

Hlavní příběh (popisné vyprávění o ústředním jevu výzkumu) se týká skutečnosti, že všichni pracovníci hodnotí supervizi velmi kladně. V jejich výpovědích se objevují pouze pozitivní zkušenosti a také především potřeba supervizi uskutečňovat pravidelně na svém pracovišti. Tato potřeba je vnímána jak z pohledu profesního, tak i z pohledu osobnostního. Jako centrální kategorii (ústřední jev, kolem kterého se sjednocují všechny ostatní kategorie) jsme proto určili:

„potřebnost supervize“

Je zřejmé, že supervize je pro všechny pracovníky, kteří se s ní již setkali, nebo kteří se jí pravidelně účastní, velmi důležitá. Po tomto poznání mají všichni sociální pracovníci tendenci hodnotit supervizi jako nezbytnou a potřebnou pro další osobnostní a profesní vývoj.

Vztahy vzhledem k centrální kategorii:

- **Potřebnost supervize a vztah pracovníků k supervizi:**

Většina respondentů subjektivně hodnotí supervizi jako poskytnutí jakéhosi nadhledu a orientace v profesi, jako možnost pro nalezení možných řešení a nazírání na práci jiným způsobem než obvykle. Chápu ji však také jako vedení, podporu, ale i poskytnutí úlevy. V jednom případě je vztah k supervizi vyjádřen kritikou její absence na pracovišti. Všechny pozitivní emoce spojené se vztahem k supervizi tedy vyjadřují její silnou potřebu.

- **Potřebnost supervize a cesta supervize:**

Potřebnost supervize silně determinuje osobní zkušenost se supervizí. Pro výzkum byli osloveni sociální pracovníci, kteří se s ní ve svém životě již setkali. Někteří sociální pracovníci supervizi absolvovali pouze jednou či dvakrát, jiní se s ní setkávají pravidelně. U všech pracovníků je však jejich cesta a poznání supervize důležitým mezníkem pro uvědomění si její potřebnosti a pravidelnosti.

- **Potřebnost supervize a proměna myšlení:**

U sociálních pracovníků došlo vlivem absolvování supervize především k určitému osobnostnímu a profesnímu rozvoji a obohacení. Většina z nich hodnotí zkušenost se supervizí jako uvědomění si skutečnosti, že je potřeba nazírat na problémy z více úhlů. Kromě toho se objevuje také vědomí sdílení, tzn. že pracovníci si uvědomují, že zažívají podobné pocity napětí a nejistoty jako ostatní. To jim pomáhá lépe se oprostit od problému a zpracovávat tak zážitky.

- **Potřebnost supervize a supervize versus profese sociálního pracovníka:**

Pro všechny sociální pracovníky má supervize v jejich profesi velmi významné postavení. Všichni tedy supervizi hodnotí jako významnou pro zkvalitnění jejich práce. Dle výpovědí sociálních pracovníků dochází prostřednictvím supervize ke zkvalitnění komunikace, lepší orientaci v problémech, uvědomění si detailů a odstup od původních zaběhlých stereotypů a rutinních postupů.

5.6 Závěr empirického šetření

Výsledky empirické části diplomové práce ukazují, že všichni oslovení sociální pracovníci hodnotí supervizi pozitivně a považují ji za potřebnou a nezbytnou součást jejich osobnostního a profesního rozvoje. Byl tak potvrzen výzkumný předpoklad 1. Pomocí dílčích cílů bylo dosaženo hlavního cíle diplomové práce, kterým bylo zjistit, jaký vliv má supervize na osobnostní rozvoj sociálního pracovníka na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností ve Zlínském kraji.

Z pojmů, kterými jsou podpora, náhled, sdílení, cesta a řešení jsme vytvořili kategorii vypovídající o vztahu sociálních pracovníků k supervizi. Kategorie vyjadřuje osobní postoj sociálních pracovníků a reprezentuje subjektivní vnímání každého z nich. Supervizi vnímají jako získání jakéhosi nadhledu a orientace v profesi s možností nalezení možných způsobů řešení problémů v jejich práci. Chápu ji nejen jako vedení a podporu, ale i poskytnutí úlevy. Všechny pozitivní emoce spojené se vztahem k supervizi vyjadřují především jejich silnou potřebu mít ji pravidelně na pracovišti.

Kategorii vyjadřující skutečnost, že se oslovení sociální pracovníci se supervizí ve svém životě již setkali, jsme nazvali cesta supervize. Je charakterizována pojmy impuls k supervizi, zkušenost se supervizí, realizace supervize a pravidelnost. Právě tato osobní zkušenost postupně formuje jejich osobnostní a profesní rozvoj a pohled na supervizi. Někteří ji absolvovali pouze jednou či dvakrát, jiní se účastní průběžných supervizí pravidelně. Díky cestě k supervizi a jejího poznání, se stává důležitým mezníkem pro uvědomění si potřebnosti a pravidelnosti supervize na pracovišti.

Pojmy úhel pohledu, hranice, uvědomění, emoce a zpracování patří ke kategorii proměna myšlení. Zahrnuje v sobě prožívání a pocity pracovníků po jejich zkušenosti se supervizí. Všichni oslovení sociální pracovníci díky supervizi nachází nový pohled na problematiku související s jejich profesí, objevují další možnosti a cesty řešení problémů a odlišně vnímají profesní a osobnostní realitu. Uvědomují si skutečnost, že na problémy je nutné nazírat z více úhlů pohledu a jejich vědomí je posíleno zjištěním, že i ostatní pracovníci zažívají podobné pocity napětí a nejistoty. Tento pocit jim pomáhá lépe se oprostit od problému a zpracovávat tak zážitky.

Kategorie supervize versus profese sociálního pracovníka je popisována pojmy profese, náročnost, kauzy, citlivost, vnímání, řešení a hranice a vyjadřuje vztah

supervize k pomáhající profesi. Sociální pracovníci vnímají supervizi jako nástroj osobnostního a profesního růstu, který může ovlivnit kvalitu jejich práce. Prostřednictvím pravidelné supervize dochází ke zkvalitnění komunikačních dovedností, lepší orientaci v pracovních problémech, uvědomění si detailů a odstupu od zaběhlých stereotypů a rutinních postupů.

Na základě výběru kategorií a témat, která se vzhledem k cíli výzkumu zdála hlavní nebo nejzajímavější a na základě doplňujících dat, upřesňujících vybrané kategorie, bylo sestaveno schéma vyjadřující výchozí podnět pro vznik ústřední kategorie – sociálního pracovníka v procesu supervize. Příčinnými podmínkami, které vyjadřují začátek kauzálního řetězce a vychází ze sledovaných dat, byly vybrány – podpora supervize zaměstnavatelem, pozitivní zkušenost se supervizí a vlastní potřeba supervize v kontextu se supervizní skupinou, časem, prostorem, podmínkami pro supervizi a realizací supervize na pracovišti. Chování, které souvisí s ústřední kategorií vedlo ke strategiím a s tím souvisejícím určitým důsledkům. Strategiemi jednání byly vybrány podpora zavádění pravidelné supervize do praxe, výběr vhodného supervizora a zájem a motivace pro supervizi. Důsledkem chování a z toho plynoucích strategií jsou prevence syndromu vyhoření, zvýšení kvality práce, větší motivace pracovníků, zlepšení vztahů na pracovišti a osobní rozvoj.

Prostřednictvím selektivního kódování byla vybrána jedna centrální kategorie, kterou jsme nazvali „potřebnost supervize“. Tato ústřední kategorie vyplynula z hlavního příběhu, který se týkal skutečnosti, že všichni pracovníci hodnotili supervizi pozitivně. Centrální kategorie byla následně uvedena do vztahu k ostatním kategoriím.

Z výsledků empirického šetření je zřejmé, že průběžná supervize je pro oslovené sociální pracovníky nezbytnou součástí jejich osobnostního a profesního rozvoje. Dochází především ke zkvalitnění jejich práce, k posílení kompetencí, ke zlepšování dovedností, zvyšování emoční inteligence, schopnosti zpracovávat pocity a orientovat se ve svém vlastním vnitřním světě. Přispívá také k lepšímu sebepoznání, uvědomování si vlastního já (sebepojetí) v pracovním procesu a také k posílení sebevědomí v osobním i profesním životě.

Výsledky empirického šetření se mohou stát ukazatelem potřebnosti pravidelné supervize na všech obecních úřadech obcí s rozšířenou působností ve Zlínském kraji.

ZÁVĚR

V diplomové práci jsem se zabývala problematikou supervize a jejího vlivu na osobnostní rozvoj sociálního pracovníka na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností ve Zlínském kraji. Hlavním závěrem mého zkoumání je zjištění, že nejdůležitějším aspektem práce v pomáhající profesi je především osobnost a individuální předpoklady každého pracovníka. Supervize by měla být pro pracovníka v pomáhající profesi nezbytnou součástí péče o sebe samého a napomáhat mu zůstat otevřený novému učení. Je nepostradatelnou součástí neustálého vývoje pomáhajícího, jeho sebeuvědomění a odhodlání dále se vyvíjet po stránce osobnostní, ale i profesní. V některých pomáhajících profesích je však potřebnost supervize opomíjena. Tato skutečnost se bohužel potvrdila i v empirické části mé diplomové práce. Domnívám se, že nedostatek supervize může u sociálních pracovníků, nejen na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností ve Zlínském kraji, přispívat k jejich pocitům opotřebovanosti, rigidity a zaujímání obranné pozice. V pomáhajících profesích, které od nás vyžadují, abychom toho ze sebe tolik vydali, se tyto pocity mohou vyskytnout velmi snadno. Ochranou proti vyhoření je přesvědčení ve smysl poslání a vědomí potřebnosti. V krajním případě může opotřebovanost a sebeobrana přispívat k syndromu vyhoření. Pravidelnou supervizí lze tento proces zastavit. Prevencí syndromu vyhoření může být také duševní hygiena a relaxace.

Při mé snaze zpracovat co nejlépe hlavní téma diplomové práce jsem se postupně věnovala pojmům, které s cílem práce přímo souvisí. V teoretické části jsem přiblížila historii supervize u nás i v zahraničí až do současnosti, včetně jejich funkcí, cílů, druhů a metod. Podrobně jsem se věnovala osobnosti sociálního pracovníka, na jehož odborné a osobnostní předpoklady je v současné době kladen stále větší důraz. V poslední kapitole teoretické části je popsán proces zavádění supervize do organizací, které poskytují sociální služby.

Z provedeného empirického šetření vyplývá, že sociální pracovníci na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností ve Zlínském kraji hodnotí supervizi kladně a považují ji za nezbytnou pro jejich další osobnostní a profesní rozvoj. Díky supervizi dochází ke zkvalitňování jejich práce, k posílení kompetencí a dovedností, ke zvyšování emoční inteligence, schopnosti zpracovávat pocity a orientovat se ve

svém vlastním vnitřním světě. Také přispívá k lepšímu sebepoznání, uvědomování si vlastního já (sebepojetí) a k posílení sebevědomí v osobním i profesním životě.

Práce na tématu supervize byla obohacím i pro mne samotnou. Více než kdy jindy jsem si uvědomila, že chci-li pomáhat druhým a radit jim, musím být sama silná, vyrovnaná a schopná empatie. Supervize je cestou k sobě samému a zároveň příležitostí k dalšímu osobnímu rozvoji. Byla bych ráda, kdyby se toto poznání stalo běžnou součástí práce v pomáhajících profesích.

SEZNAM ODBORNÉ A POUŽITÉ LITERATURY

- BAŠTECKÁ, B., GOLDMANN, P. *Základy klinické psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178 -550-4
- HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Velký psychologický slovník*. 4. vydání. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5
- HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5
- HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. a kol. *Praktická supervize*. Praha: Galén, 2008. ISBN 978-80-7262-532-1
- HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. 2. vydání . Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-4
- JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6
- KALINA, K. a kol. *Drogy a drogové závislosti 2 – mezioborový přístup*. 1. vyd. Praha: NMS/ Úřad vlády České republiky, 2003. ISBN 80-86734-05-6
- KERN, H. a kol. *Přehled psychologie*. 2. vydání. Praha:Portál, 2000. ISBN 80-7178-426-5
- KOPŘIVA K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6
- KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 3. vyd. Ostrava: Anag, 2009. ISBN 978-80-7263-559-7
- KROHE, P. *Andragogický výzkum a kvalitní metody*. 1. vydání. Praha: Vysoká škola J.A. Komenského, 2006. ISBN 80-86723-17-8
- KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. *Sociální služby – Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha, 2008. ISBN 978-80-254-3427-7
- MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3
- MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0

MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4

MICHKOVÁ, A. *Supervize*. České Budějovice: Zdravotně sociální fakulta Jihočeské univerzity, 2008. ISBN 978-80-7394-145-1

PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-647-6

REITMAYEROVÁ, E., BROUMOVÁ, V. *Cílená zpětná vazba*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-317-8

ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1

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

STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Nakladatelství Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X

TOMEŠ, I. a kol. *Sociální správa*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-0

PRAMENY A INTERNETOVÉ ZDROJE

Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele. 1. vyd. Praha: MPSV ČR, 2008.

Zákon o soc. službách č. 108/2008 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Etika sociální práce - principy. [online].[cit.16.01.2011]. Dostupné na <http://www.socialnipracovnici.cz/images/pdf/Mezinarodni%20eticky%20kodex.pdf>

Historie supervize v ČR. [online].[cit. 24.01.2011]. Dostupné na

<http://www.supervize.eu/publikace-a-clanky/ruzne-texty/historie-supervize-v-cr/>

Společnost sociálních pracovníků České republiky. [online].[cit.02.02.2011].

Dostupné na

<http://www.socialnipracovnici.cz/index.php?section=mezinarodni&lang=cz>

10 let kraje – Čísla a fakta. [online].[cit.27.03.2011]. Dostupné na http://www.oknodokraje.cz/doc/12_2010.pdf

Správní obvody obcí s rozšířenou působností Zlínského kraje.
[online].[cit.01.04.2011]. Dostupné na <http://www.czso.cz>

Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve Zlínském kraji pro období 2009–2011.
[online].[cit.02.04.2011]. Dostupné na <http://www.kr-zlinsky.cz/lstDoc.aspx?nid=10395>

www.czso.cz

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR

Příloha č. 2 – Správní obvody obcí s rozšířenou působností ve Zlínském kraji

Příloha č. 3 – Dotazníková šetření

Příloha č. 1 – Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR

1. Etické zásady

1.1 Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v **dokumentech relevantních pro praxi** sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a **dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách**. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

1.2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, **pohlaví, rodinný stav**, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1.3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

1.4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společnostmi a jejich následků.

1.5. Sociální pracovník **dává přednost** profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2. 1. Ve vztahu ke klientovi

2.1.1. Sociální pracovník **podporuje své klienty k vědomí** vlastní odpovědnosti.

2.1.2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

2.1.3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. **Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.**

2.1.4. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. **V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy**, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2.1.5. Sociální pracovník **podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek** sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou

zaměstnání, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2.1.6. Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

2.1.7. Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

2. 2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

2.2.1. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2.2.2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

2.2.3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2. 3. Ve vztahu ke kolegům

2.3.1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2.3.2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2.3.3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

2.4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

2.4.1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2.4.2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2.4.3. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

2.4.4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

2.4.5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

2.4.6. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2. 5. Ve vztahu ke společnosti

2.5.1. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

2.5.2. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

2.5.3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

2.5.4. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

2.5.5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

2.5.6. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy

Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace), - kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení, - kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití, - kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci

B. Další problémové okruhy,

kteřé se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů - při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta, - při konfliktu klienta a jiného občana, - při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů, - při konfliktu zájmu klientů a ostatní společností, - při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili

etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

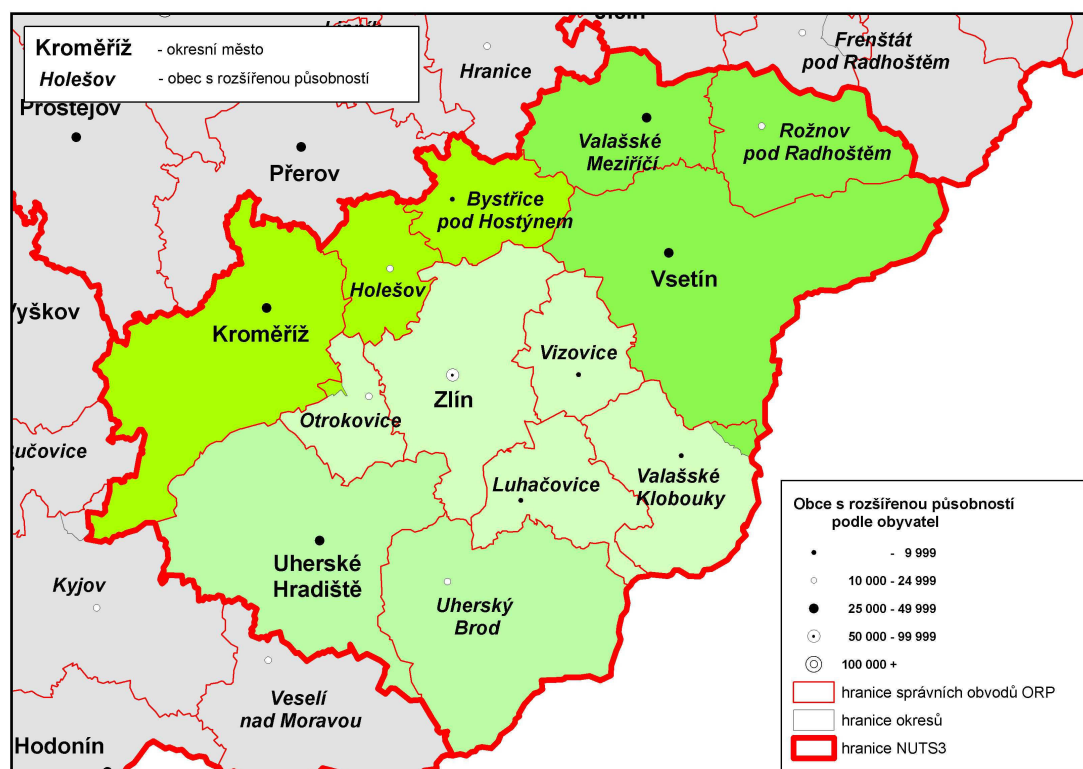
Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost: diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.
2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.
3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006.⁹⁸

⁹⁸ *Společnost sociálních pracovníků České republiky.* [online].[cit.02.02.2011]. Dostupné na <http://www.socialnipracovnici.cz/index.php?section=mezinarodni&lang=cz>

Příloha č. 2



Správní obvody obcí s rozšířenou působností Zlínského kraje⁹⁹, údaj v závorce vyjadřuje počet sociálních pracovníků na jednotlivých úřadech, celkem se jedná o 308 sociálních pracovníků na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností ve Zlínském kraji:

Kroměříž	(29)
Holešov	(14)
Bystřice pod Hostýnem	(11)
Zlín	(56)
Otrokovice	(24)
Luhačovice	(11)
Valašské Klobouky	(13)
Vizovice	(12)
Vsetín	(42)
Valašské Meziříčí	(20)
Rožnov pod Radhoštěm	(17)
Uherské Hradiště	(34)
Uherský Brod	(25)

⁹⁹ Správní obvody obcí s rozšířenou působností Zlínského kraje. [online].[cit.01.04.2011]. Dostupné na <http://www.czso.cz>

Příloha č. 3 – Dotazníková šetření

Sociální pracovník č.1.

1. Co se Vám vybaví při slovu „supervize“?

„Já si supervizi představuji jako jakousi „pomoc pomáhajícímu“. Vnímám ji jako určitý nástroj, který pomáhajícímu pracovníkovi umožní získat nadhled a orientaci v jeho profesi, ve vztahu ke klientovi, ve vztahu k problémům, se kterými se při práci s klienty potýká ale také ve vztahu k sobě samému a ke své profesní roli.

Při práci s lidmi v pomáhajících profesích často dochází k situacím, kdy se pracovník příliš ponoří do řešené situace klienta a začíná být součástí jeho problému. Supervize dle mého názoru může takovému pracovníkovi nabídnout nový pohled na problém a současně nalézt možná řešení. Zároveň může pomoci v uvědomění, že se svým problémem není sám a své pocity tak může sdílet s ostatními účastníky.“

2. Co Vás přivedlo k supervizi?

„Se supervizí jsem se ve svém životě setkala celkem dvakrát. Jednou se jednalo o supervizi pořádanou v rámci mého studia. Jako studenti VOŠ jsme absolvovali mnoho odborných praxí v nejrůznějších zařízeních. Po každém z bloků, kdy praxe probíhaly, následovaly skupinové supervize.

Podruhé jsem se setkala se supervizí v rámci své profese. Jednalo se o úvod do supervize, který nás měl se supervizí seznámit a zároveň pomoci řešit náročné situace spojené s naší pomáhající profesí.“

3. Popište, prosím, charakteristickou zkušenost se supervizí

„Moje charakteristická zkušenost se supervizí je supervize formou Bálintovské skupiny. Popisovala jsem kauzu jedné své problémové klientky, která se mě dlouhodobě dotýkala nejen profesně, ale i osobně. Jednalo se o případ, který byl zvláště komplikovaný a emočně náročný, proto jsem se rozhodla jej otevřít v supervizní skupině formou Bálintovské metody. Ostatní účastníci supervize mi poskytli jiné úhly pohledu na tuto kauzu a tím mi pomohli nejen nalézt vhodné řešení, ale také „vystoupit“ ze samotného problému a nazírat na celou kauzu jiným způsobem než do té doby.“

4. Co se změnilo ve Vašem životě po absolvování supervize?

„Po absolvování supervize jsem si především uvědomila, že ostatní pracovníci v pomáhajících profesích vnímají problémy spojené s některými náročnými kauzami velmi podobně jako já. Došlo mi, že když se setkáváme s problémovými klienty, prožíváme v podstatě obdobné napětí, pocity, apod. Toto uvědomění a možnost společného sdílení mi velmi pomohlo nazírat na svou práci jiným způsobem. Především je vždy důležité si uvědomit, kde jsem

já a kde je klient a jeho problém. Hranice tohoto vztahu je mnohdy velmi tenká a proto je potřeba ji rozpoznat a uvědomit si ji ihned v počátku budování vztahu. Jedině takto dokážu účinně pomoci klientovi bez toho, aniž bych ohrožoval sám sebe a vlastní profesní postoj.“

Sociální pracovník č.2.

1. Co se Vám vybaví při slovu „supervize“?

„No v první chvíli asi to, co na svém pracovišti postrádám. Supervize je pro mne podporou, kterou v práci nemám. Potřebovala bych prostor pro popovídání si o svých problémech s klienty. Taky si myslím, že u nás v ženském kolektivu by se užívala supervize nejen případová, ale i týmová.“

2. Co Vás přivedlo k supervizi?

„No asi kurz pořádaný krajským úřadem Úvod do supervize. Tam jsem se poprvé dozvěděla, co to vlastně supervize přesně je, jak mi může v práci pomoc a jak hodně je vlastně potřebná.“

3. Popište, prosím, charakteristickou zkušenost se supervizí.

„V rámci kurzu jsem měla možnost vyzkoušet si roli supervidovaného, při řešení určitého mého pracovního problému s jedním klientem. Přitom byla použita metoda hraní rolí. Ve škole jsem měla v rámci kasuistického semináře také něco jako supervizi, kdy jsme si povídali o svých příhodách z praxe. Tam jsme používali Bálintha. Že to byl Bálinth jsem ale v té době nevěděla. To jsem si uvědomila až poději, na kurzu, kdy jsme jednotlivé techniky supervize probírali.“

4. Co se změnilo ve Vašem životě po absolvování supervize?

„No uvědomění si toho, že bych ji chtěla mít v práci pravidelně. Když mámě v práci nějaký problém, tak si s kolegyněmi sice snažíme o něm popovídat a navzájem se podpořit. Ne vždy je na to ale čas nebo prostor. Pak to v člověku zůstává nebo se hromadí.“

Sociální pracovník č.3

1. Co se Vám vybaví při slovu „supervize“?

„Při slovu supervize se mě vybaví vedení, pomoc, úleva, ulehčení, nový pohled.“

2. Co Vás přivedlo k supervizi?

„K supervizi mě přivedla chuť ke změně, k novým pohledům, ke hledání nových cest a také potřeba odbřemenění se od zažitých stereotypů.“

3. Popište, prosím, charakteristickou zkušenost se supervizí.

„Při supervizi, kdy musí člověk popsat problém, který potřebuje řešit, si uvědomí spoustu detailů, které mu mnohdy při rutinním řešení utíkaly, anebo

nad kterými se ani nezamýšlel. Při následním řešení je pak mnohdy konfrontován s úplně novými pohledy, které jej ani třeba nenapadly a uvědomí si, jak je do problému zahrabaný, že se na něj někdy neumí podívat s odstupem.“

4. Co se změnilo ve Vašem životě po absolvování supervize?

„Nejednalo se o nějakou revoluční změnu, spíše o to, že si člověk uvědomí, že je třeba náhledu na věc, že nemusí existovat jen jedno správné řešení, jen jeden správný pohled, ale že je třeba být více variabilní a otevřen i jiným pohledům. Absolvovaná supervize – a nejen vlastní, mě umožňuje tyto nové pohledy lépe objevovat.“

Sociální pracovník č.4

1. Co se Vám vybaví při slovu „supervize“

„Náhled, sdílení, konzultace, zastavení.“

2. Co Vás přivedlo k supervizi?

„Práce v sociálních službách.“

3. Popište, prosím, charakteristickou zkušenost se supervizí.

„Vždy jsme měli naplánovaný čas, chráněný prostor, po příchodu supervizora jsme (pracovníci) sdělili, co nás od posledního setkání oslovilo, co chceme probírat. Rozhovor, sdílení pocitů, rozebírání řešení případů nejen se supervizorem ale i s ostatními kolegy. Uzavření, rozloučení.“

4. Co se změnilo ve Vašem životě po absolvování supervize?

„Podpořila mou schopnost zpracovávat zážitky, emoce spojené s výkonem práce soc. pracovníka, setkáváním se s lidmi, kteří jsou v tíživé situaci. Podpora týmové spolupráce, vzájemné sdílení i mimo čas supervize.“

Sociální pracovník č.5

1. Co se Vám vybaví při slovu „supervize“

„Při slovu supervize se mi vybaví pomoc řešení nějakého problému, pomoc lidí hledat cestu svých problémů a východisek. Tvůrčí diskuze na určité téma a podívání se na věci z jiné strany.“

2. Co Vás přivedlo k supervizi?

„Zvědavost, něco nového, co jsem neznal.“

3. Popište, prosím, charakteristickou zkušenost se supervizí.

„Zkušenost mám zatím pouze ze supervizí s kurzu, který ve mně zanechal strašně mnoho, často si na něj vzpomenu, na všechny účastníky a na společně strávené hezké chvíle, protože špatné žádné nebyly.“

4. Co se změnilo ve Vašem životě po absolvování supervize?

„Jednoznačně pohled na tuto společnost na její pozitiva, ale čím dál tím více se na povrch klubou její nedostatky čili negativa. Více se dokážu oprostit od problému a dokážu se na něj podívat z několika stran. Jednoznačně mně dala daleko širší pohled a částečně mi zlepšila mou komunikaci.“

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Marcela Vegrichtová
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	Mgr. Dagmar Pítnerová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2011

Název práce:	Vliv supervize na osobnostní rozvoj sociálního pracovníka na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností ve Zlínském kraji
Název v angličtině:	Supervision effect upon personal development of a social worker at local municipal offices with extended competency in Zlin region
Anotace práce:	<p>Předkládaná diplomová práce pojednává o vlivu supervize na osobnostní rozvoj sociálního pracovníka na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností ve Zlínském kraji. V práci jsou vymezeny pojmy, které s tématem přímo souvisí, dále je zde přiblíženo období historie supervize v zahraničí a u nás, současnost, funkce, cíle, druhy a metody supervize. V další části je práce zaměřena na osobnost sociálního pracovníka, jeho odborné předpoklady a kompetence. V závěru teoretické části je zmiňováno téma zavádění supervize v sociálních službách a supervize jako prevence syndromu vyhoření.</p> <p>V druhé části jsou uvedeny výsledky empirického šetření, které proběhlo mezi sociálními pracovníky ve Zlínském kraji.</p>
Klíčová slova:	Supervize, sociální pracovník, pomáhající profese, osobnost, etika, kompetence, sociální služba.
Anotace v angličtině:	<p>The submitted diploma work deals with the supervision effect upon personal development of a social worker at local municipal offices with extended competency in Zlin region. There are defined the terms that are closely related with the subject matter, furthermore there is specified a history of supervision abroad, present, functions, aims, sorts and methods of supervision. In the following part, the diploma work is focused on personality of a social worker, his professional skills and competences. In conclusion of a theoretical part there is also mentioned an implementing of a supervision in social services and supervision as a precaution of a burnout effect.</p> <p>In the second part there are stated the results of empirical research that was taken between the social workers in Zlin region.</p>
Klíčová slova v angličtině:	Supervision, a social worker, assisting professions, personality, ethics, competences, social service.
Přílohy vázané v práci:	Počet 3: Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR; Správní obvody obcí s rozšířenou působností ve Zlínském kraji; Dotazníková šetření
Rozsah práce:	69 s.
Jazyk práce:	Český