

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2019-2022

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Jaroslava Voceová

**Supervize jako vzdělávací nástroj pro sociálního
pracovníka ve veřejné správě**

Praha 2022

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Lukáš Stárek, Ph.D., MBA, DBA

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR PART-TIME STUDIES

2019-2022

BACHELOR THESIS

Jaroslava Voceová

**Supervision as an educational tool for a social worker in
public administration**

Prague 2022

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

Mgr. Lukáš Stárek, Ph.D., MBA, DBA

Prohlášení

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

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 18. 02. 2022

Jaroslava Voceová

Poděkování

Děkuji Mgr. Lukáši Stárkovi, Ph.D., MBA, DBA za vedení, vstřícnost, trpělivost, odborné rady, připomínky a čas, který věnoval k zodpovězení mých dotazů během přípravy a zpracování bakalářské práce.

Anotace

Cílem bakalářské práce je popsat a analyzovat jak psychickou zátěž, která je spojená s výkonem sociální práce sociálních pracovníků ve veřejné správě, tak i jejich osobní zkušenosti se supervizí. Bakalářská práce je rozdělena na část teoretickou, na kterou navazuje část praktická. V teoretické části jsou na základě studia odborné literatury a platné legislativy vymezeny jednotlivé pojmy, které jsou v přímém kontextu k danému tématu. Praktická část prostřednictvím kvantitativního výzkumu analyzuje přístup sociálních pracovníků k supervizi, zjišťuje odolnost vůči stresu, zkoumá míru psychické zátěže a rizikové faktory, které souvisí s výkonem sociální práce. Skupinu respondentů tvoří sociální pracovníci vybraných úřadů městských částí hlavního města Prahy. Závěr práce se odkazuje na získané poznatky a výsledky kvantitativního výzkumu, na základě kterých jsou uvedena některá doporučení pro praxi.

Klíčová slova

Psychická zátěž, sociální práce, sociální pracovník, supervidovaný, supervize, supervizor, stres, syndrom vyhoření, vzdělávání.

Annotation

The goal of this bachelor's thesis is to describe and analyze both the mental strain that is associated with performance of social work by social workers in public administration and their personal experience with supervision. The bachelor's thesis consists of a theoretical part, which is followed by a practical part. The theoretical part sets out specific terms, based on academic literature and relevant law in effect, that are directly in the context of the selected topic. Using quantitative research, the practical part analyzes the attitude of social workers to supervision, ascertains their ability to resist stress, examines the extent of their mental strain and risk factors that are related to the performance of social work. The respondent group comprises of social workers who are employed by certain district authorities of the capital city of Prague. The conclusion of the thesis summarizes the obtained findings and results of the quantitative research that then constitute several recommendations usable in practice.

Keywords

Burnout syndrome, education, psychological burden, social work, social worker, stress, supervised, supervision, supervisor.

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 SOCIÁLNÍ PRÁCE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ.....	11
1.1 Sociální poradenství.....	14
1.2 Sociální šetření.....	15
1.3 Analytická, metodická a koncepční činnost	15
1.4 Depistáž	15
2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ.....	17
2.1 Pracovní pozice sociální pracovník	21
2.2 Pracovní pozice veřejný opatrovník	22
2.3 Pracovní pozice sociální kurátor pro dospělé	23
2.4 Pracovní pozice sociální kurátor pro děti a mládež	24
3 PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ A JEJÍ MOŽNÉ DOPADY.....	26
3.1 Frustrace.....	26
3.2 Stres	27
3.3 Syndrom vyhoření.....	28
3.4 Deprese	30
4 SUPERVIZE JAKO VZDĚLÁVACÍ NÁSTROJ.....	31
4.1 Definice a vznik supervize.....	34
4.2 Funkce supervize	35
4.3 Cíle supervize	38
4.4 Supervizní smlouva.....	40
5 SUPERVIZOR	43
5.1 Výběr supervizora.....	43
5.2 Role supervizora	44
5.3 Odbornost supervizora.....	45
5.4 Etické zásady supervizora.....	46
PRAKTICKÁ ČÁST	48
6 CÍL, HYPOTÉZY A METODA VÝZKUMU	48
6.1 Vymezení výzkumného cíle.....	48

6.2	Výzkumné hypotézy	49
6.3	Metoda výzkumu	51
7	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	53
7.1	Dotazník a jeho tvorba.....	53
7.2	Charakteristika skupiny respondentů.....	54
7.3	Pilotní ověření a předvýzkum	55
8	INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT	57
8.1	Vyhodnocení dat dotazníkového šetření.....	57
8.2	Vyhodnocení hypotéz	75
8.3	Shrnutí výzkumu.....	77
9	DOPORUČENÍ PRO PRAXI	79
	ZÁVĚR	80
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	82
	SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	88
	SEZNAM PŘÍLOH.....	91

ÚVOD

Cílem bakalářské práce je popsat a analyzovat jak psychickou zátěž, která je spojená s výkonem sociální práce sociálních pracovníků ve veřejné správě, tak i jejich osobní zkušenosti se supervizí.

Téma bakalářské práce se zabývá supervizí ve vztahu k sociálním pracovníkům ve veřejné správě. Při jeho výběru byla zohledněna znalost prostředí veřejné správy a pravidelná spolupráce se sociálními pracovníky nejmenovaného úřadu městské části hlavního města Prahy. Náročnost sociální práce je v obecném povědomí každého jedince ve vyspělé společnosti, ale spíše ve vztahu k pracovníkům sociálních služeb, jako jsou pečovatelská centra, domovů pro seniory, stacionářů, hospiců a dalších. Sociální pracovníci, kteří vykonávají sociální práci v rámci veřejné správy, a to jak státní správy či samosprávy, jsou veřejností více vnímáni jako úředníci. To byl také důležitý aspekt při výběru zaměření se na sociální pracovníky úřadů městských částí hlavního města Prahy.

Vzhledem k tomu, že zvolené téma supervize se vztahuje k sociálním pracovníkům ve veřejné správě, byla část teoretické práce pro lepší přehlednost a návaznost věnována sociální práci a roli sociálního pracovníka ve veřejné správě.

V úvodní kapitole teoretické části je popisován výkon sociální práce, definován pojem veřejná správa a její členění, včetně specifika postavení městských částí hlavního města Prahy. Jednotlivé podkapitoly jsou zaměřeny na konkrétní činnosti, které vykonávají sociální pracovníci na úřadech městských částí v Praze.

Pracovníci těchto městských úřadů přicházejí každodenně do styku s klienty, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci. Musí být proto schopni s nimi řešit nejrůznější problémy, mezi které patří domácí násilí, dluhové problémy, sociální začleňování, nejrůznější druhy závislostí, osamělost seniorů, zdravotní handicapy, ztráta bydlení, ztráta zaměstnání, návrat z vězení, omezení ve svéprávnosti a jiné. Uvedený výčet dokládá náročnost výkonu sociální práce, se kterou se tito pracovníci musí vyrovnávat. Supervize je jedním z nástrojů, jak je v jejich práci nejen psychicky podpořit a ochraňovat, ale také jak je dále profesně vzdělávat. Tématu supervize v sociální oblasti se v České republice dlouhodobě věnuje doc. PhDr. Zuzana Havrdová, CSc. z Fakulty humanitních studií Univerzity Karlovy, na jejíž knihu „*Praktická supervize*“ bylo v této bakalářské práci odkazováno.

Druhá kapitola definuje sociálního pracovníka se zaměřením na veřejnou správu. Další podkapitoly se věnují vybraným pracovním pozicím, na které jsou tyto pracovníci v rámci úřadů nejčastěji zařazováni.

Třetí kapitola se zaměřuje na vysokou psychickou zátěž, která je spojena s výkonem sociální práce. V podkapitolách jsou představena jednotlivá rizika (frustrace, stres, syndrom vyhoření, deprese), která mohou negativně působit nejen na psychický stav sociálního pracovníka, ale také mohou být spouštěčem nejrůznějších fyzických obtíží.

Čtvrtá kapitola se věnuje tématu supervize, jejímž úkolem je mimo jiné posílit profesní růst sociálního pracovníka a tím zvýšit úroveň poskytované sociální práce směrem ke klientům. Pravidelná supervize by také měla přispět k větší psychické stabilitě sociálních pracovníků.

Pátá kapitola představuje osobnost supervizora, který je alfou a omegou supervize. Proto je důležité se zaměřit na jeho odbornost, zkušenosti a další faktory, což podrobněji vysvětlují další podkapitoly.

Praktická část, která logicky navazuje na teoretickou, popisuje v šesté, sedmé a osmé kapitole cíle výzkumu, hypotézy, zvolenou metodu výzkumu, tvorbu dotazníku, pilotní ověření a vyhodnocení výzkumu.

Závěr práce se odkazuje na výsledky dotazníkového šetření. Jsou zde uvedena některá doporučení pro praxi, která by mohla přispět nejen ke zlepšení sociální práce, ale také k lepší psychické pohodě sociálních pracovníků vykonávajících svou profesi v rámci úřadů městských částí hlavního města Prahy.

TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ PRÁCE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

Sociální práce se dnes řadí mezi základní nástroje sociální politiky, tu je možné definovat „jako soustavné a cílevědomé úsilí jednotlivých sociálních subjektů o změně, nebo o udržení a provozování (fungování) svého či jiného státního, samosprávného nebo nestátního sociálního systému“ (Matoušek a kol., 2007, s. 155).

Sociální práce je multioborovou disciplínou, tudíž čerpá informace z dalších společenských a vědních oborů, jako jsou psychologie, pedagogika, lékařství, právo, ekonomie, filosofie.

Sociální práce ve veřejné správě potvrzuje svým rozsahem a přesahem jednotlivých činností výše uvedené propojení vědních oborů. Klienti, kteří přicházejí za pracovníky, se potýkají s problémy různého charakteru, někdy je potřeba poskytnout pomoc sociální, jindy psychologickou nebo právní, někdy se jedná o komplexní pomoc různých subjektů. Pracovník proto musí být dostatečně kompetentní, aby byl schopen adekvátně vyhodnotit, co může pro klienta udělat on sám a kdy jej musí odkázat na jinou instituci.

Sociální práce směřuje k uspokojování sociálních potřeb klientů a také zajišťuje dohled a kontrolu nad změnami chování, které je považováno za problémové či deviantní (Matoušek a kol., 2008, s. 25).

Vnímání poslání a cílů sociální práce je odlišné z pohledu dané doby, ve které je vykonávána, ale také je závislé na dalších faktorech, ať už společenských, politických, ekonomických nebo kulturních. Obecně se traduje, že sociální práce je to, co vykonávají sociální pracovníci (Matoušek a kol., 2007, s. 184).

Naopak Hanvey a Philpot si myslí, že sociální práce je spíše to, co jiní nedělají (In: Matoušek a kol., 2007, s. 184).

Podle Jordana sociální pracovníci spatřují jako cíl své práce v poskytnutí pomoci klientům, přičemž politici spíše vnímají cíl sociální práce jako sociální kontrolu anebo jako předcházení různým sociálním problémům (In: Matoušek a kol., 2007, s. 184).

Výkon sociální práce ve veřejné správě se svým obsahem nijak zásadně neodlišuje od sociální práce jako takové, i zde se především jedná o službu veřejnosti, o službu směrem ke klientovi, jejímž cílem je poskytnout pomoc v nepříznivé situaci. Svým

způsobem se rovněž ve výkonu sociální práce ve veřejné správě odráží politické názory. V případě úřadů městských částí tyto názory prezentují zvolení radní a zastupitelé, kteří stojí ve vedení úřadu. Přestože přímým nadřízeným sociálních pracovníků je vedoucí daného odboru, který je podřízen pouze tajemníkovi úřadu, častokrát právě radní a zastupitelé mají tendenci jejich práci ze své pozice ovlivňovat, a to s cílem posílit své politické postavení a také s cílem zalíbit se občanům/voličům dané městské části. Pokud jsou názory vedení radnice diametrálně odlišné od názoru sociálních pracovníků, kteří jsou určitě většími odborníky na sociální problematiku, může to negativně působit jak na pracovní vazby, tak i na psychiku pracovníků. V tomto ohledu je proto velmi důležitý aspekt, aby si vedoucí sociálního odboru byl schopen vymezit pracovní mantinely tak, aby názory politické reprezentace radnice nijak nezasahovaly a neovlivňovaly výkon sociální práce. Poznatky z praxe ukazují, že některé kroky radních a zastupitelů ne vždy směřují ke zlepšení výkonu sociální práce, ale spíše mají za cíl zviditelnit vlastní osobu, a to zejména v období před konáním komunálních voleb.

V § 4, odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb. je uvedeno, že „*veřejná správa je službou veřejnosti. Každý, kdo plní úkoly vyplývající z působnosti správního orgánu, má povinnost se k dotčeným osobám chovat zdvořile a podle možností jim vycházet vstříc*“ (Zákony pro lidi, online cit. 2021-12-18).

Veřejná správa se z hlediska subjektů dělí na státní správu a samosprávu (Sládeček, 2013, s. 21).

Výkon sociální práce ve veřejné správě představuje činnost, která je vykonávána zejména v rámci územních samosprávných celků, to znamená obecních úřadů, které se řídí zákonem č. 128/2000 Sb. o obcích, ve znění pozdějších předpisů (Zákony pro lidi, online cit. 2021-12-18).

Specifické je postavení jednotlivých městských částí v Praze, které vykonávají úkoly v rámci přenesené či samostatné působnosti a které určuje a vymezuje zákon č. 131/2000 Sb. o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů a Statut hl. města Prahy (Zákony pro lidi, online cit. 2021-12-18).

Tato bakalářská práce se zaměřuje na skupinu sociálních pracovníků a jejich sociální práci realizovanou v rámci úřadů městských částí hlavního města Prahy.

Dle zveřejněných informací je hlavní město Praha rozčleněno na 22 správních obvodů, jejichž sídlem jsou úřady městských částí (Český statistický úřad, online, cit. 2021-12-18).

Úřady jednotlivých městských částí mají v rámci své organizační struktury vytvořený odbor sociálních věcí a zdravotnictví, který se dále člení na jednotlivá oddělení dle konkrétního zaměření, jako je oddělení sociální práce či péče, sociálně-právní ochrany dětí a mládeže, prevence drogové závislosti či prevence kriminality a další.

„Doporučený postup č. 1/2018“, vydaný k realizaci činností sociální práce na pověřených úřadech, definuje sociální práci jako odbornou činnost, která směřuje k poskytnutí pomoci jak jednotlivcům, tak i různých skupin. Jejím posláním je zlepšit nebo udržet fungování občanů v jejich přirozeném prostředí, preventivně působit proti sociálnímu vyloučení či pomoci se sociálním začleňováním. Sociální práce respektuje principy lidských práv, solidarity a rovněž etické principy a hodnoty (Ministerstvo práce a sociálních věcí, online, cit. 2021-12-18).

Sociální pracovníci se v rámci výkonu sociální práce řídí zejména zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, dále zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 582/1991 Sb. o organizaci a provádění sociálního zabezpečení (Zákony pro lidi, online cit. 2021-12-18).

Rozsah sociální práce v rámci sociálně-právní ochrany dětí a mládeže definuje zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí (Zákony pro lidi, online cit. 2021-12-18).

V souladu s vydanou „Standardizací sociální práce ve veřejné správě“ byly definovány základní činnosti, které jsou vykonávány sociálními pracovníky na jednotlivých úřadech. Mezi tyto úkony se řadí zejména sociální poradenství, sociální šetření, analytická, metodická a koncepční činnost, depistáž (Ministerstvo práce a sociálních věcí, online, cit. 2021-12-18).

1.1 Sociální poradenství

Sociální poradenství je jednou z metod sociální práce, v rámci které se posuzuje rozsah a povaha problematické sociální situace, se kterou si klient sám není schopen poradit a proto přichází za sociálním pracovníkem. V souladu se získanými informacemi, které získá sociální pracovník během rozhovoru s klientem, mu následně sdělí možnosti, které by mohly pomoci v řešení daného problému. Všechny informace, které podá sociální pracovník klientovi, musí být vždy ověřené, musí odpovídat skutečnosti a měly by vést k odstranění, případně zmírnění aktuálně nepříznivé situace klienta (Ministerstvo práce a sociálních věcí, online, cit. 2021-12-18).

Existují dva typy poradenství, a to základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství. Základní poradenství musí poskytovat všichni sociální pracovníci, zatímco odborné poradenství směřuje ke konkrétním cílovým skupinám, mezi které se řadí například rodiny, senioři, osoby se zdravotním handicapem, oběti trestných činů či domácího násilí a jiné (Ministerstvo práce a sociálních věcí, online, cit. 2021-12-18).

Sociální poradenství se zaměřuje na osoby, které z nejrůznějších důvodů nejsou schopny řešit vzniklou problematickou sociální situaci. Těmito důvody může být vysoký věk, zdravotní stav, nevhodné životní návyky, sociálně znevýhodňující prostředí, rasová diskriminace a mnoho dalších důvodů (Ministerstvo práce a sociálních věcí, online, cit. 2021-12-18).

Proces poradenství probíhá systematicky, prvním krokem je navázání vztahu s klientem, kdy sociální pracovník získá potřebné informace, na základě kterých si utvoří obraz o aktuální problematické sociální situaci klienta. Následně jsou vymezeny kroky k dosažení potřebného cíle, poté následuje volba způsobu řešení problému a intervence. Závěrem je vyhodnocen dosavadní průběh vzájemné spolupráce s klientem, dochází k předání tzv. zpětné vazby a ukončení procesu poradenství. Vše musí být řádně zdokumentováno (Ministerstvo práce a sociálních věcí, online, cit. 2021-12-18).

V případě, že sociální pracovník vyhodnotí, že není schopen poskytnout adekvátní pomoc, odkazuje klienta na jiná pracoviště, což jsou např. dluhové poradny, občanské poradny, manželské poradny, intervenční centra, ale také odborníci z oboru psychologie, psychiatrie, práva a další (Ministerstvo práce a sociálních věcí, online, cit. 2021-12-18).

1.2 Sociální šetření

Sociální šetření je vykonáváno sociálním pracovníkem v přirozeném prostředí klienta a jeho cílem je zhodnocení aktuální životní situací, ve které se nachází. Prostřednictvím pozorování a komunikace shromažďuje pracovník potřebné informace k tomu, aby jeho závěrečné zhodnocení bylo kompletní a ověřitelné. Ve veřejné správě existují dva typy sociálního šetření, a to komplexní sociální šetření a specifické sociální šetření. První z nich získává informace o celkové situaci klienta a rovněž ostatních členů rodiny. Druhé směřuje k informacím, které jsou vymezeny ke konkrétnímu účelu, například poskytnutí některé sociální dávky (Ministerstvo práce a sociálních věcí, online, cit. 2021-12-18).

Sociální pracovník v rámci šetření hledá možné způsoby řešení problematické situace klienta. Sociální šetření prochází nejprve přípravou - např. volba termínu šetření, poté následuje realizace - např. návštěva u klienta doma, poskytnutí poradenství a v závěru nastává vyhodnocení - např. dohoda o další spolupráci (Ministerstvo práce a sociálních věcí, online, cit. 2021-12-18).

1.3 Analytická, metodická a koncepční činnost

Uvedená činnost je sociálním pracovníkem vykonávána prostřednictvím běžně dostupných a také získaných informací, např. z provedeného šetření u klienta. Za určitých okolností mohou být zjišťovány také informace o další osobě, která se o klienta stará. Účelem analytické, metodické a koncepční činnosti je zjistit, co klient nebo osoba, která o něj pečuje, potřebuje v problematické sociální situaci. Sociální pracovník se v rámci této činnosti opírá o své znalosti, např. z oblasti dávkových systémů, sociální politiky, veřejných služeb na území dané městské části a další (Ministerstvo práce a sociálních věcí, online, cit. 2021-12-18).

1.4 Depistáž

Depistáž je systematické, cílené vyhledávání osob či skupin, které již jsou sociálně vyloučené, případně jim toto sociální vyloučení hrozí, anebo se ocitají v problematické

sociální situaci a nabídnout jim potřebnou pomoc. Správně realizovaná depistáž působí preventivně. Depistáž je prováděna sociálním pracovníkem v přirozeném prostředí osob či skupin. Podstatou depistáže je včas podchytit problém, vyhodnotit jej po odborné stránce a následně navrhnout intervenci (Ministerstvo práce a sociálních věcí, online, cit. 2021-12-18).

Depistáž obvykle sestává ze tří základních částí, první je míra definování problému, druhá je plánování, třetí je realizace. Sociální pracovník musí brát v potaz eventuální rizika a také dodržovat bezpečnost práce. Mezi používané techniky depistáže se řadí pozorování, rozhovory, přednášky, letáky s nabídkou pomoci a další. Na závěr se provede vyhodnocení, navrhne se další postup, vše je uvedeno v zápise o depistáži (Ministerstvo práce a sociálních věcí, online, cit. 2021-12-18).

2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

Kvalifikační požadavky jsou u sociálních pracovníků ve veřejné správě vymezeny zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a změně některých zákonů, v platném znění. Zákon například uvádí, že úředníkem může být osoba, které je minimálně 18 let, je občanem ČR, je bezúhonná a způsobilá k právním úkonům, ovládá jednací jazyk (Zákony pro lidi, online cit. 2021-12-18).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění rozšiřuje kvalifikační předpoklady o požadovanou úroveň vzdělání, která se vztahuje k pozici sociálního pracovníka. Minimální kvalifikační požadavek, který musí pracovník splňovat, je vyšší odborné vzdělání (Zákony pro lidi, online cit. 2021-12-18).

Kvalifikační předpoklady sociálních pracovníků ve veřejné správě jsou dané platnou legislativou, a to včetně povinnosti se dále vzdělávat. Sociální pracovník by však měl splňovat i osobnostní předpoklady, které jsou neméně důležité pro výkon sociální práce.

Podle Rogerse každý jedinec přichází na svět s vrozenými dispozicemi, které postupně rozvíjí (In: Elichová, 2017, s. 96).

Tyto dispozice umožňují rozvíjet potřebné schopnosti, které jsou nezbytné pro uplatnění v pracovním procesu na požadované úrovni. Podle Kašíkové, Sýkorové a kol. je kvalita sociální práce odrazem osobnosti sociálního pracovníka. Proto by důraz měl být kladen nejen na jeho kvalifikační, ale hlavně osobnostní předpoklady (In: Elichová, 2017, s. 97).

V personální oblasti je známý pojem tzv. měkké dovednosti, který není tak často spojován s výkonem sociální práce, přestože samotní sociální pracovníci je vnímají zcela zásadně. Podle Elichové sociální pracovníci jako důležité aspekty pro svoji práci uvádějí psychickou odolnost, osobnostní dispozice, dovednosti. Naopak znalosti vnímají jako méně důležité. Dle provedeného výzkumu pracovníci charakterizovali nezbytné projevy, které náleží k profesionální sociální práci: akceptovat klienta takového, jaký je; umět mu naslouchat; vnímat problémy v širších souvislostech; respektovat klienta jako partnera; umět nalézt řešení; působit věrohodným dojmem; osobně se angažovat v pomoci; chápat práci jako zábavu (2017, s. 101).

Boyatz vysvětloval termín schopnosti tak, že se jedná o vyjádření zásadních vlastností jedince, které jej předurčují k požadovanému pracovnímu výkonu. Na základě jeho

výzkumu se prokázalo, že nikoli jeden, ale více faktorů hraje roli v tom, zda je jedinec úspěšný či nikoli. Mezi tyto faktory se řadí osobní vlastnosti, osobní zkušenosti, motivy či chování jedince. Tyto faktory označované jako měkké dovednosti jsou důležité zejména v komunikaci či týmové spolupráci. Odborné znalosti se nazývají tvrdé dovednosti a jsou rovněž důležité pro dosažení stanoveného pracovního cíle (In: Armstrong, Taylor, 2015, s. 129).

Měkké dovednosti jsou v zásadě osobní kompetence, které utváří schopnost jedince pracovat sám na sobě. To je zcela zásadní pro sociální pracovníky, kteří mají jako hlavní pracovní nástroj sami sebe (Janebová In: Elichová, 2017, s. 102).

Vzhledem k tomu, že sociální pracovníci působí na své klienty, je nezbytné, aby byli schopni s nimi adekvátně komunikovat. Goleman jako nezbytný předpoklad uvádí také emoční inteligenci, která v sobě mimo jiné skrývá sebeovládání, vytrvalost, schopnost vyvinout potřebné úsilí či motivovat sám sebe. Emoční inteligence se podílí na citech, morálním instinktu, etických postojích. Víra a optimismus jsou také důležitými charakterovými vlastnostmi, které ovlivňují přístup pracovníka v rámci výkonu sociální práce. Vysoká míra empatie a sebeovládání se významně podílí na jednání s klienty (In: Elichová, 2017, s. 102-103).

Janebová uvádí, že je důležité, aby sociální pracovník byl dostatečně zralý, autentický, schopen pracovat s emocemi, schopen akceptovat názory druhých, schopen udržovat profesionální hranice ve vztahu s klientem, schopen přizpůsobit se autoritám a schopen přijmout osobní odpovědnost (In: Elichová, 2017, s. 103).

Studium budoucích sociálních pracovníků se soustředí zejména na odborné znalosti, které patří do skupiny tzv. tvrdých dovedností. Náročnost výkonu sociální práce se odvíjí od potřebných vědomostí a znalostí, nicméně není žádoucí se soustředit pouze tímto směrem. Jak říká Goleman, vysoká inteligence určitě není zárukou vysoké profesní úrovně sociálního pracovníka. Lze konstatovat, že studium vytváří pouze základ sociální práce, ale není zárukou kvalitní a úspěšné sociální práce (In: Elichová, 2017, s. 104).

Havlíková a kol. ve zprávě z roku 2018, která se vztahovala k projektu Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí, v. v. i., který byl věnován vzdělávání pracovníků veřejné správy a sociálních služeb, uvádí, že mezi předními požadovanými měkkými dovednostmi na úřadech byly na předních pozicích uvedeny tyto schopnosti: efektivní komunikace, samostatnost, kooperace, flexibilita, ochota se vzdělávat a kreativita. Mezi

kvalifikačními požadavky byly na předních příčkách uvedeny znalosti příslušné legislativy, dále zkouška zvláštní odborné způsobilosti, komunikace a znalost práce s cílovou skupinou (Ministerstvo práce a sociálních věcí, online, cit. 2022-02-10).

Sociální pracovník v rámci výkonu své profese musí dodržovat práva a povinnosti, které mu určuje nejen organizace, která jej zaměstnává, ale také ty, které jsou dané zákonem či profesními standardy. Vzhledem k tomu, že sociální pracovník vstupuje do osobních životů klientů, kterým pomáhá, je žádoucí, aby tyto kroky byly vždy v souladu s platnou legislativou a standardy sociální práce (Matoušek a kol., 2008, s. 44-45).

Sociální pracovník musí být odborníkem, který má schopnost reflexe, který dokáže vyhodnotit další potřebné povinnosti a rovněž předložit argumenty, kterými obhájí své konání veřejně (Matoušek a kol., 2008, s. 46).

S ohledem na přístupy sociálních pracovníků v praxi definovala Banksová tyto základní typy: angažovaný sociální pracovník, radikální sociální pracovník, byrokratický sociální pracovník, profesionální sociální pracovník. Angažovaný sociální pracovník se v rámci výkonu sociální práce řídí zejména osobním přesvědčením, radikální sociální pracovník se řídí naopak ideologií a nezřídka usiluje o změnu některých zákonů, byrokratický sociální pracovník hlavně upřednostňuje pravidla organizace, ve které pracuje, profesionální sociální pracovník se řídí profesním etickým kodexem (In: Matoušek a kol., 2008, s. 46-47).

Podle Kociánové se v rámci každé profese vytváří profesní identita, nejinak je tomu i u sociálních pracovníků. Identita je nezbytná pro výslednou kvalitu práce, přičemž ovlivňuje chování, motivaci, přístup a výkon pracovníka (In: Elichová 2017, s. 28).

Na základě provedených rozhovorů se sociálními pracovníky v roce 2013 bylo zjištěno, že vnímání profesní identity je nejednotné. Někteří vnímají profesní identitu v profesionálním přístupu, další ve vztahu k druhým lidem, nebo naopak ve vnitřním ztotožnění se s náplní svojí práce (Elichová 2017, s. 28).

Musil potvrzuje, že různorodý obraz sociální práce a profesní identity vytváří nejasnou představu o tom, kdo je sociální pracovník. Obecně je tak vnímán každý pomáhající pracovník a zároveň žádný. K tomu podotýká Faltisová, že nejen laická veřejnost není schopna definovat sociálního pracovníka a jakou činnost vykonává, bohužel to častokrát nejsou schopni interpretovat ani samotní sociální pracovníci (In: Elichová 2017, s. 29).

Jak již bylo uvedeno v úvodu této kapitoly, sociální pracovníci, kteří vykonávají sociální práci v rámci úřadů městských částí v Praze, jsou legislativně v pozici úředníků. To je možná jeden z důvodů, proč veřejnost sociální pracovníky na těchto úřadech vnímá hlavně jako úředníky, kteří jim pomohou například vyplnit žádost, se kterou na úřad přijdou. Ale to je samozřejmě pouze zlomek práce, kterou tito pracovníci vykonávají. Pracovní náplň těchto sociálních pracovníků/úředníků je velmi obsáhlá a psychicky náročná. V rámci výkonu sociální práce každý den přichází do kontaktu s rodinami či jednotlivci, kteří se ocitli v tíživé situaci, kterou nejsou schopni bez jejich odborné pomoci úspěšně vyřešit.

Sociální pracovníci se v rámci své činnosti snaží o zajištění a sociální podporu klienta v místě příslušné městské části. Jejich hlavním úkolem je udržovat vyvážený vztah mezi klientem a prostředím, ve kterém žije. V rámci sociální práce postupují pracovníci v souladu s principy správního řádu, týká se například řešení stížností, mlčenlivosti, nahlížení do spisu, uplatnění a řešení námitky podjatosti, určení oprávněné úřední osoby a další (Ministerstvo práce a sociálních věcí, online, cit. 2021-12-28).

Obecně je sociálním pracovníkům doporučováno, aby výkon sociální práce byl, pokud je to možné, realizován v přirozeném prostředí klienta. Tím je místo, kde klient žije, pracuje. V některých případech to může být rovněž vězeňské, ústavní, výchovné či jiné zařízení, kde se klient momentálně nachází (Ministerstvo práce a sociálních věcí, online, cit. 2021-12-28).

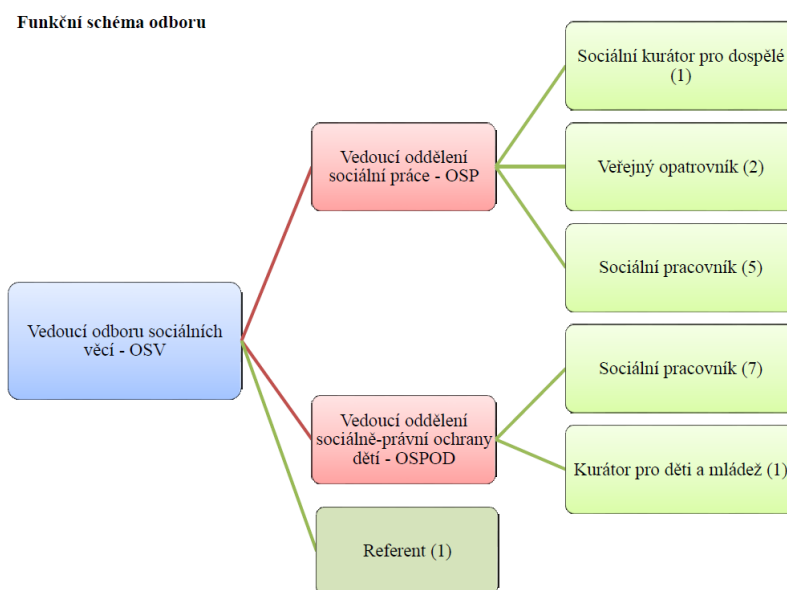
Sociální pracovníci jsou povinni vést Standardizovaný záznam sociálního pracovníka, kde jsou uvedeny jednotlivé úkony, které byly provedeny u konkrétního klienta v rámci výkonu sociální práce. Tento záznam je součástí Jednotného informačního systému práce a sociálních věcí (JIS). Realizace činnosti sociální práce a koordinace poskytování potřebných sociálních služeb na úrovni jednotlivých městských částí vždy podléhá platné legislativě (Ministerstvo práce a sociálních věcí, online, cit. 2021-12-28).

V rámci úřadů městských částí v Praze jsou v oblasti sociální práce jednotliví sociální pracovníci zařazováni dle převažující agendy obvykle na pracovní pozici sociální pracovník, veřejný opatrovník, sociální kurátor pro dospělé. V oblasti sociálně-právní ochrany dětí vykonávají sociální práci na pracovní pozici sociální pracovník se zaměřením na konkrétní kuratelů (náhradní rodinná péče, týrané, zneužívané a zanedbávané dítě, domácí násilí), další pozicí je sociální kurátor pro děti a mládež. Tyto

skutečnosti dokládá uvedené funkční schéma odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městské části Praha 7.

V jednotlivých podkapitolách jsou uvedeny čtyři vybrané pracovní pozice, které ilustrují hlavní činnosti, které jsou realizované v rámci výkonu sociální práce a které se promítají do pracovní náplně sociálních pracovníků Úřadu městské části v Praze 7.

Obrázek 1: Funkční schéma odboru sociálních věcí a zdravotnictví



Zdroj: Městská část Praha 7, online, cit. 2022-01-05

2.1 Pracovní pozice sociální pracovník

Sociální pracovník provádí samostatný výkon náročných specializovaných agend, jakou je například péče o jednotlivce, rodiny nebo skupiny v nepříznivé sociální situaci (klienti v hmotné nouzi, nezaměstnaní, senioři, klienti se zdravotním postižením, rodiny s dětmi). Poskytuje soustavnou sociální pomoc v přímém styku s jednotlivci nebo rodinami, které se dostaly do nepříznivé sociální situace. Tato pozice rovněž zahrnuje vyhledávání jednotlivců, rodin či skupin v nepříznivé sociální situaci. Dalším úkolem je provádění místního šetření, posuzování aktuální životní situace klientů, plánování cílů

a kroků, které budou směřovat k jejich naplnění (Městská část Praha 7, online, cit. 2021-12-28).

Přímou sociální práci realizuje v souladu se zákonem č. 111/2006 Sb., o hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů a se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Sociální pracovník se podílí na preventivních aktivitách, které mají za cíl předcházet nepříznivým životním situacím. V této souvislosti spolupracuje s dalšími organizacemi. Sociální pracovník rovněž pomáhá svým klientům vyplnit potřebné dokumenty pro Úřad práce či Pražskou správu sociálního zabezpečení. V případě bytové nouze vyhledává nejvhodnější možnosti bydlení, následně zařizuje podání žádosti na přidělení městského bytu, azylového bydlení či krizového bytu. Poskytuje klientům součinnost při řešení dluhů či aktivních exekucí. Rovněž vykonává agendu ustanovení zvláštního příjemce důchodu, a to v souladu se zákonem č. 582/1991 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů. Vede evidenci klientů a Standardizovaný záznam sociálního pracovníka, který je součástí Jednotného informačního systému práce a sociálních věcí, v souladu s metodickým pokynem Ministerstva práce a sociálních věcí (Městská část Praha 7, online, cit. 2021-12-28).

2.2 Pracovní pozice veřejný opatrovník

Veřejný opatrovník v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a dalšími právními předpisy zastupuje klienty, kteří byli omezeni ve svéprávnosti a kdy jim byl soudním rozhodnutím ustanoven opatrovník, to znamená příslušná městská část hlavního města Prahy. V rámci své agendy také podává návrhy na zahájení řízení o úpravě svéprávnosti, vykonává funkci kolizního opatrovníka a opatrovníka pro řízení. Dále hájí oprávněné zájmy klientů omezených ve svéprávnosti a pomáhá jim řešit složité životní situace a orientovat se v běžném životě. Do jeho kompetencí spadá i správa majetku klientů omezených ve svéprávnosti, přičemž pravidelně podává k soudu informace o finančním hospodaření a sociální situaci svěřených klientů. Rovněž provádí sociální šetření v bydlišti klienta, pokud to situace vyžaduje, navštěvuje klienty ve zdravotnických zařízeních, domovech pro seniory, domovech se zvláštním režimem, azylových domech, na ubytovnách apod. Podepisuje souhlas s hospitalizací klienta, s lékařským zákrokem. Podává žádosti o důchody, dávky hmotné nouze, dávky státní sociální podpory, příspěvky

pro osoby se zdravotním postižením. V případě potřeby vyhledává a zajišťuje klientům bydlení (Městská část Praha 7, online, cit. 2021-12-28).

Zjišťuje informace o pohledávkách klientů, žádá o splátkové kalendáře, následně z klientových finančních prostředků hradí pohledávky. Na základě rozhodnutí soudu vydává v pravidelných intervalech klientům finanční prostředky. V případě potřeby ve spolupráci s klientem zajišťuje nákup oblečení, potravin, hygienických potřeb. Na požádání soudu podává zprávy o občanech, u nichž bylo zahájeno řízení o omezení ve svéprávnosti. Zajišťuje zastupování občanů omezených ve svéprávnosti u soudu, notářství a ostatních orgánů a organizací (Městská část Praha 7, online, cit. 2021-12-28).

Poskytuje odborné sociální poradenství, spolupracuje se zdravotnickými zařízeními, s rodinou, soudy, ubytovateli, úřady a dalšími organizacemi. Zastupuje občany omezené ve svéprávnosti u bank a jiných bankovních institucí, včetně uskutečňování finančních transakcí a právních úkonů v rozsahu vymezeném platnými právními předpisy. Zodpovídá za řádné vedení agendy a spisového materiálu občanů omezených ve svéprávnosti. Rovněž spolupracuje s Magistrátem hl. města Prahy v rámci metodických pokynů a postupů v agendě veřejného opatrovnictví (Městská část Praha 7, online, cit. 2021-12-28).

2.3 Pracovní pozice sociální kurátor pro dospělé

Sociální kurátor pro dospělé provádí samostatný výkon náročných specializovaných agend péče o jednotlivce, rodiny a skupiny v nepříznivé životní situaci (věnuje se klientům, kterým byly uloženy alternativní tresty, klientům propuštěným z výkonu trestu odnětí svobody či výkonu vazby, klientům ve výkonu trestu či vazby, klientům zneužívajícím alkohol či jiné návykové látky, klientům bez domova nebo ohroženým ztrátou bydlení) apod. Vykonává individuální či skupinově zaměřenou situační, krátkodobou nebo dlouhodobě orientovanou sociální práci, a to ve vztahu k různým druhům sociálně patologických jevů. K tomu kurátor využívá forem nabídky, pomoci, ovlivňování, působení a různých forem sociálních intervencí s resocializačním či sociálně integračním obsahem a zaměřením. Poskytuje krizovou intervenci, provádí depistážní činnost, což je vědomé, cílené a včasné vyhledávání jednotlivců, rodin a skupin v nepříznivé sociální situaci. Sociální šetření je konané vždy v přirozeném prostředí

klienta. Spolupracuje s rodinou klienta, zajišťuje pomoc a kontakt s klientem ve výkonu trestu, po propuštění z výkonu trestu či vazby, usiluje o sanaci rodiny. Součástí sociální práce kurátora je spolupráce s vazebními a ostatními věznicemi, v případě potřeby navštěvuje klienty ve věznicích v rámci území České republiky. Spolupracuje s úřady, se státními i nestátními organizacemi, soudy, zdravotnickými zařízeními, se Střediskem sociální prevence, s Probační a mediační službou a charitativními zařízeními. Poskytuje odborné sociální poradenství, vyhledává a zajišťuje klientům možnosti bydlení (Městská část Praha 7, online, cit. 2021-12-28).

Pro příslušnou Městskou část mapuje a analyzuje sociálně patologické jevy na jejím území. Vyhotovuje spisovou dokumentaci klientů a vede Standardizovaný záznam sociálního pracovníka, který je součástí Jednotného informačního systému (Městská část Praha 7, online, cit. 2021-12-28).

2.4 Pracovní pozice sociální kurátor pro děti a mládež

Sociální kurátor pro děti a mládež zajišťuje sociálně-právní ochranu nezletilých dětí, rodin s nezletilými dětmi v souladu se zákonem č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí, dalšími předpisy a zákony souvisejícími. Sleduje nepříznivé vlivy působící na děti a zjišťuje příčiny jejich vzniku, činí potřebná opatření k omezování působení nepříznivých vlivů na děti, provádí vyhodnocení dítěte a zpracovává individuální plány ochrany dítěte. Kurátor ukládá rodičům a osobám odpovědným za výchovu dítěte povinnost využít pomoc odborného poradenského zařízení, poskytuje rodiči i jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte pomoc při umístění dítěte do zařízení pro výkon ústavní výchovy nebo do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. Sociální kurátor pro děti a mládež spolupracuje s orgány činnými v trestním řízení při řešení činu jinak trestného, kterého se dopustí nezletilé dítě nebo provinění, kterého se dopustí mladiství a účastní se jednání u soudu v dané věci. Součástí pracovní náplně je také podávání návrhu k soudu na nařízení nebo zrušení soudního dohledu, předběžného opatření a ústavní výchovy. Rovněž sjednává doby, ale také místa přijetí dítěte do příslušného zařízení pro výkon ústavní výchovy, účastní se přestupkového řízení vedeného proti mladistvému (Městská část Praha 7, online, cit. 2021-12-28).

Sociální kurátor pro děti a mládež posuzuje, zda jsou dostatečně zajištěna práva dítěte a uspokojeny jeho základní potřeby, případně zda je potřebné učinit některá další opatření směřující k ochraně dítěte. Sleduje dodržování práv dítěte ve školských zařízeních pro výkon ústavní výchovy a ochranné výchovy, v ústavech sociální péče a ve zvláštních dětských zdravotnických zařízeních či jiných obdobných ústavech. Jeho úkolem je také dohlížet, zda došlo k odstranění zjištěných nedostatků a k přijetí opatření vedoucích k nápravě. Sociální kurátor pro děti a mládež spolupracuje s jinými státními orgány, poskytovateli sociálních a zdravotních služeb, školami, školskými a jinými obdobnými zařízeními, nestátními a neziskovými organizacemi, které jsou pověřeny k provádění sociálně-právní ochrany dětí. Mezi jeho povinnosti patří vést evidenci a spisovou dokumentaci dětí, přičemž zajišťuje uložení kompletních údajů dle platné směrnice Ministerstva práce a sociálních věcí (Městská část Praha 7, online, cit. 2021-12-28).

Velmi důležitá je provázanost a spolupráce jednotlivých sociálních pracovníků v rámci úřadu městské části a rovněž dalších institucí. Příkladem takové spolupráce může být nepříznivá životní situace matky, která pobírá invalidní důchod, má ve své péči dvě nezletilé děti, z toho jedno postižené autismem, které potřebuje celodenní péči. Matka nepracuje, situaci psychicky nezvládá, má několik exekucí, majitel bytu jí dal výpověď z nájmu, tudíž nebude mít, kde s dětmi bydlet. Navíc bývalý manžel nehradí výživné. V tento okamžik je třeba komplexně řešit hned několik záležitostí. Hlavní prioritou je zaopatření nezletilých dětí, zajištění bydlení, zprostředkování odborné psychologické péče a v neposlední řadě stabilizace finanční situace celé rodiny. Proto není neobvyklé, že sociální pomoc je souběžně poskytována jak ze strany oddělení sociálních věcí, tak z oddělení sociálně-právní ochrany dětí a dalších subjektů, jako je úřad práce, exekutorský úřad, zdravotnické zařízení a další.

Shora uvedený případ názorně dokládá fakt, že sociální práce je multioborovou disciplínou. Sociální pracovník musí být schopen vyhodnotit všechny důležité aspekty daného případu, a to nejen v oblasti sociální, ale také například v oblasti psychologické, pedagogické či lékařské. V návaznosti na provedené vyhodnocení pomáhá klientovi zprostředkovat potřebnou součinnost všech dalších institucí. Aby uvedená spolupráce dobře a včas fungovala, jsou velmi důležité komunikační a analytické schopnosti daného sociálního pracovníka, a to jak směrem ke klientovi, tak i směrem k ostatním spolupracujícím subjektům.

3 PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ A JEJÍ MOŽNÉ DOPADY

Psychický stav každého jedince má podstatný vliv na jeho další konání, postoje a také fyzickou pohodu. Sociální práce je velmi náročná, proto vyžaduje nejen odpovídající kvalifikaci sociálního pracovníka, ale také určitou odolnost vůči stresovým situacím. Klient, který přichází za sociálním pracovníkem se svým problémem, je vlivem své životní situace častokrát nepříjemný, nervově labilní, nepřístupný, ne vždy je ochotný změnit svůj postoj, své myšlení. Tím v podstatě nevědomky přenáší svoji negativní energii na sociálního pracovníka, se kterým se setkává a od kterého potřebuje poskytnout sociální pomoc. Proto je při výkonu sociální práce důležité umět si udržet určitý profesní odstup od problémů, které jsou s klientem řešeny. V opačném případě se mohou vlivem působení dlouhodobého stresu u sociálního pracovníka objevit nejrůznější psychické a fyzické obtíže, které mohou být příčinou vzniku syndromu vyhoření. Toto riziko se samozřejmě nevztahuje pouze na práci sociálních pracovníků, ale týká se všech takzvaně pomáhajících profesí, kterými jsou zdravotníci, policisté, hasiči, učitelé a další. Sociální pracovník, který není schopen čelit stresovým situacím, dříve či později z této pracovní pozice odchází, ať už dobrovolně či nedobrovolně.

Frustrace, stres, syndrom vyhoření, deprese, to jsou pojmy, které jsou ve vyspělé společnosti častokrát skloňovány ve spojení s problémy v zaměstnání, v rodině, ve škole. Na vzniku těchto negativních stavů se podílí více faktorů, nejinak je tomu i u sociálních pracovníků.

3.1 Frustrace

Definice podle Štěpaníka: „*Frustrace, pojem odvozený od latinského slova frustra (marně), znamená zmaření potřeby. Jde vlastně o pocity a vnitřní stavy, které taková situace vyvolává. Jedinci, usilujícímu o dosažení určitého cíle, se do cesty postaví vážná překážka, která maří realizaci potřeby anebo znesnadňuje její naplnění*“ (2008, s. 11).

Sillamy uvádí, že frustrace je stav, „*který vzniká z důvodu, že jedinci nebylo dopřáno náležitého uspokojení, byl oklamán ve svých nadějích*“ (2001, s. 62).

„Děláme-li něco, pak máme určité představy o tom, jaké to bude, až práci dokončíme“ (Křivohlavý, 1998, s. 28).

Podle Křivohlavého by každý chtěl být pochválen za dobře odvedenou práci, mít určitou společenskou prestiž. Pokud je toto očekávání naplněno, nastává pocit uspokojení (satiace), pokud není práce kladně hodnocena, nastává stav frustrace (1998, s. 28).

Každý jedinec vnímá míru rizika různě, frustrační tolerance je u někoho nízká, u někoho naopak vysoká. Vágnerová uvádí, že je pro rozlišení této míry důležité, jak jedinec vyhodnotí zátěžovou situaci, jak ji emočně prožívá, jak zvládá tuto situaci řešit, zda ho aktivuje k nalezení řešení či ho uvádí do pasivity, zda je schopen negativní zkušenost vytěsnit či zda je schopen přijmout pomoc od druhých (2004, s. 55).

Sociální pracovník se může cítit frustrován v momentě, kdy si uvědomí, že není v jeho silách pomoci klientovi tak, jak by chtěl nebo jak si předem naplánoval. Nemusí to však být jeho vinou, za tímto tzv. neúspěchem mohou být i jiné okolnosti, a to vnější či vnitřní. Vnitřní prameny z osobnosti sociálního pracovníka, vnější přichází obvykle od přímého nadřízeného ve formě zákazů k naplánovanému úkonu. Na vzniku frustrace se může podílet i nevyhovující legislativa, která brání určitému pracovnímu postupu. Velmi důležité je, aby frustrovaný pracovník cítil podporu ve svém okolí, zejména měl stabilní rodinné zázemí a kladné vztahy se svými kolegy.

Frustrace má bohužel tendenci se v každém hromadit a kumulovat (Křivohlavý, 1998, s. 28).

Určitou prevencí, jak předcházet frustraci, je stanovit si cíle, které jsou reálné, kontrolovatelné a zejména dosažitelné v krátkém časovém úseku (Štěpaník, 2008, s. 47).

3.2 Stres

Stres je v současné době velmi často skloňovaný pojem. Pokud se kdokoli ocitne v zátěžové situaci, jeho organismus se vychýlí z rovnováhy na základě vnějších či vnitřních podnětů, tzv. stresorů (Štěpaník, 2008, s. 55).

Stresory mohou být emocionální, fyzikální, materiální, sociální. Mezi stresory je možné zařadit i nedostatek času, pocit osamění, tedy vše, co negativně působí na každého jednotlivce (Křivohlavý, 1994, s. 12).

Stres nemusí hrát jen negativní roli, ale může působit i pozitivně ve smyslu motivace. Každý má stanovené svoje hranice, které když překročí, tak se dostává do stavu, který je neurotizující a který vyvolává nechtěné reakce (Štěpaník, 2008, s. 55).

Podle Selyea je „*stres určitým stavem těla i mysli, a má na ně určitý dopad. Projevuje se řadou objektivně zjistitelných chemických a fyziologických dění v orgánech těla*“ (In: Křivohlavý, 1994, s. 9).

K tomu Basowitz sděluje, že „*stres je reakcí organismu na externí a interní procesy, které dosahují takových hodnot, že přetěžují fyziologické kapacity organismu*“ (In: Křivohlavý, 1994, s. 9).

Sociální pracovník je zátěžovým situacím vystaven takřka denně, je proto důležité, znát a vnímat tyto svoje hranice. Pokud se nechá ze strany klientů či zaměstnavatele dlouhodobě přetěžovat, sám se postupně dostává do stresové situace, která později může vyústit až ke vzniku syndromu vyhoření. Nezřídka se stává, že sociální pracovník na sebe přenáší stres od klientů, kterým pomáhá.

Lze říci, že stresu podléhají častokrát jedinci, kteří jsou úzkostní, přecitlivělí, ale také jedinci s velkými ambicemi, kteří chtějí být ve všem první a nejlepší (Štěpaník, 2008, s. 56).

Stres může vyvolávat nejrůznější tělesné, psychické či emoční potíže. Mezi tyto je možné zařadit bolesti hlavy, poruchy trávení, nespavost, neschopnost soustředění, nadměrné požívání alkoholu, kouření, úzkosti či dokonce averzi vůči klientům. Proto je žádoucí vnímat známky vlastního přetížení a nepřehlížet varovné signály (Hawkins, Shohet, 2004, s. 32).

3.3 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření nebo také burnout je termín, který v sedmdesátých letech jako první použil Hendrich Freudenberger a poté se jím podrobněji začala zabývat vědní disciplína psychologie (Křivohlavý, 1998, s. 45).

Freudenberger syndrom vyhoření vidí jako vyhořelou budovu... „*Jestliže jste někdy viděli dům, který shořel až do základů, pak víte, že to není žádný příjemný pohled. Z kostry, kdysi plné vitality a konání, teď nezbylo nic jiného než drolicí se memento bývalého života a síly*“ (In: Maroon, 2012, s. 20).

Maslachová vnímá vyhoření jako soustavný a systematický jev, při kterém narůstá cynický postoj ve vztahu ke klientovi. Příčinou mohou být byrokratické předpisy, pracovní přetížení, konflikty (In: Maroon, 2012, s. 20).

Kahn chápe vyhoření jako znak nepřiměřeného vztahu nejen ke klientům, ale také k sobě a tím vznikají různé fyzické a psychické potíže ((In: Maroon, 2012, s. 20).

Syndrom vyhoření je spojen se všemi pomáhajícími profesemi. U sociálních pracovníků je to dáno kontaktem s problematickými klienty, kteří jsou v psychické nerovnováze a mají častokrát nereálné představy o tom, jak by jim sociální pracovník mohl pomoci. Proto je pro sociálního pracovníka velmi těžké zažít ve své práci kýžený pocit uspokojení (Matoušek a kol., 2008, s. 55).

To je dáno také tím, že sociální pracovník má určitou odpovědnost za své klienty, ale zároveň nemá možnost plně dohlížet na jejich chování. To ztěžuje jak definování výsledku práce s klientem, tak i hodnocení samotného pracovníka. Mezi typické projevy syndromu vyhoření se řadí mimo jiné neangažovaný vztah ke klientům, snaha vyhýbat se osobnímu kontaktu, důraz na standardní a zavedené postupy, vynakládání minimální aktivity v rámci sociální práce, preferování administrativy před kontakty s klienty, narušené vztahy s kolegy, časté pracovní neschopnosti a další (Matoušek a kol., 2008, s. 56).

Maroon uvádí, že sociální pracovník, který je postižen syndromem vyhoření, si sám snižuje úroveň pracovních cílů, snaží se svůj neúspěch obrátit k jiným osobám, neprojevuje dostatek empatie směrem ke klientům, upřednostňuje svoje osobní potřeby, nezdědka odchází ze své pracovní pozice na jiný druh práce (2012, s. 36).

Je třeba podotknout, že rovněž ze strany zaměstnavatele je důležitý přístup a snaha vytvářet takové pracovní podmínky, které by pomohly předcházet vzniku syndromu vyhoření u sociálních pracovníků. To znamená, že například pracovníkovi, který nově nastoupí, bude přidělen mentor, který jej v sociální práci zaškolí a tím se bude minimalizovat stres již na počátku výkonu sociální práce. Dalším ochranným faktorem syndromu vyhoření je poskytování pravidelné supervize všem sociálním pracovníkům, což ne vždy a všem je v praxi umožněno.

3.4 Deprese

John W. James rozčlenil proces burnout do 12 fází, z nichž deprese je na pozici jedenácté, přičemž tou poslední je totální vyčerpání. Depresi popisuje jako „*zoufalství z poznání, že nic nefunguje a člověk se ocitá ve smysluprázdném vakuu. Sebe-cenění, sebe-hodnocení a sebe-vážení (self-estim) je na nulovém bodě. Zážitek pocitu nic nejsem a všechno je marnost nad marností*“ (In: Křivohlavý, 1998, 62).

Deprese je psychické onemocnění, které značně ztěžuje osobní i pracovní život dotyčného. Depresi obvykle provází pochmurná nálada, poruchy spánku, pocity bezmoci či beznaděje, ztráta energie, nesoustředěnost, nechutenství nebo přejídání, výjimkou nejsou ani myšlenky na sebevraždu, pokusy o sebevraždu, v nejhorším případě dokonané sebevraždy (Slezáková a kol., 2013, s. 216).

Rozvoj tohoto onemocnění je podmíněn různými faktory, mezi které patří jednak dispozice (např. vrozené geny, životospráva), dále to jsou spouštěče (např. frustrace, stres) a v neposlední řadě udržující faktory. U sociálních pracovníků je takovým faktorem nedodržování duševní hygieny (Akhtar, 2015, s. 21-22).

Mátel, Roman uvádí, že nejefektivnějším nástrojem sociální práce je osoba sociálního pracovníka, tudíž je podle Kopřivy důležité, aby vnímal své tělo, které je faktickým nástrojem poznání a zdrojem energie (In: Elichová, 2017, s. 121).

Sociální pracovník je nezdědka vnímán jako superhrdina, nicméně je to stále jen člověk, který disponuje pouze omezenými možnostmi, a proto je nezbytné, aby vnímal i své potřeby a aktivně dbal na své zdraví a osobní rozvoj (Elichová, 2017, s. 121).

Podle Nakonečného je důležité si uvědomit, že duševní zdraví poskytuje jedinci bezproblémové fungování v rovině společenské, soukromé i veřejné. Ten, kdo nemá pocity úzkosti a zároveň vnímá pozitivně sám sebe, je schopen pozitivního vztahu k ostatním jedincům (In: Elichová, 2017, s. 121).

Proto je v rámci prevence psychických potíží u sociálních pracovníků kladen tak velký důraz právě na duševní hygienu, která se zabývá i otázkou harmonického rozvoje osobnosti. Duševní hygiena zahrnuje velké spektrum činností, jakými jsou spánek, odpočinek, správná výživa, relaxace, vyváženost psychické a fyzické aktivity, efektivní hospodaření s časem, regulace napětí, včasná změna prostředí a jiné (Elichová, 2017, s. 122).

4 SUPERVIZE JAKO VZDĚLÁVACÍ NÁSTROJ

Supervize vzdělává supervidované. Jejím cílem je, aby sociální pracovníci byli odborníky na danou problematiku, aby byli schopni zvládat svoje emoce, vysokou psychickou zátěž a aby neztratili motivaci k výkonu své práce (Vaska, Čavojská, 2012, s. 19).

Supervize rozvíjí profesionální způsobilost sociálního pracovníka s podporou odborníka/supervizora prostřednictvím reflexe, supervizních metod a technik. Supervize umožňuje ověřit si správnost postupů, poskytuje zpětnou vazbu. Hlavní úlohou supervize je rozvoj, podpora a pomoc (Vaska, Čavojská, 2012, s. 18).

Úroveň sociální práce souvisí s úrovní vzdělávání sociálních pracovníků. V současné turbulentní době, kdy často dochází ke změnám a vývoji v této profesi, již není dostačující pouze dosažené odborné vzdělání z vysoké či vyšší odborné školy. To pouze umožňuje vstup do této pomáhající profese. Je žádoucí, aby se sociální pracovníci sami aktivně zapojili do dalšího vzdělávacího procesu prostřednictvím formálních či neformálních institucí. Každý sociální pracovník je hlavním účastníkem své vzdělanostní a profesní životní dráhy (Beneš In: Malík Holasová, 2014, s. 104-105).

Supervize, jejímiž hlavními aktéry jsou na jedné straně supervizor a na druhé straně supervidovaný, je nástroj, který pomáhá vzdělávat a rozvíjet schopnosti a dovednosti pracovníků všech pomáhajících profesí, sociální pracovníky jednotlivých úřadů městských částí hlavního města Prahy nevyjímaje.

Kopřiva sděluje, že supervize je vnímána jako nutná a samozřejmá součást profesního vzdělávání (In: Elichová, 2017, s. 124).

Úlehla vidí supervizi jako nástroj, ve kterém se prolíná aspekt vzdělávací a rozvojový spolu s preventivním. Proto musí být realizována odborně a kvalitně (In: Elichová, 2017, s. 126).

Sociální práce, která je řazena mezi pomáhající profese, částečně spočívá v utváření prostředí a vztahů, kdy klienti se učí poznávat nejen sebe, ale také své prostředí. Předpokladem poskytování kvalitní sociální práce je, že sociální pracovníci budou podporovat učení a rozvoj nejprve sami u sebe a teprve poté budou schopni s tím pomáhat druhým. Každá organizace, která podporuje učení a rozvoj od nejvyšších míst po nejnižší,

je mnohem více schopna naplnit potřeby svých klientů, protože totéž je schopna naplnit u svých zaměstnanců (Hawkins, Shohet In: Malík Holasová, 2014, s. 105).

V České republice není supervize dostatečně legislativně ukotvena, vyjma vyhlášky vztahující se k pracovníkům sociálních služeb a pracovníkům sociálně-právní ochrany dětí, kde je uvedena pouze podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka, nikde však není psáno o povinnosti a četnosti realizace supervize nebo o požadované kvalifikaci vybraného supervizora. V příloze č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, jsou uvedeny standardy kvality sociálních služeb. V bodě 10, písmeno e) se uvádí, že poskytovatel zajistí pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka (Zákony pro lidi, online cit. 2021-12-18).

Druhou výjimkou jsou pracovníci sociálně-právní ochrany dětí, na které se vztahuje příloha č. 2 k vyhlášce č. 473/2012 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí. V bodě 8d) se uvádí, že „*pověřená osoba zajišťuje pro své zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka*“ (Zákony pro lidi, online cit. 2021-12-18).

Bohužel ani shora uvedená ustanovení se nevztahují na kategorii sociálních pracovníků (vyjma pracovníků oddělení sociálně-právní ochrany dětí), kteří jsou zaměstnanci jednotlivých úřadů městských částí hlavního města Prahy. Tato skutečnost se těžko chápe a vysvětluje, protože i tito sociální pracovníci vykonávají neméně náročnou sociální práci. Nabízí se otázka, proč supervize v dnešní době stále není vnímána jako součást dalšího vzdělávání sociálních pracovníků?

Sociální pracovník, který je v pozici úředníka příslušného úřadu městské části hlavního města Prahy, má zákonnou povinnost si prohlubovat svoji kvalifikaci. Nejpozději do 18 měsíců po nástupu na pozici sociálního pracovníka, musí vykonat zkoušku zvláštní odborné způsobilosti (obecnou a zvláštní), ve které jsou obsaženy potřebné znalosti a dovednosti, které jsou nezbytné pro výkon činností stanovených prováděcím právním předpisem, vyhláškou č. 512/2002 o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků. Obecná část zkoušky ověřuje znalost základů veřejné správy, zvláště obecných principů organizace a činnosti veřejné správy, znalost zákona o obcích, krajích a rovněž zákona o hlavním městě Praze. Zvláštní část zkoušky

se vztahuje ke znalostem, které jsou nezbytné k výkonu konkrétních činností a schopností je aplikovat v praxi (Ministerstvo vnitra ČR, online, cit. 2021-12-19).

Další vzdělávání sociálních pracovníků je zajištěno prostřednictvím nejrůznějších akreditovaných vzdělávacích institucí. Personální odbor úřadu městské části je povinen vyhotovit časový harmonogram za účelem prohlubování kvalifikace pracovníka, přičemž vzdělávání musí být v rozsahu nejméně 18 dnů v období následujících tří let. Tento plán by měl jednak korespondovat s potřebami příslušného úřadu, ale také by měl motivovat pracovníka ke zvyšování kvalifikace ve svém oboru (Ministerstvo vnitra ČR, online, cit. 2021-12-19).

S ohledem na uvedené informace je zřejmé, že sociální pracovníci se na úřadech vzdělávají průběžně. To je samozřejmě pro jejich osobní rozvoj a zkvalitnění výkonu sociální práce velmi důležitý aspekt. Je však třeba brát v potaz, že úroveň povinného vzdělávání pracovníků je přímo úměrná úrovni nabízených akreditovaných seminářů a kurzů. Dle poznatků z praxe navíc nemají jednotliví pracovníci vždy možnost si zvolit seminář či kurz dle svého uvážení, ale je určen jejich přímým nadřízeným. Některé úřady městských částí se soustředí pouze na povinné vzdělávání a supervizi považují za určitý nadstandard, který mohou, ale nemusí svým pracovníkům poskytnout. Pokud by supervize byla legislativně ukotvena (nikoli vyhláškou, ale zákonem), mohla by být zařazena do individuálního plánu povinného vzdělávání a měli by na ni nárok všichni sociální pracovníci městských úřadů. Výhodou supervize oproti jiným vzdělávacím kurzům či seminářům je, že sociální pracovníci mohou se supervizorem řešit aktuální stav, ve kterém se nachází, to znamená, co je momentálně tíží, jaký konkrétní případ řeší, s čím potřebují pomoci atd.

Podle Bezděkové a kol. je kvalita dalšího vzdělávání ovlivněna hlavními aktéry, kterými je stát a zákazník. Tím může být sám pracovník, který se bude dále vzdělávat, nebo zaměstnavatel, který pro něj vzdělávací instituci vybírá. Tento výběr ovlivňuje poskytovaná úroveň vzdělávacích institutů a nabízených seminářů, kurzů (In: Veteška, 2016, s. 116).

4.1 Definice a vznik supervize

První zmínky o supervizi v sociální práci se datují od konce 19. století. Jako výchozí byl model poradenství a supervize, který byl vyvinut v Anglii a který se týkal lékařství a který se poté stal americkým modelem. Zájem o supervizi v sociální práci je možné v historickém kontextu vnímat jako cyklické vlny zájmu a nezájmu, které doprovázely spory o podobu teorie a praxe této profese. Tyto návraty zájmu a nezájmu byly odrazem společensko-politické situace (Bártlová, 2007, s. 9).

Počátky supervize v naší republice jsou z 60. let a jsou spojeny se jmény Skála, Urban, Rubeš. Tito terapeuti jako první zajišťovali tříleté supervize ve formě bálintovských seminářů, kterých se však mohli zúčastnit pouze absolventi psychoterapeutických výcviků. V pozdějších letech se objevily další možnosti vzdělávání v supervizi, například v 90. letech byla založena Pražská psychoterapeutická fakulta s vlastním systémem vzdělávání, v rámci kterého byla supervize zařazena do vzdělávání psychoterapeutů (Bártlová, 2007, s. 15).

Postupem času se supervize dostala do popředí zájmu některých humanitních oborů a zejména se začala prosazovat v sociální práci, kdy tento obor vznikl v roce 1993 na Univerzitě Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem. V oblasti sociálních služeb, konkrétně ve Středisku křesťanské pomoci Diakonie ČCE v Praze, byla v roce 1989 supervize prvně uvedena jako nástroj vzdělávání a rozvoje pracovníků a rovněž jako ochrana před vznikem syndromu vyhoření (Bártlová, 2007, s. 16).

Termín supervize je složen ze dvou slov latinského původu, a to *super* a *vize*. *Super* znamená nad nebo nej, *vize* značí vidinu nebo zjevení. V anglickém jazyce termín *supervision* znamená dozor nebo dohled. Z uvedených významů by se mohlo zdát, že supervize je vztah, který je založen na podřízenosti a nadřízenosti. Opak je pravdou, supervize je zejména o rozvoji, podpoře a reflexi (Bártlová, 2007, s. 6).

Hess definuje supervizi „jako čistou mezilidskou interakci, jejíž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem“ (In: Hawkins, Shohet, 2004, s. 59).

Supervize představuje systematický, plánovaný a kontrolovaný proces, díky tomu mohou sociální pracovníci efektivně vykonávat svoji profesi v konkrétní organizaci (Maroon, 2012, s. 110).

Podle Havrdové je supervize „vzdělávací proces, v němž osoba vybavená určitými znalostmi a dovednostmi přijímá odpovědnost za výcvik osoby, která je vybavena méně“ (In: Bártlová, 2007, s. 6).

Supervize je způsob, jak pomoci pracovníkovi pochopit, co je příčinou jeho nedorozumění s klientem a co ho může ochránit před profesním vyhořením. Supervize řeší vše, co brání kvalitnímu profesnímu výkonu (Baštecká In: Bártlová, 2007, s. 7).

„Pokud je předmětem dialogu pracovní situace, kontext a postupy či vztahy pracovníka k profesi, ke klientům či spolupracovníkům, přičemž jeho smyslem je překročit bloky, jež brzdí tvořivost, spolupráci a kvalitní výkon, stává se takový dialog supervizí“ (Havrdová, Hajný et al., 2008, s. 19).

Page a Wosket uvádějí, že sociální pracovník během supervize prochází čtyřmi vývojovými stádii. Nejprve se ptá sám sebe, zda má šanci uspět v této práci, potom se ptá, zda je schopen pomoci klientovi, zda dobře komunikuje se svými kolegy a nakonec se zaměřuje na otázku vzájemného ovlivňování (2001, s. 306).

4.2 Funkce supervize

Podle Scherpnera je možné v rámci tvorby supervizních procesů využít exemplární případy z odborné literatury anebo využít osobních zkušeností z dosavadní praxe. Jednotlivé případy se poté mohou analyzovat, supervidovaný si může během supervize vyzkoušet a natrénovat role, ve kterých se často při výkonu své práce ocitá, je to např. komunikace se soudy, vedoucími spolupracujícími institucí a některými dalšími (In: Schavel, Hunyadiová a Kuzyšin, 2013, s. 34-35).

Supervize v sociální práci podle Kadushina zastává zejména funkci vzdělávací, podpůrnou a řídicí, přičemž Proctorová je nazývá jako formativní, restorativní a normativní (In: Hawkins, Shohet, 2004, s. 60).

Vzdělávací funkce, jinak také formativní se zaměřuje na rozvoj znalostí, dovedností, schopností a rovněž porozumění mezi pracovníkem a jeho klientem. Podle Hawkinse

a Shoheta se tak děje prostřednictvím reflektování a probírání jednotlivých případů, které zažívá sociální pracovník se svými klienty. Na základě toho je supervizor schopen pracovníkovi pomoci nejen lépe vnímat potřeby klienta, ale také více vnímat své vlastní reakce, upozorňovat na vhodnost a dopady intervence a jiné (2004, s. 60).

Havrdová, Hajný et al. vzdělávací funkci supervize vidí zejména v mentoringu, jinak také andragogickém učení, kdy začínajícího pracovníka uvádí do jeho profese zkušenější kolega, mentor. Právě tato funkce stála za rychlým rozvojem supervize v souvislosti s nově vznikající profesí sociální práce (2008, s. 22).

Spolu s rozvojem andragogiky a přístupem k celoživotnímu učení pracovníků byla počátkem 70. let vzdělávací funkce supervize posílena (Havrdová, Hajný et al., 2008, s. 23).

Baštecká, Čermáková, Kinkor uvádí, že vzdělávací funkce koresponduje s představou současné společnosti o celoživotním vzdělávání a o vzdělávání, které je spojené s kompetencemi (2016, s. 103).

Shulman sděluje, že v rámci vzdělávací supervize se rozšiřují a prohlubují vědomosti a schopnosti. V rámci diskuze se prostřednictvím hodnocení provedených zásahů analyzuje daná situace a potřeba supervidovaného (In: Maroon, 2012, s. 110).

Podle Gabury je „*tútorská supervízia*“ zaměřená na vzdělávání, přičemž nejvíce pomáhá začínajícím sociálním pracovníkům orientovat se v sociální práci pod odborným dohledem zkušenějšího kolegy (In: Schavel, Hunyadiová a Kuzyšin, 2013, s. 35).

Podpurná, jinak také **restorativní** či **ochranná funkce** se zaměřuje na emoce. Vzhledem k tomu, s jakou skupinou klientů sociální pracovníci přicházejí do kontaktu, velmi často na sebe nabalují jejich bolesti, zoufalství, což je určitým způsobem emočně vyčerpává. Navíc, když nejsou schopni jim pomoci, dostavuje se pocit frustrace. Pokud není pracovník schopen věnovat dostatečnou pozornost vzniku negativních emocí, dostavuje se stres či syndrom vyhoření (Hawkins, Shohet, 2004, s. 60).

Kopřiva vysvětluje, že práce v pomáhajících profesích, kam řadíme i sociální práci, může fungovat na straně jedné jako zdroj energie, na straně druhé však může fungovat jako výpust, které energii odčerpává. V sociální práci je proto třeba efektivně hospodařit s energií (In: Elichová, 2017, s. 122).

Důležitým aspektem podpory supervize je reálně zhodnotit práci pracovníka, ukázat, co je v ní nejdůležitější, co dává největší smysl v jeho konání. Neméně důležité je posílit

jeho sebedůvěru a dodat mu naději. Brát jeho pocity s úctou, neshazovat jeho postoje a prožívání. „*Účelem podpory v supervizi je povzbuzení k překonání překážek, budování dobrého vztahu a atmosféry, posílení a zplnomocnění supervizanta*“ (Havrdová, Hajný et al., 2008, s. 52).

Podle Kadushina a Harknese podpůrná supervize reflektuje emocionální potřeby supervidovaného, pomáhá regulovat emoční zátěž, přetlak, frustrace a stres ze sociální práce (In: Maroon, 2008, s. 111).

Hlavním úkolem této funkce je pomoci supervidovanému zvládat nadměrnou pracovní zátěž a upevňovat jeho pracovní odhodlání. Snahou této funkce je, aby supervidovaní pracovníci rozuměli lépe nejen sobě, ale také emoční zátěži, která je nedílnou součástí jejich práce a kterou se učí zvládnout (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016, s. 103-104).

Řídící neboli normativní či administrativní funkce supervize je kontrolou kvality. Vztahuje se na pracovníky, kteří mají málo zkušeností, trpí předsudky, mají za sebou negativní zkušenosti nebo si nejsou jisti svými pracovními postupy. U těchto pracovníků je většinou vyžadován odborný dohled nad jejich prací. Proto v praxi někdy supervizor nese částečnou odpovědnost za jejich přístup ke klientům, ale také za prosazování interních metodik či standardů kvality. Tato funkce by měla zajišťovat potřebnou kvalitu práce, efektivitu a také soulad s vytyčenými etickými standardy (Hawkins, Shohet, 2004, s. 60-61).

Účelem administrativní supervize je předem stanovit cíle a pravidla, dále vymezit kompetence každého pracovníka, dohlédnout na předání informací o klientech, poskytnout zpětnou vazbu a hodnocení, zvýšit kvalitu práce. Může vést ke zlepšení vedení organizace, někdy se vztahuje k reflexi překážek a nabídce postupů, jak nejlépe realizovat stanovená pravidla v praxi (Havrdová, Hajný et al., 2008, s. 49-51).

Administrativní supervize se podle Mordocka vztahuje k pracovnímu prostředí, kdy supervidovaný má povinnost postupovat ve své práci v souladu s nařízeními či směrnici, které obdržel, na což pravidelně dohlíží další osoba (In: Maroon, 2008, s. 111).

Řídící funkce vede pracovníka k respektování a dodržování profesních standardů ve vztahu k etickým a legislativním normám. Pracovník by měl akceptovat hodnoty

organizace a plnit úkoly, které vedou k naplnění profesního poslání (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016, s. 103).

„*Riadiaca funkce supervízie*“ je někdy nazývána supervizí administrativní, normativní nebo manažerskou. Jejím cílem je zaměřit se na výkon sociální práce daného pracovníka s ohledem na dodržování legislativních norem, etických zásad a také standardů kvality a cílů konkrétní organizace (Schavel, Hunyadiová a Kuzyšin, 2013, s. 35).

4.3 Cíle supervize

Každá organizace či jiný subjekt, který zprostředkovává supervizi pro své pracovníky, má předem stanovené cíle, které by měla tato realizovaná činnost akceptovat a naplňovat. Dosažení těchto cílů pomáhá „*udržet či zlepšit úroveň práce v profesi, která využívá reflexi sebe sama*“ (Havrdová, Hajný et al., 2008, s. 48).

Cíle supervize jsou odlišné podle subjektu a zaměření, vždy však podporují osobnost supervidovaného pracovníka. Mohou být krátkodobé nebo dlouhodobé. Krátkodobé vedou k nabytí základních profesních dovedností či vytvoření podmínek potřebných k úspěšné práci. Dlouhodobé směřují k plánování osobního rozvoje pracovníků či harmonizaci fungování organizace (Matoušek a kol., 2008, s. 353).

Hawkins, Shohet vysvětlují, že supervize, která směřuje k sociálním pracovníkům, vymezuje tyto cíle: rozvíjení profesní úrovně formou učení a vzdělávání, motivace prostřednictvím získaných zkušeností, chyb i úspěchů kolegů, zajištění změn reflexe práce s klientem, zpracování emočních a vztahových faktorů sociální práce, osobní rozvoj, posilování sebevědomí, dodržování etických norem, eliminace stresu, prevence syndromu vyhoření a další (In: Bártlová, 2007, s. 18).

Cíle supervize podle Maroona: rozvoj specifických dovedností, které pomohou stanovit cíle a používat různé metody práce, rozvoj kritického myšlení a koncepčního chápání, schopnost aplikovat teoretické znalosti do praxe, umět si určit svoje směřování, zvýšení flexibility, iniciativy a ochoty riskovat, rozvoj řídicích vlastností, zvýšení schopnosti komunikovat s klienty, podpořit fungování mezilidských vztahů jak ke klientům, tak ke kolegům, posílení administrativních dovedností, umění sebehodnocení, schopnost plánování práce tak, aby nedocházelo k přetěžování (2012, s. 111).

Supervizní cíle častokrát směřují k naplňování odborných cílů, prostřednictvím určitých postupů. Supervizor pozoruje supervidovaného při práci, poté analyzuje jeho pracovní kroky, vytyčí oblasti, ve kterých se může zlepšit, připraví plán na zlepšení a také na další vzdělávání a v neposlední řadě sleduje, zda došlo k nějakému zlepšení v rámci výkonu práce (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016, s. 140).

Supervize se může uskutečňovat pouze mezi supervizorem a jedním supervidovaným, dále mezi supervizorem a vybranou skupinou supervidovaných, nebo mezi supervizorem a celým pracovním týmem supervidovaných. Podle těchto parametrů se rozlišuje supervize individuální, týmová, skupinová. V sociální práci se také v případě potřeby realizuje supervize, která je zaměřena na konkrétní případ a kterou nezdědka využívají pracovníci odboru sociálně-právní ochrany dětí. Tato forma se nazývá **případová supervize**.

Individuální supervize se soustředí pouze na jednoho pracovníka, přičemž usiluje o jeho odborný rozvoj. Ideální podle Jonesové je, když pracovník sám zhodnotí, že se ocitl v pozici, kdy není schopen odstranit bariéry, které mu brání ve spolupráci s klientem. To je nejvhodnější moment, kdy by měl vyhledat pomoc supervizora. Nikoli jen jako někoho zkušenějšího, ale také proto, že je třeba získat nadhled nad problematickou situací (In: Bártlová, 2007, s. 32).

Struktura procesu individuální supervize podle Matouška a kol. obsahuje reflexi předchozího období a práci s klienty supervidovaného pracovníka, představení problematické situace, která je předmětem supervize, poskytnutí času k uvažování, sebereflexi a vlastní hodnocení supervidovaného, poskytnutí zpětné vazby supervidovanému, nabídku různých možností k řešení, podporu supervidovaného a určitě by nemělo chybět hodnocení, zda výsledek supervize naplnil očekávání (2008, s. 354).

Bellardi sděluje, že **skupinová supervize** je určena pro 3-12 pracovníků, kteří nemají vzájemný pracovní vztah. To znamená, že se neznají, ale mají společné pracovní téma, kterým je například sociální práce. Jejich pracovní úkoly jsou odlišné, nemají mezi sebou vztahy ve smyslu podřízenosti a nadřízenosti, tím se odlišují od supervize týmové (In: Havrdová, Hajný et al., 2008, s. 75).

Podle Matouška a kol. je skupinová supervize realizována pro 8-10 pracovníků, kteří mohou vzájemně debatovat o pocitech, vztazích, které zažívají během své práce. Tato supervize si klade za svůj cíl odborný rozvoj jednotlivých pracovníků ve vztahu ke

skupině. Výhodou této supervize je, že si jednotliví pracovníci mohou navzájem poskytovat zpětnou vazbu, předávat si svoje zkušenosti, učit se od ostatních členů skupiny či se vzájemně podporovat (2008, s. 354).

Hawkins a Shohet vysvětlují, že výhodou této supervize je, že supervidovaní nejsou závislí pouze na supervizorovi, ale čerpají také zkušenosti od ostatních členů skupiny. Jistou výhodou může být i skutečnost, že jednotliví členové skupiny sdílejí své vnitřní pocity a úzkosti a také zjišťují, že ostatní zažívají totéž. Rovněž mohou pozorovat, jak by se v určité situaci chovali ostatní a tím se učí. Ve skupině je větší příležitost setkat se s empatickou škálou nejrůznějších povahových rysů, pohlaví, věku (2004, s. 132-132).

Bártlová uvádí, že **týmová supervize** je realizována pro všechny členy pracovního týmu, aniž by zohledňovala jednotlivé pracovní pozice (2007, s. 33).

Zaměřuje se na vztahy v týmu, uspořádání pracovních rolí, vymezení kompetencí, způsob řízení a vzájemné spolupráce, proces práce s klienty. Supervize v týmu pracuje na případu práce s klientem, kdy o všem společně diskutují a rekapituluji (Havrdová, Hajný et al., 2008, s. 93).

Podle Matouška a kol. je týmová supervize zaměřena na činnost týmu jako celku. Zahrnuje nejen veškeré potřeby, zdroje, ale také odpovědnost jednotlivých pracovníků. Nerozlišuje, kdo a na jaké pozici pracuje, týká se celého pracovního týmu. Každý člen by měl mít prostor k tomu, aby se vyjádřil k osobě supervizora, k ostatním členům a také k náplni supervize (2008, s. 355).

4.4 Supervizní smlouva

Uzavřená supervizní smlouva je důležitým nástrojem, který chrání všechny smluvní strany před možnými problémy, které by se mohly během realizované supervize vyskytnout. Supervizní smlouva by měla obsahovat všechny potřebné náležitosti, které vymezí podmínky zadávané supervize. Ve smlouvě by měli být uvedeni hlavní aktéři supervize, jako je zadavatel supervize, supervizor a supervidovaný. Neméně důležité je uvést účel supervize, formu supervize a rovněž za jakých finančních a časových podmínek se bude realizovat.

Podmínky poskytování supervize určují četnost a délku, čas a místo sezení. Je vhodné vymezit odpovědnost supervizora ve smyslu naplnění očekávání zadavatele supervize.

Svoji odpovědnost v procesu supervize má vymezenou i supervidovaný. Předpokládá se, že bude dodržovat termíny sezení, využívat supervizi k osobnímu rozvoji, bude supervizora pravdivě informovat, bude respektovat stanovené hranice a další. Velmi důležité je pravidlo důvěrnosti a mlčenlivosti, tedy kdy, komu a v jaké formě mohou či nemohou být sdělovány informace ze supervize. Měla by také být stanovena kritéria úspěchu a závěrečné hodnocení supervize. Součástí smlouvy může být i vymezené zkušební období či další jednotlivosti (Havrdová, Hajný et al., 2008, s. 71-72).

Potřebu supervize v praxi dokládá Výskumná správa (psáno slovensky) Vasky a Čavojské z roku 2012, která se zabývala supervizí v sociální práci na Slovensku a ve které se uvádí, že pro začínající sociální pracovníky je mnohem důležitější pravidelnost a flexibilita než četnost realizovaných supervizí. Flexibilitou se myslí možnost přizpůsobit se aktuální potřebě supervidovaného. Obecná optimální četnost supervize je uvedena v rozmezí 1-2 dvakrát měsíčně, ale u začínajících sociálních pracovníků je doporučována dokonce 1x týdně (2012, s. 56).

Na rozdíl od uvedených praktických a formálních stránek smlouvy by se nemělo zapomínat na určení hranic mezi supervizí, poradenstvím či terapií. Aby supervize splnila očekávání, nesmí do ní vstupovat žádné přátelské či společenské vazby (Bärtlová, 2007, s. 37-38).

Mezi supervizorem a supervidovaným se předpokládá vzájemný respekt, úcta, důvěra, dobrá vůle na obou stranách a dodržování etického kodexu (Hawkins, Shohet, 2004, s. 66).

Podle Hewsonové uzavřená supervizní smlouva zakládá sjednaný a vzájemný respekt, kdy každá ze smluvních stran musí dodržovat a plnit úkoly a povinnosti. Stěžejním prvkem je profesionální rozvoj supervidovaného a vedle toho také péče a ochrana klienta. Supervizní spojení je „*facilitující vztah, vyžadující aktivní, promyšlenou účast obou stran*“ (In: Matoušek a kol., 2008, s. 363).

Jak již bylo v bakalářské práci uvedeno, legislativa nijak nevymezuje četnost a bohužel ani povinnost realizovat supervizi ve veřejné správě, což se týká i územních samosprávných celků, potažmo úřadů městských částí hlavního města Prahy. Proto je zcela v kompetenci těchto úřadů, jak budou k tomuto vzdělávacímu a podpůrnému nástroji sociálních pracovníků přistupovat. Lepší postavení mají sociální pracovníci z oddělení sociálně-právní ochrany dětí, na které se vztahuje příloha č. 2 k vyhlášce

č. 473/2012 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí. Ti mají podle vyhlášky zajištěnou alespoň podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka, i když ani zde není přímo uvedena povinnost supervize. S ohledem na zmíněnou přílohu k vyhlášce a také na získané poznatky z praxe, je možné konstatovat, že v rámci městských úřadů v Praze je pravidelně realizovaná supervize pouze pro všechny pracovníky z oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Ostatní sociální pracovníci těchto úřadů se supervize účastní v závislosti na rozhodnutí a konkrétním přístupu vedení příslušného městského úřadu. V praxi to bohužel znamená, že některé úřady pro své sociální pracovníky (vyjma sociálně-právní ochrany dětí) supervize vůbec nerealizují.

Pracovníci z oddělení sociálně-právní ochrany dětí se nejčastěji účastní supervize týmové a případové, v případě potřeby je realizovaná supervize individuální. Ostatní skupina sociálních pracovníků se má možnost účastnit supervize týmové nebo individuální, naopak případová se realizuje spíše výjimečně.

Supervize bývá na městských úřadech nejčastěji realizována jedenkrát měsíčně nebo jedenkrát za dva měsíce a trvá obvykle jednu až dvě hodiny. Objednavatelem je úřad městské části, který si ve smlouvě vymezuje jednak četnost a způsob realizované supervize, dále čas a místo, kde bude supervize prováděna, cíl supervize, výše odměny supervizora, způsob hrazení, kritéria hodnocení úspěšnosti supervize, vymezení zodpovědnosti všech zúčastněných a také případných sankcí... Vše, co je uvedeno v supervizní smlouvě, je vždy výsledkem dohody obou smluvních stran, tedy zadavatele a poskytovatele supervize.

Supervize představuje významnou roli ve všech pomáhajících profesích, nicméně některé přístupy úřadů, organizací či institucí, ale i samotných supervidovaných jsou stále ambivalentní. Někdo je ze supervize nadšený, vnímá její vzdělávací potenciál, ale na druhou stranu se stále ozývají některé hlasy, že supervize není potřeba, že si stejně každý musí umět poradit sám. Je škoda, že část vyspělé společnosti na supervizi stále hledí s určitým despektem.

Jednou z cest, jak postavení a vnímání supervize zlepšit, je, aby se již studenti během studia na škole naučili vnímat supervizi jako důležitý nástroj své budoucí profese, který jim usnadní orientovat se v dané problematice při nástupu do praxe a který jim rovněž bude pomáhat se profesně rozvíjet (Stárek (ed.) a kol. autorů, 2021, s. 54).

5 SUPERVIZOR

Supervizor je stěžejní postavou supervize, proto je třeba při jeho výběru vnímat komplexně veškeré aspekty, které se vztahují k jeho osobě. Svou roli hrají jednak kvalifikační požadavky, dále osobnostní rysy a v neposlední řadě také profesní zkušenosti.

5.1 Výběr supervizora

V dnešní internetové době je možné vyhledat supervizora prostřednictvím webových stránek, kde stačí zadat slovní spojení „seznam supervizorů“. Jako první je nabídnut odkaz <https://www.supervize.eu/supervizori/seznam-supervizoru-cis/>, který obsahuje jmenný seznam akreditovaných supervizorů Českého institutu pro supervizi. To je počáteční krok, který může vést k výběru konkrétního supervizora (Supervize, online, cit. 2022-01-12).

Havrdová, Hajný et al. uvádí, že požadavky organizace nejsou vždy v souladu se schopnostmi a odborností supervizora. Proto je třeba ze strany zadavatele supervize ještě před uzavřením smlouvy nastínit své požadavky a supervizor by měl potvrdit, zda je schopen představy o supervizi naplnit. Ne všichni supervizoři, kteří nabízejí své služby, prošli potřebným supervizním výcvikem, ale přesto jsou uznáni určitou vzdělávací institucí jako supervizoři. Tito jedinci mohou pro organizace poskytovat pouze vzdělávací supervizi. Pokud se ve výběru supervizora angažuje i supervidovaný, je to určitě přínosné (2008, s. 70-71).

K tomu Kadushin sděluje, že vhodný supervizor je ten, kterého preferují sami supervidovaní. To znamená, že je to zvolený jedinec, který si získal jejich důvěru a se kterým se rádi setkávají. Lze tedy konstatovat, že názor supervidovaných utváří „*obraz dobrého supervizora*“ (In: Matoušek a kol., 2008, s. 358).

5.2 Role supervizora

Role supervizora vyjadřuje popis osobnostních vlastností nebo popis žádoucích činností. Podle Munsena je potřebné, aby se supervizor neustále vzdělával prostřednictvím odborné literatury, aby publikoval své články, aby byl dobrým pozorovatelem a aby nespolehal se jen na to, co mu supervidovaný sdělí. Rovněž je důležité, aby byl komunikačně zdatný a mohl tak diskutovat se supervidovaným, v neposlední řadě by měl umět naslouchat. Dobrý supervizor často rovná se dobrý pomáhající pracovník (In: Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016, s. 114-115).

Věk a pohlaví supervizora mají také svou roli. Střední věk se pojí s určitými životními a odbornými zkušenostmi, které jsou pro supervizi žádoucí. Naopak příliš vysoký věk může být jakousi bariérou v přístupu ke změnám a nárokům v supervizi. Další roli může sehrát supervizní styl, který je ovlivněný typem supervizní instituce a osobnostními předpoklady supervizora. Odborná znalost v oblasti, ve které se realizuje supervize, je někdy přínosem, někdy naopak brání udržet si profesní odstup. Nicméně se předpokládá základní povědomí supervizora o oboru, ve kterém nabízí svoji pomoc (sociální práce, zdravotnictví, učitelství, záchranné sbory). Sebeúcta je termín, se kterým se pojí role supervizora. Někdy dochází k podhodnocení či naopak k nadhodnocení této role. Je příhodné, když si supervizor nechá supervizovat svoji supervizní práci zkušenějším kolegou, tak se nejlépe daří stabilizovat roli supervizora (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016, s. 117-118).

Šimek jako žádoucí vlastnosti uvádí schopnost empatie, toleranci k odlišnostem, umění naslouchat, otevřenost, zájem pomoci. „*Ideální supervizor by měl být dobrý, zralý a moudrý člověk, pokorný a skromný*“. Měl by umět jasně a srozumitelně hovořit, držet mantinely, zachovávat mlčenlivost (In: Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016, s. 115-116).

Podle Hempa se mezi osobnostní předpoklady a profesionální schopnosti řadí psychické zdraví, pozitivní mysl, otevřenost, realismus, intuice, věrohodnost, cit pro skryté procesy, adaptace na změny, uplatnění vlastních zkušeností, strategické myšlení a jiné (In: Matoušek a kol., 2008, s. 359).

Carifio, Hess a další autoři jako vlastnosti ideálního supervizora uvádějí empatii, porozumění, upřímnost, vřelost, sebeodhalování, přizpůsobivost, zvědavost, otevřenost, zájem, pozornost, trpělivost (Hawkins, Shohet, 2004, s. 52).

5.3 Odbornost supervizora

Podle Českého institutu pro supervizi disponují supervizoři vysokoškolským vzděláním, nejčastěji humanitním, případně lékařským. Jejich délka odborná praxe v tzv. pomáhajících profesích převyšuje 15 let a rovněž disponují zkušenostmi s týmovým vedením. Nedílnou součástí jejich kvalifikace je ukončený psychoterapeutický výcvik, který je akreditovaný českou psychoterapeutickou společností. Supervizní výcvik se skládá ze 140 hodin výuky a ze 400 hodin aktivit, které se vztahují k supervizi. Poté se musí skládat závěrečná zkouška, na které je přítomen další subjekt v podobě nezávislého pozorovatele ze zahraniční supervizní instituce, která je členem Evropské asociace pro supervizi a koučink (Supervize, online, cit. 2022-01-12).

Supervizor by se měl dále profesně vzdělávat, což potvrzuje na svých webových stránkách Český institut pro supervizi. Uvádí, že další vzdělávání supervizorů bylo schváleno dne 21. 03. 2019. Všichni členové tohoto institutu mají povinnost se dále vzdělávat a tím se zapojit do procesu osobního profesního růstu. Součástí tohoto procesu je účast na odborných či vzdělávacích aktivitách v supervizi. Je stanoveno, že každý člen v rozmezí dvou let absolvuje 20 hodin v rámci dalšího vzdělávání, což je povinen doložit čestným prohlášením. Mezi tyto aktivity je možné zahrnout publikační či přednáškovou činnost, peer supervize, účast na seminářích ve vztahu k supervizi a další (Supervize, online, cit. 2022-01-12).

Vyjma Českého institutu pro supervizi se vzděláváním v supervizi věnuje také Remedium Praha, Česká asociace streetwork, Instand, Hestia, Institut supervize a koučování Hermés Group a jiné. Zaměření a náročnost těchto institutů jsou odlišná, základním vstupním požadavkem je vysokoškolské vzdělání. Nedílnou součástí vzdělávání v supervizi je absolvování supervizního výcviku, po jehož absolvování je udělen diplom nebo certifikát. Obsahem vzdělávání jsou různé modely a typy supervize, etické standardy, postupy, intervence, hodnocení, kazuistiky a další. Požadavky na vzdělání a výcvik supervizora v České republice nejsou dosud přesně definovány. Je tedy na osobě supervizora, aby se aktivně teoreticky i prakticky vzdělával v souladu s Etickým kodexem EASC (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016, s. 113-114).

5.4 Etické zásady supervizora

Členové Českého institutu pro supervizi jsou povinni dodržovat etické zásady, které jsou v souladu s Evropskou asociací supervize. Tyto zásady vedou nejen ke zkvalitnění práce, ale hlavně sledují prospěch klienta. Proto každý krok supervizora není odrazem pouze jeho práce, ale je odrazem i Českého institutu pro supervizi, Evropské asociace supervize, České lékařské komory a dalších (Supervize, online, cit. 2022-01-12).

Etické zásady je možné chápat jako pravidla, která chrání jak supervidované, tak rovněž jejich klienty. Jejich cílem je dosažení požadované úrovně, díky které se podaří naplnit cíl supervize. Dodržování těchto zásad vypovídá o celkové úrovni Českého institutu pro supervizi (Supervize, online, cit. 2022-01-12).

Podle Baštecké, Čermákové a Kinkora supervizní etika představuje hodnoty a zásady, které vychází ze supervizní praxe a který by měl supervizor dodržovat. Jeho chování by mělo korespondovat s tím, co je přiměřené a správné (2016, s. 120).

Mezi hlavní etické zásady, které uvádí Český institut pro supervizi a kterými se musí supervizor řídit, patří povinnost: informovat o dosaženém vzdělání a další kvalifikaci, realizovat supervizi pouze v oblasti, kde má požadované zkušenosti, informovat klienta o jeho právech na ochranu osobních údajů, zachovávat pravidla mlčenlivosti, nenavazovat s klientem žádný intimní ani přátelský vztah, zachovávat důvěrnost poskytnutých informací i po skončení supervizní smlouvy, dbát na to, aby jakékoliv změny v supervizní smlouvě byly odsouhlaseny i ze strany klienta, aby klient nebyl smluvně v znevýhodněné pozici. Supervizor nesmí zveřejňovat žádné materiály ze supervize k publikování či výzkumu bez předchozího písemného souhlasu klienta. Rovněž je povinen se dále profesně vzdělávat v oboru supervize a také si nechat supervizovat svoji supervizní práci, na což dohlíží Český institut pro supervizi. V neposlední řadě je třeba si uvědomit, že supervizor není v pozici psychoterapeuta (Supervize, online, cit. 2022-01-12).

Hawkins a Shohet sdělují, že být supervizorem je komplikovaná, ale obohacující pracovní role. Výkon supervize se nápadně podobá sociální práci s klienty, je stejně záladná. Proto je velmi důležité mít jasně vymezené mantinely, k čemuž pomáhá dodržování etických zásad. Supervizor by měl mít jasno ve svých osobních pocitech, motivech a očekávání, protože to může zásadně ovlivnit průběh supervize. Supervize je

prostředí, kde se supervizor a supervidovaný stále profesně posouvají. Dobrý supervizor nejenže opakovaně zkoumá práci supervidovaných, ale také zkoumá osobní postupy supervizní práce své a rovněž postupy ostatních supervizorů (2004, s. 57).

Výběr supervizora, stejně jako realizace a četnost pořádané supervize, je vždy v kompetenci příslušného úřadu městské části hlavního města Prahy, jakožto objednavatele supervize. Záleží tedy, jak v rámci výběru postupuje vedení úřadu nebo vedení sociálního odboru. Konkrétního supervizora mohou úřady vybírat ze seznamu akreditovaných supervizorů Českého institutu pro supervizi, který je uveden na webových stránkách supervize.eu. Výběrovým kritériem mohou být kladné reference od kolegů z jiných úřadů, dále odborné či osobnostní dovednosti a schopnosti. Důležitá je také informace, na jaký typ supervize se v praxi supervizor zaměřuje. To znamená, zda je schopen na základě požadavku úřadu pořádat pro sociální pracovníky jak supervizi týmovou, případovou, tak i individuální. Na základě poznatků z praxe jsou v supervizních smlouvách, které uzavírají jednotlivé úřady městských částí hlavního města Prahy, uváděny shodné požadavky ve vztahu k osobě supervizora, jako je uvádí odborná literatura. Úkolem supervizora je dodržovat etické zásady, dávat stejný časový prostor všem supervidovaným, poskytovat zpětnou vazbu a dostatečný prostor pro vyjádření názorů a emocí supervidovaných, upozorňovat na dobré příklady z praxe, pomáhat zvyšovat úroveň kvality sociální práce, vytvářet prostor pro diskuzi, pomáhat stanovovat cíle, vytvářet kruh bezpečí pro všechny supervidované, zachovávat mlčenlivost a důvěrnost informací, poskytovat emoční podporu, spoluzodpovídat za průběh a obsah supervize. S ohledem na uvedené skutečnosti je potřeba ze strany příslušného městského úřadu pečlivě zvažovat výběr konkrétního supervizora, protože to má zásadní vliv nejen na průběh a výsledek realizované supervize, ale také na spokojenost sociálních pracovníků.

PRAKTICKÁ ČÁST

6 CÍL, HYPOTÉZY A METODA VÝZKUMU

6.1 Vymezení výzkumného cíle

Zásadní podmínkou pro úspěšný výzkum je vymezení a definování výzkumného problému. Jednou z možností k jeho správnému vymezení jsou nabyté poznatky a získané zkušenosti z praxe a rovněž studium odborné literatury. V závěru kvalitního výzkumu by se měly objevit další otázky, které vychází z výzkumu a které budou inspirací pro další výzkumné šetření. Při stanovení problému je třeba si vymežit, co tím chceme sdělit. (Pelikán, 2004, s. 37-38).

F. N. Kerlinger konstatuje, že *„problém je ... tázací věta nebo výrok, který se ptá: Jaký je vztah mezi dvěma nebo více proměnnými? Odpověď na tuto otázku je tím, co hledáme výzkumem. Jestliže je problém vědecký, obsahuje vždy dvě nebo více proměnných“* (In: Pelikán, 2004, s. 38).

Mezi základní fáze výzkumu se řadí základní vymezení problému, tvorba hypotéz, ověření platnosti hypotéz. Dále následuje vyhodnocení, na základě kterého se vyvodí závěr, který je doporučením pro praxi (Chráška, 2016, s. 11).

Cíl výzkumu vymezí, co chce výzkumník prostřednictvím šetření zjistit. Ne vždy je cílem pouze nalézt řešení problému, může se jednat i o uplatnění získaných výsledků v praxi (Pelikán, 2004, s. 39).

Nejčastěji se termíny sociální pracovník a supervize používají ve spojitosti s tzv. pomáhajícími profesemi. Lidé si tyto pracovníky pojí s nejrůznějšími zdravotnickými či sociálními zařízeními, jako jsou například domovy pro seniory, stacionáře, domovy pro mládež... Proto cílem této bakalářské práce je zaměřit se na častokrát opomíjenou, ale důležitou skupinu sociálních pracovníků ve veřejné správě, kteří rovněž vykonávají náročnou sociální práci určenou veřejnosti.

Cílem výzkumu této bakalářské práce je prostřednictvím dotazníkového šetření zjistit míru psychické zátěže v rámci výkonu sociální práce, vnímání rizikových faktorů ve vztahu k délce odborné praxe, odolnost vůči stresu z hlediska určité věkové kategorie

a také osobní postoj sociálních pracovníků k realizované supervizi (typ supervize, četnost supervize, funkce supervize).

6.2 Výzkumné hypotézy

Hypotézy jsou základním prvkem kvantitativního výzkumu (Chráska, 2016, s. 14).

Vytvoření výzkumné hypotézy je možné v okamžiku, kdy byla ze strany výzkumníka nastudována odborná literatura vztahující se k danému tématu, byl jasně definován výzkumný problém. Výzkumník musí být schopen orientovat se ve vazbách mezi proměnnými. Správná výzkumná hypotéza vyjadřuje vztah mezi dvěma či více proměnnými, je srozumitelná a ověřitelná (Pelikán, 2004, s. 43).

Což potvrzuje i Gavora, který říká, že při tvorbě hypotéz by výzkumník neměl zapomínat na tři důležitá pravidla. Pravidlem číslo jedna je, že hypotéza je tvrzení, které je sdělené ve formě oznamovací věty, pravidlem číslo dva je, že hypotéza představuje vztah mezi dvěma proměnnými, což znamená, že porovnává vztahy, rozdíly či následky. Třetím a posledním pravidlem je, že uvedené proměnné musí být měřitelné (In: Chráska, 2016, s. 14).

Vzhledem k tomu, že hypotézy ukazují, jakým směrem se bude výzkum ubírat, je nezbytná jejich tvorba již na počátku výzkumu (Pelikán, 2004, s. 45).

Na základě dosavadního studia odborné literatury, platné legislativy, poznatků a také zkušeností získaných z praxe, byly vytvořeny čtyři výzkumné hypotézy, které korespondují s výzkumným cílem práce a jejichž platnost bude ověřena či vyvrácena na základě interpretace získaných dat z dotazníkového šetření.

Hypotéza č. 1

Sociální pracovníci s délkou praxe nad 10 let více (> 60 %) vnímají rizikové faktory, které mohou negativně ovlivnit jejich psychiku, než sociální pracovníci s délkou praxe pod 10 let.

Cílem této hypotézy bylo ověřit, jestli délka praxe ovlivňuje vnímání negativních rizikových faktorů (např. nadměrné přetěžování, vysoké očekávání ze strany klientů nebo ze strany nadřízeného, nenaplněné cíle). Sociální pracovník, který vykonává tuto profesi

déle než 15 let, je dostatečně zkušený a tudíž se dá předpokládat, že bude vnímavější k rizikovým faktorům, které mohou negativně působit na jeho psychický stav a být spouštěčem nejrůznějších psychických a fyzických obtíží. Aby tato hypotéza byla potvrzena, musí být souhlasných odpovědí ze strany respondentů více než šedesát procent.

Potvrzení či vyvrácení hypotézy č. 1 se předpokládá na základě vyhodnocení odpovědí respondentů na otázku uvedenou v dotazníku pod pořadovým číslem 6.

Hypotéza č. 2

Sociální pracovníci spadající do věkové kategorie 20-39 let jsou odolnější vůči stresu více než sociální pracovníci věkové kategorie 40-60 let.

Tato hypotéza byla vytvořena s cílem zjistit, zda mladší sociální pracovníci jsou odolnější vůči stresu. Vzhledem k tomu, že mladší věková kategorie zahrnuje jedince, kteří z pohledu dnešní doby častokrát ještě nemají založené rodiny, tudíž se mohou plně věnovat své práci a svému profesnímu rozvoji, lze usuzovat, že si lépe poradí se stresem a budou lépe zvládat psychickou zátěž spojenou s výkonem sociální práce.

Potvrzení či vyvrácení hypotézy č. 2 se předpokládá na základě vyhodnocení odpovědí respondentů na otázku uvedenou v dotazníku pod pořadovým číslem 8.

Hypotéza č. 3

Více jak polovina sociálních pracovníků si myslí, že supervize týmová je pro jejich práci přínosnější než supervize individuální.

Cílem hypotézy bylo ověřit, která supervize je pro sociální pracovníky přínosnější. Sociální pracovníci v rámci své profese pracují s celou řadou klientů, ale také spolupracují s ostatními kolegy jak v rámci úřadu, tak i dalších úřadů a institucí. Jsou tedy zvyklí pracovat v týmu, proto se dá předpokládat, že budou volit supervizi týmovou, kde se mohou vzájemně podělit o zkušenosti a názory.

Potvrzení či vyvrácení hypotézy č. 3 se předpokládá na základě vyhodnocení odpovědí respondentů na otázku uvedenou v dotazníku pod pořadovým číslem 9.

Hypotéza č. 4

Sociální pracovníci vnímají supervizi více jako součást dalšího vzdělávání než jako ochranu před vznikem syndromu vyhoření.

Tato hypotéza byla vytvořena s ohledem na status sociálních pracovníků na městských úřadech, kteří jsou v pozici úředníků a kteří jsou ze zákona povinni se dále vzdělávat v požadovaném rozsahu, který je zakotven v plánu vzdělávání každého z nich. Pokud je ze strany městských úřadů supervize zahrnuta do vzdělávacího plánu všech sociálních pracovníků, lze dovozovat, že pracovníci si supervizi budou spíše spojovat s dalším vzděláváním.

Potvrzení či vyvrácení hypotézy č. 4 se předpokládá na základě vyhodnocení a porovnání odpovědí respondentů na otázky uvedené v dotazníku pod pořadovým číslem 15 a 16.

6.3 Metoda výzkumu

Podle Pelikána (2004, s. 81) je kvantitativní přístup zaměřen na poznání obecných tendencí.

K tomu Chráska sděluje, že „*při kvantitativním přístupu se postihují četnosti stejnorodých prvků...*“ (In: Pelikán, 2004, s. 81).

Podle Chrásky se mezi hlavní znaky kvantitativního výzkumu řadí přehlednost, stručnost a souhrnnost výsledku (In: Pelikán, 2004, s. 81-82).

F. N. Kerlinger uvádí, že „*Vědecký výzkum je systematické, kontrolované, empirické a kritické zkoumání hypotetických výroků o předpokládaných vztazích mezi přirozenými jevy*“ (In: Chráska, 2016, s. 11).

Hlavním rysem kvantitativního výzkumu je práce s číselnými údaji, rovněž se zjišťuje rozsah či frekvence určitých jevů. Kvantitativní výzkum je záměrnou činností, v rámci které se ověřují či testují výzkumné hypotézy. Výzkumník na základě sběru dat třídí získané údaje a následně je vyhodnocuje (Veteška, 2016, s. 245).

Podle Hendla kvantitativní výzkum je obvykle spojován s hypoteticko-deduktivním modelem vědy, který obsahuje teorii, dedukci (tvoření hypotéz), operační definici, měření, testování a verifikaci hypotéz (2005, s. 46).

Kvantitativní výzkum je strukturovaný, je zaměřený na popis variací předem stanovených proměnných, které udávají směr pozorování. Z toho vyplývá, že kvantitativní výzkum hlavně směřuje k testování hypotéz a teorií. (Hendl, 2005, s. 63).

Pro tuto bakalářskou práci byla zvolena metoda kvantitativního výzkumu. Tento druh výzkumu bývá obvykle realizován prostřednictvím sběru dat, mezi které se nejčastěji řadí pozorování, rozhovory nebo dotazníkové šetření. Vzhledem k tomu, že základní skupinu respondentů tvořili sociální pracovníci, bylo s ohledem na jejich časově a psychicky náročnou práci zvoleno dotazníkové šetření. Na základě osobních poznatků z praxe k výkonu sociální práce patří i rozsáhlá administrativní agenda, což byl další aspekt, který podpořil zvolený sběr dat. Tímto způsobem bylo možné oslovit co nejvíce respondentů z řad sociálních pracovníků vybraných úřadů městských částí hlavního města Prahy, aniž by je to nějak výrazně časově či administrativně zatěžovalo. Hlavní výhodou pro pracovníky bylo, že čas k vyplnění dotazníku si mohli zvolit podle svého uvážení. Vzhledem k tomu, že online vyplňování odpovědí zcela zaručovalo anonymitu všech respondentů, byly eliminovány obavy některých pracovníků z vyjádření svých osobních pocitů a názorů.

7 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

7.1 Dotazník a jeho tvorba

Základní podstatou dotazníku je snaha získat potřebné informace o respondentovi a také o jeho názorech na zkoumanou problematiku. Dotazník je nejčastěji jako výzkumná technika využíván v pedagogických, sociologických, demografických výzkumech (Pelikán, 2004, s. 104-105).

Výhodou dotazníku je jeho snadné zadávání v tištěné formě nebo elektronicky, kdy je možné oslovit velké množství respondentů. Naopak nevýhodou je, že odpověď respondenta může být ovlivněna jeho subjektivním pocitem, případně respondent dopředu vycítí, kam svými dotazy míří výzkumník a poté se mu svými odpověďmi snaží přiblížit (Pelikán, 2004, s. 105-106).

Při tvorbě dotazníku je třeba myslet na formulaci otázek, ale i variantních odpovědí. Otázky by měly vyznívat neutrálně, odpovědi by neměly dopředu asociovat tzv. správné odpovědi, otázky by neměly mít kategoricky kladnou nebo zápornou formu (Pelikán, 2004, s. 106).

Otázky uvedené v dotazníku by měly být pro všechny respondenty srozumitelné, což předpokládá, že výzkumník je na patřičné jazykové a gramatické úrovni. Musí být schopen vytvořit otázky tak, aby byly srozumitelné cílové skupině respondentů. Proto je třeba vždy zohlednit určité faktory, jako jsou věková skupina, vzdělání, sociální vrstva a další. Není vhodné používat obsáhlá souvětí, ve kterých poté dochází k překrývání důležitého obsahu (Pelikán, 2004, s. 107).

Vzhledem k vybranému tématu bakalářské práce byly dotazníkové otázky logicky zaměřeny na skupinu sociálních pracovníků. Proto v dotazníku mohly být uvedeny pojmy jako sociální práce, supervize, veřejná správa, rizikové faktory, psychická zátěž či syndrom vyhoření. Otázky byly až na výjimky tvořeny holými větami, aby byly pro cílovou skupinu jasně srozumitelné. Jednoduchost otázek nespočívá v pochybnostech o úrovni inteligence jednotlivých respondentů, ale je snahou jasně a jednoduše definovat obsah. Obsahově otázky korespondovaly s vytvořenými hypotézami a také s teoretickou částí bakalářské práce, kde byly shora uvedené pojmy blíže vysvětleny.

Dotazník byl koncipován tak, aby byla zachována anonymita všech respondentů. Obsahoval celkem 18 otázek, z toho 17 otázek uzavřených (multiple-choice), kdy se mohla zaškrtnout pouze jedna vybraná odpověď z nabízených variant. Poslední otázka v dotazníku byla otevřená, respondent mohl ve své odpovědi uvést tři kritéria, podle kterých by si vybral ideálního supervizora.

Dotazník byl vytvořen pomocí dotazníkového softwaru Survio na webové stránce www.survio.com. Na začátku dotazníku byly uvedeny otázky identifikační, které specifikovaly pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání respondentů. Poté následovaly otázky, které již směřovaly k názorům, pocitům či postojům respondentů k vybranému tématu. Cílem těchto otázek bylo nalézt potřebné odpovědi na stanovený výzkumný cíl a zejména potvrdit či vyvrátit předem stanovené hypotézy.

Dotazníkové šetření se fakticky uskutečnilo v časovém rozmezí od 15. 11. 2021 do 15. 12. 2021, kdy byl po dohodě s příslušnými vedoucími sociálních odborů vybraných úřadů městských částí hl. města Prahy rozeslán jednotlivým sociálním pracovníkům e-mail s odkazem na elektronický dotazník a prosbou o jeho vyplnění. Elektronický dotazník respondenti mohli podle svého uvážení vyplnit pohodlně i z domova, tudíž je to časově nijak neomezovalo a proto byli ochotni spolupracovat.

7.2 Charakteristika skupiny respondentů

Je velmi důležité vymezit si na počátku výzkumu základní soubor, který bude korespondovat s výzkumným problémem. Základní soubor je charakterizován jako množina prvků v rámci okruhu osob či jevů, které jsou předmětem výzkumu (Pelikán, 2004, s. 47).

Cílovou skupinu respondentů tvořili sociální pracovníci veřejné správy. Vždy se jednalo o zaměstnance vybraných úřadů městských částí na území hlavního města Prahy. Po dohodě s vedoucími sociálních odborů nebyly z důvodu zachování anonymity jednotlivé úřady více konkretizovány. Celkem bylo osloveno 325 respondentů, z tohoto počtu dotazník vyplnilo 176 respondentů, což je více než polovina dotázaných. Lze konstatovat, že procentuální návratnost vyplněných dotazníků byla přesně 54,15 %. Zastoupení pohlaví, věku, vzdělání a dalších aspektů bude podrobněji popsáno u jednotlivých otázek v rámci vyhodnocení dat dotazníkového šetření.

Graf 1: Skupina respondentů



Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

7.3 Pilotní ověření a předvýzkum

Kvantitativnímu výzkumu by měla předcházet pilotáž, na základě které získá výzkumník důležité informace k dané problematice. Pilotáž slouží jako pomocný nástroj, který pomáhá lépe definovat výzkumný problém či hypotézy. Následně by měl výzkumník přistoupit k tzv. předvýzkumu, v rámci kterého si na vybraném vzorku osob otestuje vše potřebné k vlastnímu výzkumu, a to včetně metod, otázek v dotazníku, hypotéz atd. (Chráška, 2016, s. 23).

Cílem pilotního ověření a předvýzkumu v období měsíce října 2021 bylo zjistit, zda otázky uvedené v dotazníku a vytvořené hypotézy jsou srozumitelné cílové skupině respondentů a zda vystihují zkoumanou problematiku. Za tímto účelem se uskutečnilo počátkem října 2021 na úřadu nejmenované městské části jednání s vybranou skupinou vedoucích sociálních pracovníků, které trvalo dvě hodiny. Do této skupiny byly zahrnuty vedoucí oddělení sociální péče, vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí a vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví, přičemž žádná z nich se poté neúčastnila dotazníkového šetření a nebyla tudíž zahrnuta do celkového počtu respondentů. S uvedenými sociálními pracovníky byly konzultovány jejich osobní zkušenosti týkající se náročnosti sociální práce a realizovaných supervizí v praxi. Poté byly totožné

pracovnice požádány o posouzení vytvořeného dotazníku včetně hypotéz. Na základě poskytnuté zpětné vazby nebyla sociálním pracovním dostatečně srozumitelná otázka č. 15 „**Vnímáte supervizi jako vzdělávací nástroj?**“ Nebylo jim zcela jasné, co si mají představit pod pojmem vzdělávací nástroj. Proto tato otázka byla v dotazníku následně přeformulovaná tak, aby byla obsahově správně pochopena „**Považujete supervizi za součást dalšího vzdělávání v rámci výkonu sociální práce?**“ Zároveň sociální pracovnice postrádaly otázku, která by se vztahovala k pocitu bezmoci, beznaděje, který dle jejich sdělení, nezdědka zažívají při své práci. Tato otázka byla na jejich žádost následně přidána a v dotazníku je uvedena pod číslem 13 „**Zažili jste pocit bezmoci, beznaděje v rámci výkonu sociální práce?**“

8 INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT

8.1 Vyhodnocení dat dotazníkového šetření

V rámci dotazníkového šetření bylo celkem rozesláno 325 strukturovaných dotazníků, které vyplnilo 176 respondentů z řad sociálních pracovníků vybraných městských úřadů. Získané výsledky byly následně exportovány do tabulkového procesoru MS Excel. Data byla zaznamenána do vytvořených přehledných tabulek, které vyjadřují absolutní a relativní četnost získaných odpovědí. Tabulky se také staly podkladem pro tvorbu grafů, které názorně zobrazují celkový počet hlasů k jednotlivým odpovědím.

Otázka 1: Jaké je Vaše pohlaví?

Tabulka 1: Pohlaví respondentů

Pohlaví respondentů	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Žena	152	86
Muž	24	14
Celkem	176	100

Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Graf 2: Pohlaví respondentů



Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

První otázka v dotazníku se vztahovala k pohlaví respondentů, celkem odpovědělo 172 sociálních pracovníků, z toho bylo 152 žen a 24 mužů. V procentuálním vyjádření byly ženy zastoupeny v počtu 86 procent, muži tvořili skupinu pouze 24 procent. Genderově nevyvážený výsledek koresponduje s obecně známým faktem, že na pracovní pozice sociálních pracovníků v rámci jednotlivých úřadů městských částí na území hlavního města Prahy jsou nejčastěji obsazovány ženy.

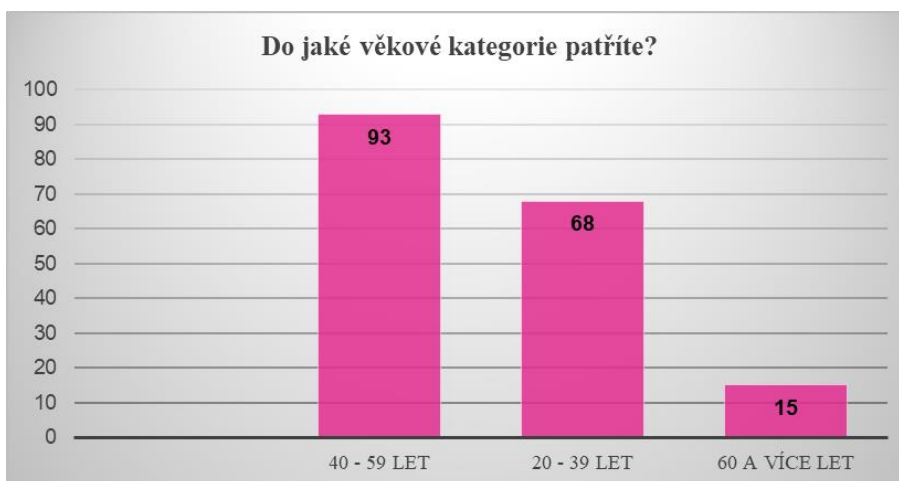
Otázka 2: Do jaké věkové kategorie patříte?

Tabulka 2: Věk respondentů

Věk respondentů	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
40 - 59 let	93	53
20 - 39 let	68	39
60 a více let	15	8
Celkem	176	100

Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Graf 3: Věk respondentů



Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Druhá otázka směřovala k určení věku dotázaných respondentů. Nejpočetněji byla zastoupena věková kategorie 40-59 let, konkrétně se jednalo o 93 sociálních pracovníků, což představuje 53 %, druhou nejpočetnější skupinou byli pracovníci ve věkovém rozmezí 20-39 let v celkovém počtu 68 respondentů (39 procent), nejméně sociálních

pracovníků odpovědělo ve věkovém rozmezí 60 a více let, a to pouze 15 pracovníků (8 procent). Výsledek mezi prvními dvěma kategoriemi je 14 procent, což není tak velký rozdíl. Velký propad je v zastoupení nejstarší věkové kategorie, což může být dáno náročností sociální práce a tudíž v tomto, již předdůchodovém a důchodovém, věku pracuje na této pracovní pozici minimum sociálních pracovníků. Dalším vysvětlením může být fakt, že v tomto věku pracovníci častokrát nemají kladný vztah k výpočetní technice, tudíž elektronicky zasláný dotazník nebyli ochotni vyplnit.

Otázka 3: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Tabulka 3: Vzdělání respondentů

Nejvyšší dosažené vzdělání	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Vysokoškolské	119	68
Vyšší odborné	45	25
Střední odborné	12	7
Celkem	176	100

Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Graf 4: Vzdělání respondentů



Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Třetí otázka zjišťovala úroveň nejvyššího dosaženého vzdělání sociálních pracovníků. Celkem 119 respondentů disponuje vysokoškolským vzděláním, což odpovídá 68 procentům. Vyšší odborné vzdělání uvedlo 45 respondentů, což je 25 procent

a nejméně respondentů potvrdilo jako nejvyšší dosažené vzdělání střední odborné, konkrétně se jednalo o 12 pracovníků, tedy pouze 7 procent z celkového počtu respondentů. Výsledek se ztotožňuje s legislativními požadavky na úroveň stupně dosaženého vzdělání sociálních pracovníků, kteří jsou v rámci úřadů městských částí hl. města Prahy zařazeni v pozici úředníků. U všech pracovníků je v současné době vyžadováno minimálně vyšší odborné vzdělání, přičemž nemnoho sociálních pracovníků v nejstarší věkové kategorii, kteří byli zařazeni na tuto pozici podle původních předpisů, mohli nahradit chybějící vzdělání odpracovanými roky v oboru sociální práce. Všichni sociální pracovníci bez rozdílu musí absolvovat zkoušku zvláštní odborné způsobilosti (ZOZ).

Otázka 4: Jak dlouho pracujete na pozici sociálního pracovníka ve veřejné správě?

Tabulka 4: Délka praxe sociálního pracovníka ve veřejné správě

Délka praxe sociálního pracovníka	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
0 - 9 let	93	53
10 - 19 let	54	31
20 a více let	29	16
Celkem	176	100

Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Graf 5: Délka praxe sociálního pracovníka ve veřejné správě



Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Čtvrtá otázka zjišťovala délku praxe sociálních pracovníků, kterou vykonávají v rámci veřejné správy. Celkem 93 odpovědi značí délku praxe v rozmezí 0-9 let, což je 53 procent, dalších 54 odpovědí (31 procent) se vztahuje k délce praxe v rozmezí 10-19 let, nejméně pracovníků vykonává pozici sociálního pracovníka déle než 20 let, to potvrzuje pouze 29 odpovědí (16 procent). Tento výsledek může korespondovat s náročností výkonu sociální práce, ale také s věkem a zdravotním stavem. S délkou praxe stoupá logicky věk dotyčného pracovníka. Navíc s přibývajícím věkem také narůstají určité zdravotní neduhy a obtíže.

Otázka 5: Považujete výkon sociální práce za psychicky náročný?

Tabulka 5: Psychická náročnost sociální práce

Psychická náročnost sociální práce	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Ano	173	98
Ne	3	2
Celkem	176	100

Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Graf 6: Psychická náročnost sociální práce



Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Pátá otázka směřovala k tomu, zda si sociální pracovníci myslí, že je jejich práce psychicky náročná. Naprostá většina odpověděla, že ano. Kladně odpovědělo 173 respondentů, což je 98 procent. Pouze 3 odpovědi respondentů (2 procenta) byly

zaznamenány jako záporné. Zde se jednoznačně potvrdila náročnost sociální práce a její vliv na psychiku pracovníků.

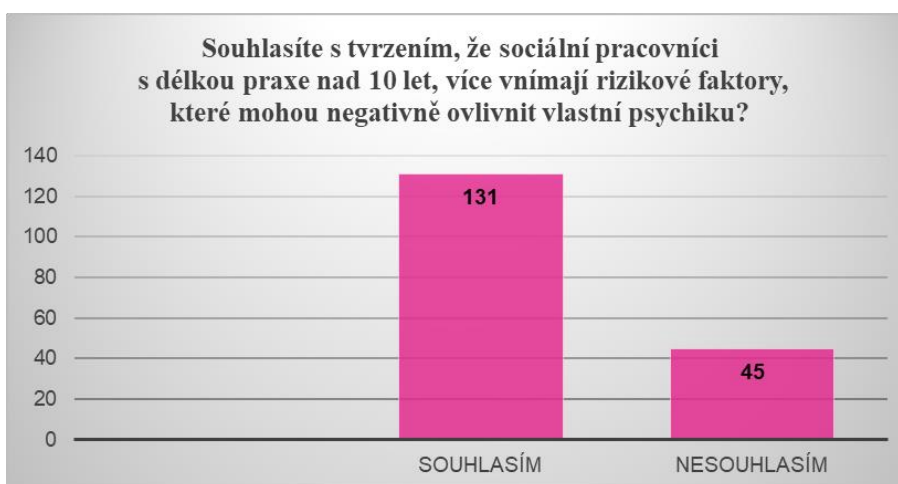
Otázka 6: Souhlasíte s tvrzením, že sociální pracovníci s délkou praxe nad 10 let, více vnímají rizikové faktory, které mohou negativně ovlivnit vlastní psychiku?

Tabulka 6: Vnímání rizikových faktorů z pohledu délky praxe

Vnímání rizikových faktorů	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Souhlasím	131	74
Nesouhlasím	45	26
Celkem	176	100

Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Graf 7: Vnímání rizikových faktorů z pohledu délky praxe



Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Šestá otázka se zaměřovala na vnímání rizikových faktorů, které mohou ovlivňovat psychický stav pracovníka, ve vztahu k délce praxe. Celkem 131 respondentů (74 procent) souhlasilo s tím, že ten, kdo vykonává sociální práci déle než 10 let, je vnímavější k rizikovým faktorům. Pouze 45 respondentů (26 procent) odpovědělo nesouhlasně. Tento výsledek může podtrhovat fakt, že čím je člověk starší, tím více si uvědomuje možná rizika v různých oblastech života, tudíž je více vnímá i v zaměstnání.

Otázka 7: Jak vnímáte míru psychické zátěže v rámci výkonu sociální práce?

Tabulka 7: Vnímání psychické zátěže

Vnímání psychické zátěže	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Jako vysokou	113	64
Jako střední	60	34
Jako nízkou	3	2
Celkem	176	100

Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Graf 8: Vnímání psychické zátěže



Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Sedmá otázka zkoumala míru psychické zátěže z pohledu sociálních pracovníků. Jako vysokou ji vnímá 113 respondentů, což je 64 procent. Jako střední ji vnímá 60 respondentů, tedy 34 procent a jako nízkou ji označili 3 respondenti, což jsou pouze 2 procenta respondentů. Tyto odpovědi dokreslují, že téměř všichni sociální pracovníci vnímají psychickou zátěž u své profese, jen ne každý ji vnímá stejnou měrou. To může být dáno jednak osobností daného jedince, jeho vrozenými dispozicemi (např. míra odolnosti vůči stresu, empatie), dále zdravotním stavem, ale také vnějšími okolnostmi (např. vztahy mezi kolegy nebo s přímým nadřízeným).

Otázka 8: Souhlasíte s názorem, že sociální pracovníci ve věkové kategorii 20-39 let jsou psychicky odolnější vůči stresu než sociální pracovníci ve věkové kategorii 40-60 let?

Tabulka 8: Psychická odolnost z pohledu věku

Psychická odolnost	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Nesouhlasím	113	64
Souhlasím	63	36
Celkem	176	100

Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Graf 9: Psychická odolnost z pohledu věku



Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Osmá otázka zjišťovala názor sociálních pracovníků na psychickou odolnost vůči stresu z pohledu určité věkové kategorie. Celkem 113 respondentů (64 procent) nesouhlasilo s tím, že psychicky odolnější jsou pracovníci ve věkové kategorii 20-39 let než ve věkové kategorii 40-60 let. Celkem 63 respondentů (36 procent) s tímto tvrzením souhlasilo. Výsledek vypovídá o tom, že čím starší je pracovník, tím lépe se vyrovnává se stresem, který je spojený s výkonem sociální práce. Toto zjištění bohužel nekoresponduje s předem vytvořenou hypotézou. Vysvětlení může být více... například, že mladší pracovníci mají svoje ideály, plány, vize a neukojené ambice, ale také méně zkušeností, proto jakýkoli nezdár může otrást jejich psychikou více, než je tomu u starších

kolegů. To může být jedním z důvodů, proč stres mohou zvládat hůře než věkově starší kolegové.

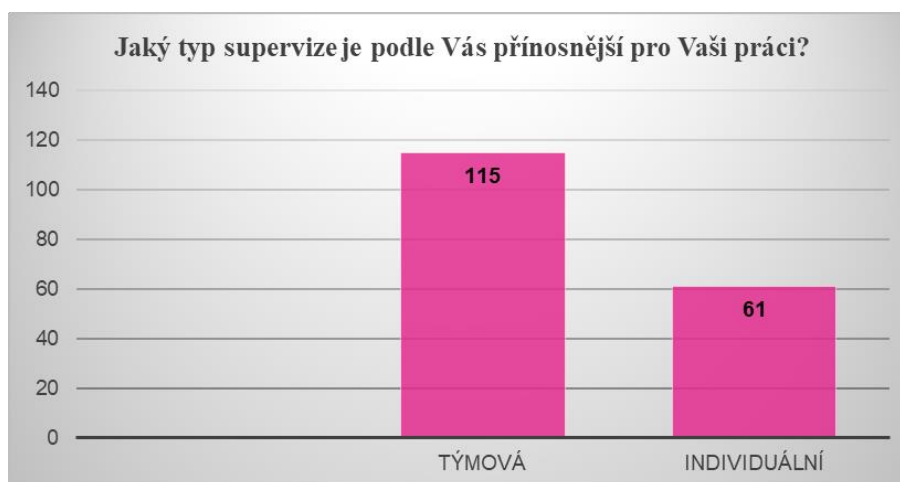
Otázka 9: Jaký typ supervize je podle Vás přínosnější pro Vaši práci?

Tabulka 9: Volba typu supervize

Volba typu supervize	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Týmová	115	65
Individuální	61	35
Celkem	176	100

Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Graf 10: Volba typu supervize



Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Devátá otázka se týkala názoru sociálních pracovníků na volbu supervize ve vztahu k přínosu pro jejich práci. Týmovou supervizi by zvolilo 115 respondentů, což odpovídá 65 procentům. Individuální supervizi by naopak dalo přednost 61 respondentů, což tvoří 35 procent odpovědí. Výsledná volba může naznačovat fakt, že sociální pracovníci jsou zvyklí na spolupráci s ostatními kolegy, jsou zvyklí si předávat svoje zkušenosti a tím se také snaží eliminovat zbytečné chyby v rámci výkonu sociální práce

Otázka 10: Jak často se zúčastňujete supervize?

Tabulka 10: Účast na supervizi

Účast na supervizi	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Méně než 1x měsíčně	95	54
1x měsíčně	77	44
Více než 1x měsíčně	4	2
Celkem	176	100

Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Graf 11: Účast na supervizi



Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Desátá otázka zjišťovala, jak často se sociální pracovníci zúčastňují supervize. Na tuto otázku 95 respondentů (54 procent) odpovědělo, že méně než 1x měsíčně. Dalších 77 respondentů (44 procent) se zúčastňuje supervize 1x měsíčně. Více než 1x měsíčně absolvují supervizi 4 respondenti (2 procenta). Z uvedených odpovědí vyplývá, že většina respondentů absolvuje supervizi méně než 1x měsíčně. Četnost supervize je určitě důležitá, ale více vypovídající je její úroveň a přínos. To znamená, jakým způsobem přispěje ke zvýšení profesní kompetence sociálního pracovníka a tím úrovně poskytované sociální práce.

Otázka 11: Považujete četnost supervize, které se můžete zúčastňovat, za dostatečnou?

Tabulka 11: Dostatečnost frekvence supervize

Dostatečná četnost supervize	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Ano	113	64
Ne	63	36
Celkem	176	100

Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Graf 12: Dostatečnost frekvence supervize



Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Jedenáctá otázka se zabývala tím, zda sociální pracovníci považují četnost poskytované supervize za dostačující. Respondenti v počtu 113 odpověděli, že ano, což je 64 procent odpovědí. Záporně odpovědělo 63 respondentů, tedy celkem 36 procent pracovníků. Dá se říci, že s frekvencí poskytované supervize je více než polovina sociálních pracovníků spokojena a považuje ji za dostatečnou.

Otázka 12: Vyskytly se u Vás déletrvající obtíže (nechutenství, žaludeční neuróza, bolesti hlavy, bolesti zad, bušení srdce, pocení, strach, úzkost atd.), které byly zapříčiněny vysokou psychickou zátěží v rámci výkonu sociální práce?

Tabulka 12: Výskyt déletrvajících obtíží

Výskyt déletrvajících obtíží	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Někdy	113	64
Nikdy	53	30
Často	10	6
Celkem	176	100

Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Graf 13: Výskyt déletrvajících obtíží



Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Dvanáctá otázka se vztahovala k výskytu déletrvajících obtíží, které by mohly mít příčinnou souvislost s vysokou psychickou zátěží spojenou s výkonem sociální práce. Nejvíce respondentů odpovědělo, že se u nich obtíže, jako nechutenství, žaludeční neuróza, bolesti hlavy a další v otázce uvedené, vyskytují někdy. Tato skupina byla zastoupena 113 respondenty (64 procent), další skupinu tvořilo 53 respondentů (30 procent), zde byla odpověď, že tyto obtíže se u nich nevyskytly nikdy a nejméně početnou skupinu tvořilo 10 respondentů (6 procent), kteří tyto potíže mají často.

Z uvedeného výčtu odpovědí je možné dovodit, že se déletrvajících obtíže spojené s psychickou zátěží více či méně vyskytují téměř u všech sociálních pracovníků.

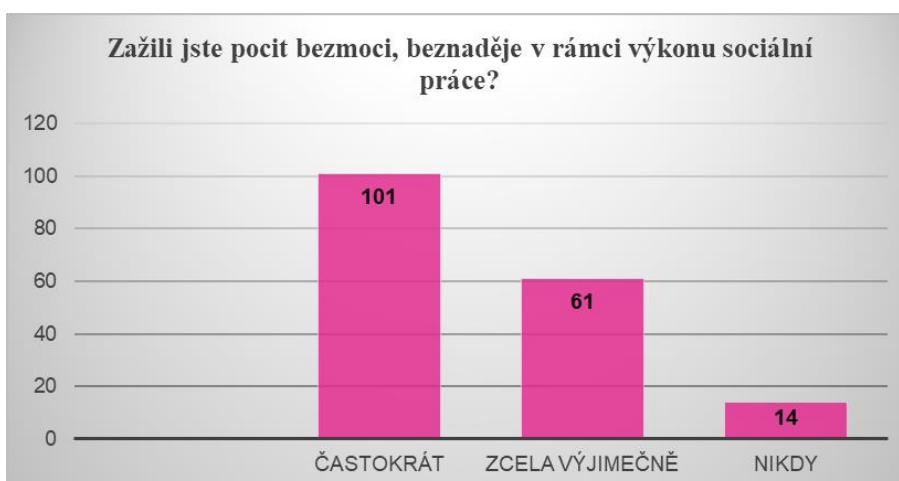
Otázka 13: Zažili jste pocit bezmoci, beznaděje v rámci výkonu sociální práce?

Tabulka 13: Pocit bezmoci, beznaděje

Pocit bezmoci, beznaděje	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Častokrát	101	57
Zcela výjimečně	61	35
Nikdy	14	8
Celkem	176	100

Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Graf 14: Pocit bezmoci, beznaděje



Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Třináctá otázka se zabývala pocitem bezmoci, beznaděje, který je často spojován s výkonem sociální práce. Celkem 101 respondentů (57 procent) tyto pocity zažívá častokrát, 61 respondentů (35 procent) odpovědělo, že zcela výjimečně a 14 respondentů (8 procent) je nezažilo nikdy. To znamená, že tyto pocity se dostávají u naprosté většiny sociálních pracovníků. Tyto pocity může sociální pracovník zažívat například v situaci, kdy není schopen poskytnout pomoc, kterou by si pro klienta přál.

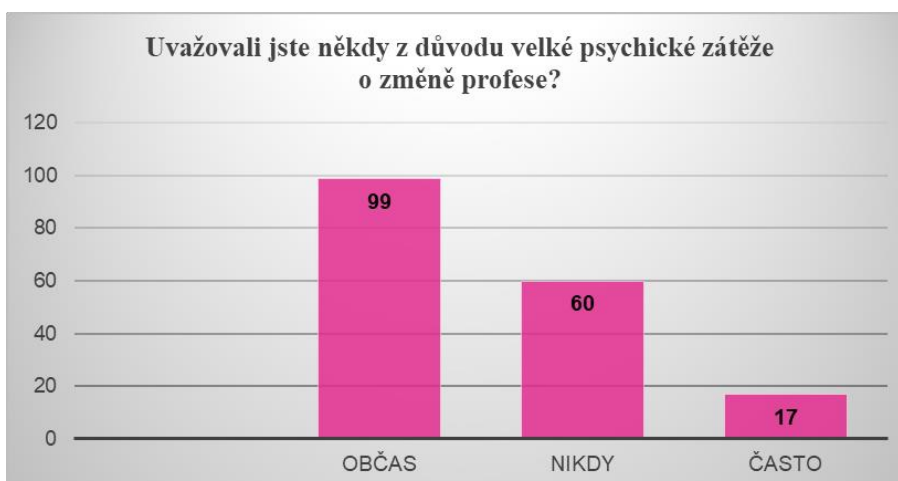
Otázka 14: Uvažovali jste někdy z důvodu velké psychické zátěže o změně profese?

Tabulka 14: Úvaha o změně profese

Úvaha o změně profese	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Občas	99	56
Nikdy	60	34
Často	17	10
Celkem	176	100

Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Graf 15: Úvaha o změně profese



Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Čtrnáctá otázka se vztahovala k úvaze sociálních pracovníků o změně profese z důvodu velké psychické zátěže. Občas o tom uvažuje 99 respondentů, což odpovídá 56 procentům. Nikdy o změně profese neuvažovalo 60 respondentů, tedy 34 procent. Často nad touto změnou uvažuje 17 respondentů, to je 10 procent z celkového počtu odpovědí. Z výsledků je možné dovodit, že pouze jedna třetina sociálních pracovníků nikdy neuvažovala o tom, že by změnila svoji profesi. Nicméně samotná úvaha je úvodní fáze A, což ještě neznamená, že dotyčný pracovník přejde k realizační fázi B a skutečně pozici sociálního pracovníka opustí.

Otázka 15: Považujete supervizi za součást dalšího vzdělávání v rámci výkonu sociální práce?

Tabulka 15: Supervize jakou součást vzdělávání

Supervize jako součást vzdělávání	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Ano, považuji	161	91
Nepovažuji	15	9
Celkem	176	100

Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Graf 16: Supervize jakou součást vzdělávání



Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Patnáctá otázka měla za cíl zjistit, jestli sociální pracovníci vnímají supervizi jako součást dalšího vzdělávání. Respondenti v počtu 161 odpověděli, že ano, což je 91 procent odpovědí. Záporně odpovědělo 15 respondentů, tedy 9 procent odpovědí. Lze konstatovat, že většina pracovníků vnímá supervizi jako nástroj, který je profesně může posunout, což je pro úroveň sociální práce a rovněž pro další vývoj vzdělávání dospělých významný aspekt. Pouze 9 procent to takto nevnímá.

Otázka 16: Vnímáte supervizi jako ochranu před vznikem syndromu vyhoření?

Tabulka 16: Supervize jako ochrana

Supervize jako ochrana	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Ano, vnímám	149	85
Nevnímám	27	15
Celkem	176	100

Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Graf 17: Supervize jako ochrana



Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Šestnáctá otázka zjišťovala, zda si sociální pracovníci myslí, že supervize je ochráně před vznikem syndromu vyhoření. Většina respondentů v počtu 149, což je 85 procent, pozitivně vnímá ochrannou složku supervize. Pouze 27 respondentů, tedy 15 procent si myslí, že supervize je před syndromem vyhoření neochráně.

Otázka 17: Kdybyste si mohli vybrat pouze jednu z možností, v čem spatřujete hlavní přínos supervize, co byste si vybrali?

Tabulka 17: Hlavní přínos supervize

Hlavní přínos supervize	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Ideálně kombinace obojího	126	72
Rozvíjí mé znalosti a schopnosti v rámci výkonu sociální práce	28	16
Funguje jako ochrana před vznikem syndromu vyhoření	22	12
Celkem	176	100

Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Graf 18: Hlavní přínos supervize



Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Sedmnáctá otázka měla za cíl zjistit, v čem sociální pracovníci spatřují hlavní přínos supervize. Na výběr měli tři možnosti, ze kterých si vybírali tu, kterou považovali za nejpřínosnější. Nejčastěji respondenti volili kombinaci rozvoje znalostí a schopností spolu s ochranou před vznikem syndromu vyhoření, zde byl počet odpovědí 126, což je 72 procent. Pouze vzdělávací aspekt zvolilo 28 respondentů (16 procent), pouze ochranný si vybralo 22 respondentů (12 procent). Je zřejmé, že sociální pracovníci považují obě funkce supervize za přínosné a navzájem se doplňující.

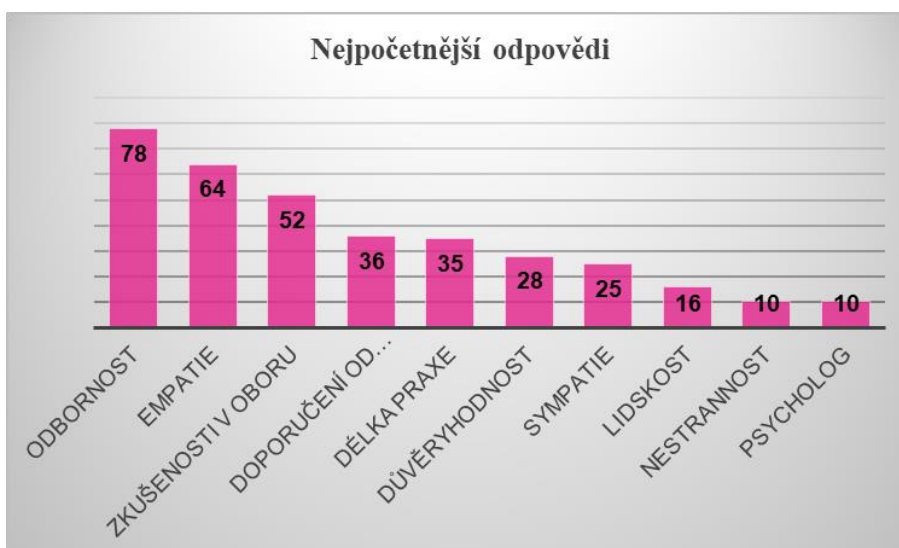
Otázka 18: Uved'te prosím, na základě jakých třech kritérií byste si vybrali ideálního supervizora?

Tabulka 18: Kritéria pro výběr ideálního supervizora

Kritéria pro výběr supervizora	Nejpočetnější odpovědi
Odbornost	78
Empatie	64
Zkušenosti v oboru	52
Doporučení od kolegů	36
Délka praxe	35
Důvěryhodnost	28
Sympatie	25
Lidskost	16
Nestrannost	10
Psycholog	10

Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Graf 19: Kritéria pro výběr ideálního supervizora



Zdroj: Autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Osmnáctá otázka byla v dotazníku jako jediná otevřená a nepovinná. Jejím úkolem bylo dát prostor sociálním pracovníkům k tomu, aby dle svého uvážení uvedli tři kritéria, podle kterých by si vybírali ideálního supervizora. V tabulce jsou uvedena kritéria, která se v odpovědích opakovala nejčastěji. Je třeba podotknout, že někteří respondenti na tuto otázku vůbec neodpověděli, případně uvedli pouze jedno či dvě kritéria. V ojedinělých případech naopak využili tohoto prostoru pro své vyjádření k pocitům, které v rámci sociální práce nebo supervize zažívají. Tato otázka proto nebyla ze statistického hlediska vyhodnocována, tyto údaje by nebyly relevantní. Pouze je možné konstatovat, že mezi hlavní aspekty při výběru supervizora byla nejčastěji zvolena odbornost (78x), následovala empatie (64x), třetí příčka patřila zkušenostem v oboru (52x).

Získané výsledky korespondují s tvrzením Vasky a Čavojské, kteří uvádí, že z hlediska osobnostní výbavy by měl být supervizor empatický, upřímný a vyrovnaný. V žádném případě by však neměly chybět praktické zkušenosti a znalosti z oboru supervidovaných, které usnadní pochopit všechny charakteristické problémy, které se k dané oblasti mohou vztahovat (2012, s. 84).

8.2 Vyhodnocení hypotéz

Hypotéza č. 1

Sociální pracovníci s délkou praxe nad 10 let, více (> 60 %) vnímají rizikové faktory, které mohou negativně ovlivnit jejich psychiku, než sociální pracovníci s délkou praxe pod 10 let.

Cílem této hypotézy bylo potvrzení, zda délka odborné praxe zvyšuje schopnost sociálního pracovníka ve vztahu k vnímání rizikových faktorů, které negativním způsobem ovlivňují psychický stav. K tomuto zjištění směřovala dotazníková otázka č. 6, od které se očekávalo potvrzení či vyvrácení platnosti hypotézy č. 1. Celkem 74 % respondentů odpovědělo, že souhlasí s tvrzením, že pracovníci, kteří vykonávají sociální práci více než 10 let, jsou schopni více vnímat negativní rizikové faktory na rozdíl od pracovníků, kteří vykonávají sociální práci méně než 10 let. Svůj nesouhlas s uvedeným tvrzením vyjádřilo 26 % respondentů.

Převážná část respondentů (> 60 %) se ztotožnila s uvedeným tvrzením, proto lze konstatovat, že s délkou praxe (nad 10 let), narůstá i větší schopnost vnímání rizikových faktorů, tím **byla platnost hypotézy č. 1 v rámci dotazníkového šetření potvrzena.**

Hypotéza č. 2

Sociální pracovníci spadající do věkové kategorie 20-39 let jsou odolnější vůči stresu více než sociální pracovníci věkové kategorie 40-60 let.

Hypotéza č. 2 ověřovala, zda stupeň odolnosti vůči stresu souvisí s určitou věkovou kategorií. Proto osmá otázka v dotazníku zjišťovala, zda respondenti souhlasí s názorem, že mladší věková kategorie (20-39 let) je odolnější vůči stresu oproti starší věkové kategorii (40-60 let). Celkem 64 % respondentů odpovědělo, že nesouhlasí s tímto tvrzením, přičemž 36 % respondentů odpovědělo kladně. Zde se nabízí porovnání výsledku s věkovými kategoriemi, kterou uvedli respondenti v odpovědi na otázku č. 2. Respondenti ve věku 20-39 let tvořili 39 %, respondenti ve věku 40-59 let a 60 a více let v součtu tvořili 61 %. Výsledná procenta odpovědí u otázky č. 2 a otázky č. 8 jsou takřka totožná, což může hypoteticky naznačovat, že téměř všichni oslovení sociální pracovníci si myslí, že právě jejich věková kategorie je ta odolnější. Tím by samozřejmě výsledné odpovědi nebyly zcela relevantní.

Nicméně většina respondentů vyjádřila nesouhlas s uvedeným tvrzením, proto **není možné platnost hypotézy č. 2 potvrdit.**

Hypotéza č. 3

Více jak polovina sociálních pracovníků si myslí, že supervize týmová je pro jejich práci přínosnější než supervize individuální.

Hypotéza č. 3 porovnávala výběr supervize ve vztahu k přínosu pro sociální práci. Získané odpovědi na otázku č. 9, kdy respondenti volili mezi supervizí týmovou a individuální, měly potvrdit či vyvrátit její platnost. Celkem 65 % respondentů uvedlo, že považují za přínosnější pro svoji práci supervizi týmovou, přičemž 35 % respondentů zvolilo supervizi individuální. Výsledek potvrzuje týmového ducha sociálních pracovníků.

Vzhledem k tomu, že 65 % respondentů, tedy více jak polovina sociálních pracovníků, se ztotožnila s tvrzením uvedeným v hypotéze č. 3, lze dovodit, že **platnost hypotézy č. 3 se potvrdila.**

Hypotéza č. 4

Sociální pracovníci vnímají supervizi více jako součást dalšího vzdělávání než jako ochranu před vznikem syndromu vyhoření.

Hypotéza č. 4 se zabývala vnímáním supervize jako součásti vzdělávání nebo supervize jako ochrany syndromu vyhoření. V otázce č. 15 byli respondenti dotazováni, zda považují supervizi jakou součást dalšího vzdělávání, v otázce č. 16 odpovídali, zda vnímají supervizi jako ochranu před vznikem syndromu vyhoření.

Supervizi jako součást dalšího vzdělávání považuje 91 % procent respondentů, přičemž 9 % respondentů ji takto nevnímá (otázka č. 15). Supervizi jako ochranu před vznikem syndromu vyhoření vnímá 85 % procent respondentů na rozdíl od zbývajících 15 % procent respondentů (otázka č. 16).

Na základě vyhodnocení a porovnání získaných odpovědí na otázky č. 15 a č. 16 je možné konstatovat, že **platnost hypotézy č. 4 se potvrdila.** Zde je třeba uvést, že rozdíl v odpovědích na otázku č. 15 a č. 16 činí 6 %, což znamená, že pojem „*více*“ je právě uvedených šest procent.

8.3 Shrnutí výzkumu

Výzkumu se zúčastnilo celkem 176 respondentů, což je v procentním vyjádření více než polovina oslovených respondentů, přesně se jednalo o 54,15 %. Cílem výzkumu bylo zjistit, jak sociální pracovníci vnímají míru psychické zátěže a také negativní rizikové faktory, jak jsou odolní vůči stresu a zejména, jaký je jejich postoj k supervizi. Respondenti v rámci dotazníkového šetření odpovídali na 18 otázek, z nichž jedna byla otevřená. Některé otázky v dotazníku měly za cíl potvrdit či vyvrátit čtyři předem stanovené hypotézy.

Na základě vyhodnocení odpovědí na jednotlivé otázky bylo zjištěno, že vytvořené hypotézy č. 1, č. 3 a č. 4 byly potvrzeny na rozdíl od hypotézy č. 2, která byla na základě výsledků dotazníkového šetření vyvrácena.

Výzkum potvrdil, že většina respondentů je přesvědčena o velké psychické náročnosti výkonu sociální práce. Dále bylo zjištěno, že většina pracovníků se alespoň někdy setkala s některými fyzickými obtížemi ve spojitosti s psychickou zátěží, rovněž tak s pocitem bezmoci. Převážná část potvrdila, že vidí větší přínos v týmové supervizi a že supervize účastní méně než 1x měsíčně. Úvahou o změně profese si prošla více než polovina pracovníků. Supervize je pracovníky chápána jako součást vzdělávání i jako ochrana před syndromem vyhoření.

V rámci probíhajícího výzkumu se ukázala určitá nedostatečnost spojená s tvorbou dotazníku, kdy se předpokládalo, že i když supervize není pro všechny sociální pracovníky legislativně ukotvena, tak alespoň v omezené míře je v rámci městských úřadů realizována. Na základě e-mailové reakce nejmenované sociální pracovnice, která pracuje na pozici veřejného opatrovníka odboru sociálních věcí, bylo zjištěno, že se dotazníkového šetření nezúčastnila, protože její zaměstnavatel, úřad městské části, supervizi (vyjma pracovníkům sociálně-právní ochrany dětí) neposkytuje. To byl fakt, který v dotazníku nebyl zohledněn a který mohl negativně ovlivnit výsledné procento získaných odpovědí.

Všechny odpovědi poskytly jednak určitý přehled o vnímání a osobních pocitech, které zažívají sociální pracovníci během výkonu sociální práce, stejně tak nastínily jejich osobní postoj a názory na supervizi.

S ohledem na všechny uvedené skutečnosti, je možné konstatovat, že cíle výzkumu bakalářské práce byly naplněny.

9 DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Nároky na výkon sociální práce a nároky, které jsou kladeny na sociální pracovníky, ať už z pohledu vzdělání či psychické odolnosti, jsou rovněž vysoké. Provedený výzkum potvrdil, že u téměř 70 % sociálních pracovníků se vyskytly déletrvající obtíže (neuróza, bolesti hlavy, nechutenství atd.), pocity beznaděje, bezmoci zažívá 90 % procent pracovníků, více jak 60 % uvažovalo o změně profese, všechna tato čísla jen dokládají zmiňovanou náročnost tohoto povolání.

Supervize je jedním z nástrojů, který by měl pomoci sociálním pracovníkům svoji práci zvládat co nejlépe. Výzkum prověděl, že 54 % respondentů, což je poměrně vysoké procento, se zúčastňuje supervize méně než 1x měsíčně. Ačkoli 64 % sociálních pracovníků je s frekvencí supervize spokojeno, shora uvedené výsledky s tím nekorespondují. Samozřejmě pouze četnost supervize nezajistí, aby se sociální pracovníci cítili lépe a byli se svoji prací spokojeni. Neméně důležitá je také úroveň poskytované supervize. Aby supervize mohla plnit svoji vzdělávací či ochrannou funkci a aby také mohla poskytnout sociálním pracovníkům potřebnou zpětnou vazbu v jejich práci, měla by se uskutečňovat v pravidelných intervalech, ideálně jedenkrát měsíčně. Povinnost supervize pro sociální pracovníky úřadů městských částí dosud není legislativně ukotvena, proto je nezřídka stále chápána jako nadstandardní činnost.

V této souvislosti je namístě doporučení směrem k zaměstnavatelům, úřadům městských částí v Praze, aby umožnily všem svým zaměstnancům, kteří jsou zařazeni na pozici sociálních pracovníků, účastnit se supervize alespoň 12x ročně.

Dalším doporučením je, aby se příslušný vedoucí sociálního odboru zajímal o to, zda jsou jednotliví pracovníci spokojeni s výběrem supervizora a také s úrovní prováděné supervize. Případný další výzkum by mohl směřovat k porovnání úrovně poskytované supervize na jednotlivých úřadech městských částí hl. města Prahy a také by se mohl zaměřit na osobnost supervizora a jeho profesní zkušenosti.

ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce bylo popsat a analyzovat psychickou zátěž, která je nežádoucím doprovodným jevem v rámci výkonu sociální práce. Dalším cílem bylo zjistit, jak vybraní sociální pracovníci úřadů městských částí hlavního města Prahy vnímají supervizi, jaké jsou jejich osobní zkušenosti s tímto vzdělávacím a ochranným nástrojem.

První, druhá a třetí kapitola teoretické části bakalářské práce se v souladu s odbornou literaturou a platnou legislativou zaměřovala na představení jednotlivých termínů, které se vztahují k výkonu sociální práce, k sociálním pracovníkům a k psychické zátěži. Sociální pracovníci, kteří patří do kategorie tzv. pomáhajících profesí, jsou každodenně vystavováni stresovým situacím, díky kterým se neřídka dostávají do stavu frustrace, syndromu vyhoření či deprese. Vzniklé psychické potíže jsou doprovázeny i fyzickými obtížemi, jako jsou například nechutenství, bolesti hlavy, nauzea, pocení, třes, trávící obtíže, bolesti zad, bušení srdce, úzkost, strach, apatie. To je jen výčet nejčastějších doprovodných jevů, které se u sociálních pracovníků v souvislosti se stresem z práce objevují. Každý sociální pracovník tyto pocity vnímá jinak, záleží na jeho vrozených dispozicích a také na sociálních vazbách, ať už směrem k rodině či kolegům v zaměstnání. Další důležitou roli hrají i pracovní zkušenosti, které sociální pracovník v rámci své profese nabyl. Nejohroženější skupinou jsou právě nově nastupující pracovníci, kteří mají na jedné straně své ideály a cíle, ale zároveň je u nich absence potřebných zkušeností z praxe.

Čtvrtá a pátá kapitola se v návaznosti na předchozí kapitoly bakalářské práce věnovala jak termínu supervize, tak i hlavnímu aktérovi supervize, supervizorovi. Kapitoly přiblížily supervizi jako nástroj, který pomáhá pracovníka vést k dalšímu profesnímu vzdělávání, k rozšiřování a zvyšování úrovně svých schopností, ke zdokonalování v komunikaci s klientem. Vzhledem k tomu, že se sociální pracovník v důsledku některých byrokratických postupů, které musí dodržovat, častokrát ocitá ve stavu beznaděje, je potřeba jej také chránit. Proto lze konstatovat, že dalším úkolem poskytované supervize je pomáhat sociálnímu pracovníkovi včas vnímat nastřádané negativní emoce, díky čemuž je pak schopen lépe odolávat nadměrnému psychickému tlaku.

V praktické části byl dán prostor pro vymezení výzkumného cíle, stanovení hypotéz, byla představena zvolená metoda kvantitativního šetření. Součástí praktické části byl také popis charakteristické skupiny respondentů, tvorba dotazníku, pilotní ověření. V závěru praktické části byla vyhodnocena získaná data a ověřena platnost stanovených hypotéz. V návaznosti na zhodnocení provedeného výzkumu bylo vyvozeno doporučení pro praxi a také pro případný další výzkum.

Je třeba vnímat, že základem každé organizace jsou pracovníci, od kterých je očekávána určitá úroveň poskytované práce či služeb. To platí i pro sociální pracovníky úřadů městských částí hlavního města Prahy. Vedení každého úřadu si přeje, aby veřejnost vnímala jeho zaměstnance jako profesionály ve svém oboru, což samozřejmě zvyšuje prestiž samotného úřadu. Proto by úřad, jakožto zaměstnavatel, měl důsledně plánovat každý krok, který by mohl přispět ke zlepšení psychické a fyzické pohody zaměstnanců. Poskytování supervize je třeba chápat jako investici nejen do vzdělávání a ochrany sociálních pracovníků, ale také do zlepšení celkové úrovně poskytovaných sociálních služeb směrem k občanům příslušné městské části hlavního města Prahy.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

ARMSTRONG, M., S. TAYLOR. 2015. *Řízení lidských zdrojů: Moderní pojetí a postupy*. 13. vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5258-7.

AKHTAR, M. 2015. *Pozitivní psychologii proti depresi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4839-9.

BÄRTLOVÁ, E. 2007. *Supervize v sociální práci*. 1. vyd. Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická UJEP. ISBN 978-80-7044-952-3.

BAŠTECKÁ, B., V. ČERMÁKOVÁ a M. KINKOR. 2016. *Týmová supervize: Teorie a praxe*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0940-9.

HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.

CHRÁSKA, M. 2016. *Metody pedagogického výzkumu: Základy kvantitativního výzkumu*. 2. aktualizované vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5326-3.

ELICHOVÁ, M. 2017. *Sociální práce: Aktuální otázky*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, ISBN 978-80-271-0080-4.

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

HAWKINS, P., R. SHOHET. 2013. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-715-9.

- KŘIVOHLAVÝ, J. 1994. *Jak zvládat stres*. 1. vyd. Praha: Grada Avicenum. ISBN 80-7169-121-6.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 1998. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-7169-551-3.
- MALÍK HOLASOVÁ, V. 2014. *Kvalita v sociální práci a v sociálních službách*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4315-8.
- MAROON, I. 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: Teorie, praxe, kazuistiky*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0180-9.
- MATOUŠEK O. a kol. 2007. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-331-4.
- MATOUŠEK O. a kol. 2008. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-502-8.
- MATOUŠEK O. a kol. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
- PELIKÁN, J. 2004. *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. Dotisk 1. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-569-8.
- SILLAMY, N. 2001. *Psychologický slovník*. 1. čes. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 80-244-0249-1.
- SLÁDEČEK, V. 2013. *Obecné správní právo*. 3. aktualiz. a upr. vyd. Praha: Wolters Kluwer, ISBN 978-80-7478-002-8.
- SLEZÁKOVÁ, L. a kol. 2013. *Ošetrovatelství pro střední zdravotnické školy III: Gynekologie a porodnictví, onkologie, psychiatrie*. 2. dopl. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4341-7.

STÁREK, L. (ed.) a kol. autorů. 2021. *Speciálně pedagogická praxe jako významný komponent pregraduální přípravy studentů: Student - praxe - profese*. 1. vyd. Univerzita Jana Amose Komenského Praha. ISBN 978-80-7452-208-6.

ŠTĚPANÍK, J. 2008. *Umění jednat s lidmi 3. Stres, frustrace a konflikty*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-1527-8.

VÁGNEROVÁ, M. 2004. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-802-3.

VETEŠKA, J. 2016. *Přehled andragogiky*. 1. vyd. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-1026-9.

Seznam použitých zahraničních zdrojů

PAGE, S., V. WASKET. 2001. *Supervising the Counsellor: A Cyclical Model*. 2nd ed. Easte Sussex: Brunner-Routledge, 2001. ISBN 0-415-20774-6.

SCHAVEL, M., S. HUNYADIOVÁ a B. KUZYŠIN. 2013. *Supervize v sociálnej práci: Teória, prax a výzkum*. 1. vyd. Bratislava: Spoločnosť pre rozvoj sociálnej práce. ISBN 978-80-971445-0-0.

VASKA, L., K. ČAVOJSKÁ. 2012. *Supervízia u začínajúcich profesionálov vo výkone sociálnej práce. Výskumná správa*. 1. vyd. Bratislava: IRIS. ISBN 978-80-89238-72-9.

Seznam použitých internetových zdrojů

ČESKO. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. In: *Zákony pro lidi.cz* [online].

© AION CS 2010-2022 [cit. 2021-12-28]. Dostupné z:

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>

ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi.cz* [online].

© AION CS 2010-2022 [cit. 2021-12-18]. Dostupné z:

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

ČESKO. Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. In: *Zákony pro lidi.cz*

[online]. © AION CS 2010-2022 [cit. 2021-12-18]. Dostupné z:

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111>

ČESKO. Zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze. In: *Zákony pro lidi.cz* [online].

© AION CS 2010-2022 [cit. 2021-12-18]. Dostupné z:

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-131>

ČESKO. Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2022

[cit. 2021-12-18]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-312>

ČESKO. Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2022 [cit. 2021-12-18]. Dostupné z:

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359>

ČESKO. Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona

o sociálně-právní ochraně dětí. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2022

[cit. 2021-12-18]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-473>

ČESKO. Vyhláška č. 505/2006 Sb., vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2022 [cit. 2021-12-18]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-50>

ČESKO. Zákon č. 582/1991 Sb., České národní rady o organizaci a provádění sociálního zabezpečení. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2022 [cit. 2021-12-18]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-582>

DOPORUČENÝ POSTUP Č. 1/2018. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR [online]. Praha [cit. 2021-12-18]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/DP_1_2018.pdf/bcc5621b-b0de-2103-99b9-8667d30a3546

HAVLÍKOVÁ J. a kol. Odborný výkon sociální práce ve veřejné správě a v sociálních službách: Role vstupního vzdělání a dalšího vzdělávání. Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2018 [cit. 2022-02-10]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/756919/Projekt_VUPOSV-S2-6_Hlavni_vystup.pdf/f9d3c5fe-2934-62bb-e042-e71ef97c2cb1

ODBOR SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Úřad městské části Praha7 [online]. Praha [cit. 2021-12-28]. Dostupné z: <https://www.praha7.cz/radnice/organizacni-struktura/odbor-socialnich-veci/>

ORGANIZAČNÍ ŘÁD ÚŘADU MČ PRAHA 7. Úřad městské části Praha7 [online]. Praha [cit. 2022-01-05]. Dostupné z: https://www.praha7.cz/wp-content/uploads/2022/01/Organizacni-rad_od-01.01.2022_final-ke-zverejneni.pdf

SPRÁVNÍ OBVODY HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY. Český statistický úřad [online]. Praha [cit. 2021-12-18]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/xa/spravni_obvody

STANDARDIZACE SOCIÁLNÍ PRÁCE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR [online]. [cit. 2021-12-18]. Dostupné z:

<https://www.mpsv.cz/documents/20142/1864403/Standardizace+soci%C3%A1ln%C3%AD+pr%C3%A1ce+ve+ve%C5%99ejn%C3%A9+spr%C3%A1v%C4%9B.pdf/b6bc477b-4228-7d29-0bb7-c77970f6ce66>

SUPERVIZE - Stránky pro supervizory a supervidované: Seznam supervizorů ČIS.

Supervize [online]. Praha [cit. 2022-01-12]. Dostupné z:

<https://www.supervize.eu/supervizori/seznam-supervizoru-cis/>

SUPERVIZE - Stránky pro supervizory a supervidované: Kdo je supervizor. Supervize

[online]. Praha [cit. 2022-01-12]. Dostupné z:

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

SUPERVIZE - Stránky pro supervizory a supervidované: Etické zásady. *Supervize*

[online]. Praha [cit. 2022-01-12]. Dostupné z:

https://www.supervize.eu/wpcontent/uploads/eticke_zasady_cis.pdf

VEŘEJNÁ SPRÁVA V ČESKÉ REPUBLICE. *Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR* [online]. Praha [cit. 2021-12-19]. Dostupné z:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUK Ewilo4vS5r31AhVPCewKHaTsADwQFnoECAYQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.mvcr.cz%2Fsoubor%2Fverejna-sprava-v-ceske-republice.aspx&usg=AOvVaw2qUH2FSaXZ72pKp2jv16rg>

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam obrázků

Obrázek 1: Funkční schéma odboru sociálních věcí a zdravotnictví.....	21
-----------------------------------------------------------------------	----

Seznam tabulek

Tabulka 1: Pohlaví respondentů	57
Tabulka 2: Věk respondentů	58
Tabulka 3: Vzdělání respondentů	59
Tabulka 4: Délka praxe sociálního pracovníka ve veřejné správě.....	60
Tabulka 5: Psychická náročnost sociální práce	61
Tabulka 6: Vnímání rizikových faktorů z pohledu délky praxe	62
Tabulka 7: Vnímání psychické zátěže	63
Tabulka 8: Psychická odolnost z pohledu věku.....	64
Tabulka 9: Volba typu supervize	65
Tabulka 10: Účast na supervizi.....	66
Tabulka 11: Dostatečnost frekvence supervize.....	67
Tabulka 12: Výskyt déletrvajících obtíží.....	68
Tabulka 13: Pocit bezmoci, beznaděje	69
Tabulka 14: Úvaha o změně profese.....	70
Tabulka 15: Supervize jakou součástí vzdělávání	71

Tabulka 16: Supervize jako ochrana.....	72
Tabulka 17: Hlavní přínos supervize	73
Tabulka 18: Kritéria pro výběr ideálního supervizora.....	74

Seznam grafů

Graf 1: Skupina respondentů	55
Graf 2: Pohlaví respondentů	57
Graf 3: Věk respondentů.....	58
Graf 4: Vzdělání respondentů	59
Graf 5: Délka praxe sociálního pracovníka ve veřejné správě	60
Graf 6: Psychická náročnost sociální práce	61
Graf 7: Vnímání rizikových faktorů z pohledu délky praxe.....	62
Graf 8: Vnímání psychické zátěže	63
Graf 9: Psychická odolnost z pohledu věku.....	64
Graf 10: Volba typu supervize.....	65
Graf 11: Účast na supervizi	66
Graf 12: Dostatečnost frekvence supervize	67
Graf 13: Výskyt déletrvajících obtíží.....	68
Graf 14: Pocit bezmoci, beznaděje	69
Graf 15: Úvaha o změně profese	70
Graf 16: Supervize jakou součást vzdělávání	71

Graf 17: Supervize jako ochrana.....	72
Graf 18: Hlavní přínos supervize.....	73
Graf 19: Kritéria pro výběr ideálního supervizora.....	74

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Dotazník	I
----------------------------	---

Příloha A – Dotazník

1. Uvedte prosím své pohlaví?*

Vyberte jednu odpověď

Žena

Muž

2. Do jaké věkové kategorie patříte?*

Vyberte jednu odpověď

20 - 39 let

40 - 59 let

60 a více let

3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*

Vyberte jednu odpověď

střední odborné

vyšší odborné

vysokoškolské

4. Jak dlouho pracujete na pozici sociálního pracovníka ve veřejné správě?*

Vyberte jednu odpověď

0 - 9 let

10 - 19 let

20 a více let

5. Považujete výkon sociální práce za psychicky náročný?*

Vyberte jednu odpověď

ano

ne

6. Souhlasíte s tvrzením, že sociální pracovníci s délkou praxe nad 10 let, více vnímají rizikové faktory, které mohou negativně ovlivnit psychiku?*

Vyberte jednu odpověď

souhlasím

nesouhlasím

7. Jak vnímáte míru psychické zátěže v rámci výkonu sociální práce?*

Vyberte jednu odpověď

jako nízkou

jako střední

jako vysokou

8. Souhlasíte s názorem, že sociální pracovníci ve věkové kategorii 20 - 39 let jsou psychicky odolnější vůči stresu než sociální pracovníci ve věkové kategorii 40 - 60 let?*

Vyberte jednu odpověď

souhlasím

nesouhlasím

9. Jaký typ supervize je podle Vás přínosnější pro Vaši práci?*

Vyberte jednu odpověď

individuální

týmová

10. Jak často se zúčastňujete supervize?*

Vyberte jednu odpověď

méně než 1x měsíčně

1x měsíčně

více než 1x měsíčně

11. Považujete četnost supervize, které se můžete zúčastňovat, za dostatečnou?*

Vyberte jednu odpověď

ano

ne

12. Vyskytly se u Vás déletrvající obtíže (nechutenství, žaludeční neuróza, bolesti hlavy, bolesti zad, bušení srdce, pocení, strach, úzkost atd.), které byly zapříčiněny vysokou psychickou zátěží v rámci výkonu sociální práce?*

Vyberte jednu odpověď

často

někdy

nikdy

13. Zažili jste pocit bezmoci, beznaděje v rámci výkonu sociální práce?*

Vyberte jednu odpověď

zcela výjimečně

častokrát

nikdy

14. Uvažovali jste někdy z důvodu velké psychické zátěže o změně profese?*

Vyberte jednu odpověď

často

občas

nikdy

15. Považujete supervizi za součást dalšího vzdělávání v rámci výkonu sociální práce?*

Vyberte jednu odpověď

ano, považuji

nepovažuji

16. Vnímáte supervizi jako ochranu před vznikem syndromu vyhoření?*

Vyberte jednu odpověď

ano, vnímám

nevnímám

17. Kdybyste si mohli vybrat pouze jednu z uvedených možností, v čem spatřujete hlavní přínos supervize, co byste si vybrali?*

Vyberte jednu odpověď

rozvíjí mé znalosti a schopnosti v rámci výkonu sociální práce

funguje jako ochrana před vznikem syndromu vyhoření

ideálně kombinace obojího

18. Uvedte prosím, podle jakých třech kritérií byste si vybrali ideálního supervizora?*

Napište jedno nebo více slov...

500

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Jaroslava Voceová

Obor: Vzdělávání dospělých

Forma studia: Kombinovaná

Název práce: Supervize jako vzdělávací nástroj pro sociálního pracovníka ve veřejné správě

Rok: 2022

Počet stran textu bez příloh: 73

Celkový počet stran příloh: 5

Počet titulů českých použitých zdrojů: 24

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 3

Počet internetových zdrojů: 19

Vedoucí práce: Mgr. Lukáš Stárek, Ph.D., MBA, DBA