

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Bakalářská práce

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Silvie Hodinová

*Supervize jako prevence syndromu vyhoření
u sociálních pracovníků v neziskové organizaci*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Leoš Zatloukal, Ph.D. et Ph.D.

2020

Prohlášení

„Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.“

Dne

Poděkování

Na tomto místě bych chtěla poděkovat především vedoucímu mé práce Mgr. Leoši Zatloukalovi, PhD., který mi v průběhu celé práce poskytoval cenné rady připomínky a podněty. Dále bych chtěla poděkovat své rodině za jejich ohleduplnost při psaní diplomové práce.

Obsah

Úvod.....	9
1 Syndrom vyhoření.....	11
1.1 Vymezení pojmu syndromu vyhoření.....	11
1.2 Příčiny vzniku syndromu vyhoření.....	13
1.3 Průběh syndromu vyhoření.....	14
1.4 Prevence syndromu vyhoření a možnosti pomoci.....	15
2 Supervize.....	17
2.1 Vymezení pojmu supervize.....	18
2.2 Funkce supervize.....	19
2.3 Přístupy a druhy supervize.....	19
2.4 Supervizor a supervidovaný pracovník.....	21
3 Sociální práce.....	23
3.1 Sociální práce v neziskové organizaci.....	23
3.2 Sociální pracovník.....	25
3.3 Pracovník v sociálních službách.....	26
3.4 Profesionální rozvoj zaměstnanců.....	27
4 Metodologie výzkumu.....	29
4.1 Kvalitativní výzkum.....	29
4.2 Individuální polostrukturovaný rozhovor.....	29
4.3 Zkoumaný soubor.....	31
4.4 Etická dimenze výzkumu.....	31
4.5 Popis techniky sběru dat a jejich zpracování.....	32
5 Cíl šetření a výzkumná otázka.....	33
6 Popis zkoumaného souboru.....	35
7 Analýza dat.....	37
7.1 Zkušenosti se supervizí.....	37
7.2 Nejčastější zkušenost se supervizí.....	39
7.3 V čem vyhovuje a nevyhovuje supervizor.....	41
7.4 Pomoc s problémem.....	42
7.5 Příprava na supervizi.....	43
7.6 Syndrom vyhoření.....	44
7.7 Péče o sebe.....	46

7.8	Předcházení syndromu vyhoření a jeho podpora	48
7.9	Součástí supervize.....	49
7.10	Prevence a změny.....	50
8	Shrnutí výsledků výzkumu.....	53
9	Diskuze.....	55
	Závěr	57
	Bibliografie	59

Úvod

„Jednou z možností, jak lépe zvládat stres a udržet si zapálenost v práci i v osobním životě, je pracovat na sobě a zvyšovat vlastní odolnost vůči stresu.“ Pešek, Praško (2016, s. 23)

V sociálních službách je supervize velice častá. Domnívám se, že je to dobře a taktéž hodně záleží na výběru vhodného supervizora. Důvěra a sdělení problémů umožní všem zúčastněným vzájemnou práci na odstranění nedostatků. Supervize mě velice zajímá primárně z toho důvodu, poněvadž se domnívám, že dokáže v mnohem pomoci. Syndrom vyhoření je u sociálních pracovníků a pracovníků v pomáhajících profesích častým jevem a myslím si, že si zaslouží jistou pozornost. Proto jsem svou bakalářskou práci zaměřila na toto téma a připravila si otázky k polostrukturovanému rozhovoru, které povedou ke kvalitativnímu výzkumu a k cíli mé práce. Cílem mé práce je zjistit, *zda supervize jako prevence pomáhá předcházet syndromu vyhoření.*

Křivohlavý (1998, s. 11) říká, že syndrom vyhoření se skrývá v naší touze být lepšími, že práci, kterou děláme, děláme dobře a je pro nás užitečná a velmi důležitá. Svým způsobem potom zacházíme s určitým strachem, který na nás číhá všude tam, kde narazíme na otázku smrti. Všichni potřebujeme mít pocit, že jsme potřební a důležití. Když selžeme, velice často se dostaví syndrom vyhoření. Burnout zcela určitě není příjemným zážitkem. Pokud se včas podchytí, dá se dobře překonat. Lidé často hovoří o tom, že je to jedna z cest stát se lepším a odolnějším člověkem. Bývá to jako jedna z možností zásadních životních změn a také cest. Lidé, kteří zvládli překonat syndrom vyhoření, většinou žijí lepší a plnohodnotnější životy.

V první části mé práce se budu věnovat syndromu vyhoření, jeho příčinám, průběhu, prevenci a možnostem pomoci. Ve druhé části své práce popíšu supervizi, její historii, cíle, druhy a pravidla. Sociální práci, pracovníkům v sociálních službách, taktéž sociálním pracovníkům a profesnímu rozvoji bude věnována třetí kapitola. Budu čerpat z odborné literatury, kterou prezentuje například Křivohlavý (1998), Hawkins a Shohet (2004), Gulová (2011), Ulmicher (2008), Pešek a Praško (2016), Venglářová a kolektiv (2013) a další.

Výzkumná část bude obsahovat metodiku výzkumu, samotný výzkum, jeho analýzu, vyhodnocení a diskuzi. Výzkum povedu **kvalitativní metodou**. Pro tuto metodu jsem se rozhodla, protože se jedná o metodu, která mi pomůže naplnit cíl mé

práce. Vybrala jsem si neziskovou organizaci, ve které probíhají pravidelně supervize. V organizaci jsem oslovila sedm sociálních pracovníků, se kterými jsem prováděla výzkum. Kvalitativní metodu volím z toho důvodu, že bych ráda našla odpověď na to, zda supervize jako prevence pomáhá předcházet syndromu vyhoření.

Práci jsem se rozhodla vypracovat z důvodu, že mě primárně oslovilo téma supervize a syndrom vyhoření. Myslím si, že díky své práci budu subjektivně o supervizi vědět víc a taktéž se dozvím víc informací o syndromu vyhoření jako takovém. Obě témata jsou velice zajímavá a úzce spjatá se sociální prací.

1 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření byl poprvé identifikován v průběhu osmdesátých let dvacátého století. Nejprve byl přičítán alkoholikům, kteří jaksí ztratili zájem o vše okolo nich kromě samotného alkoholu. Později to byli i drogově závislí, kteří nevidí nic jiného než svou dávku drogy a ztrácí zájem o veškeré dění. Po té se pojem syndromu vyhoření rozšířil do jiných oblastí. Byl přičítán například workoholikům, kteří mají pocity vyčerpanosti, jsou přepracovaní a straní se kontaktu s lidmi. Syndrom vyhoření je všude kolem nás. Jeví se jako moderní nemoc dnešní doby, která je vyvolána velmi rychlým životním tempem s nedostatkem volného času a vhodného pohybu. Řada lékařů se shodla na tom, že se jedná o určité duševní vyčerpání spojené s tělesnými problémy. Zcela zřetelné příznaky syndromu vyhoření jsou viditelné u těch osob, které jsou neustále unavené, necítí se dlouhodobě dobře, jsou permanentně vyčerpané, ať už se jedná o plnou zátěž nebo dobu, kdy osoba řádně odpočívá. Nejvíce jsou k syndromu vyhoření náchylní citliví lidé. (Ulmicher 2008, s. 54)

Zjistíme-li nebo se ztotožníme s tím, že nemůžeme ovlivňovat pracovní záležitosti okolo sebe, že není v našich silách působit na vnější realitu, potom jsme zcela jistě ohroženi nebezpečím, kterému se říká vyhoření. Jednou z hlavních příčin syndromu vyhoření je ztráta motivace způsobená prožitkem bezmoci, rezignací a značným vyčerpáním v zaměstnání. Hořet pro něco, být pro danou věc nadšený a mít svou práci rád není špatné. Jen je potřeba s tím dobře a rozumně zacházet. Práce s lidmi a pro lidi je nesmírně důležitá a zároveň tak moc zranitelná. Tak jako můžeme krásně pro danou situaci hořet, tak taky můžeme vyhasínat, dohořívát a nakonec dohořet. (Křivohlavý, 1998, s. 7)

1.1 Vymezení pojmu syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření z anglického slova Burnout je celkové vyčerpání, jak tělesné, tak duševní. Týká se zejména práce. Mnohdy jde o důsledek dlouhodobého stresu a týká se především lidí, kteří pracují s jinými lidmi.

Definici pojmu syndromu vyhoření najdeme v knize Jak neztratit nadšení.

„Burnout je formálně definován a subjektivně prožíván jako stav tělesného, citového (emocionálního) a duševního (mentálního) vyčerpání, způsobeného

dlouhodobým pobýváním v situacích, které jsou emocionálně mimořádně náročné. Tato emocionální náročnost je nejčastěji způsobena spojením velkého očekávání s chronickými situačními stresy“ (Křivohlavý 1998, s. 10-11). Vyhoření je syndrom, syndrom je skupina příznaků.

Mezi nejčastější příznaky syndromu citového vyhoření patří:

- Sklíčenost.
- Popudlivost.
- Bezmocnost.
- Cynismus.
- Zapomínání.
- Nesoustředěnost.
- Snížená ochota pracovat s lidmi.
- Snažení se.
- Soukromé konflikty.
- Pocity bezmoci a beznaděje.

Určitou daň si syndrom vyhoření vybírá taktéž v rovině tělesné.

Mezi nejčastější příznaky syndromu tělesného vyhoření patří:

- Potíže se spánkem.
- Potíže s příjmem potravy.
- Častá únava.
- Vysoký krevní tlak.
- Svalové napětí.
- Náchylnost k nemocem.
- Špatné zažívání.
- Vyčerpanost.
- Potíže s dýcháním.
- Potíže v oblasti srdeční činnosti.

Nejčastěji se syndromem vyhoření setkávají pomáhající profese, které s lidmi pracují. Jsou to například sociální pracovníci, sociální asistenti, pečovatelé, lékaři, zdravotníci, psychologové, učitelé, policisté, právníci, úředníci, politici, podnikatelé, manažeri, obchodníci, kněží a další. (Pešek, Praško 2016, s. 26)

Nevýhodou je velké počáteční nadšení, které postupně opadá, workoholismus, perfekcionismus, špatná organizace vlastního času, málo přátel, známých a neschopnost odmítat úkoly (Peterková 2019, s. 12).

1.2 Příčiny vzniku syndromu vyhoření

Burnout patří v lidském životě mezi jeden z negativních emocionálních jevů. Příčina vzniku syndromu vyhoření je především honba za kariérou, úspěchem a v neposlední řadě také honba za penězi. Jestliže je člověk úspěšný a daří se mu v zaměstnání, je vše v naprostém pořádku. Problém může nastat tehdy, když se cítí nedoceněný, vyčerpaný a frustrovaný. Pokud jedinec v pomáhající profesi v sociálních službách ztratil svůj vlastní potenciál a chuť dále se rozvíjet ve své pracovní činnosti, je to jasná příčina syndromu vyhoření. Přetížení jedinci v důsledku stresu a selhání jsou často apatičtí a zažívají pocit marnosti. (Vosečková, Hrstka 2010, s. 52)

Největší příčinou vzniku syndromu vyhoření je zcela určitě stres. Patří mezi negativní emocionální zážitky. Do stresové situace se může dostat každý jedinec. Do stavu syndromu vyhoření se však dostanou ti z nás, kteří mají vysoké cíle, vysoké pracovní nasazení a jsou do své práce patřičně ponořeni. Samotný stres se může projevit v různých situacích, avšak stres, který přejde do syndromu vyhoření, se projevuje v samotných profesích zvláště tam, kde jedinec přijde do kontaktu s lidmi. (Syndrom vyhoření, Vše o vyhoření podrobně a srozumitelně[on-line])

Deprese je další příčinou, kdy může dojít k syndromu vyhoření. Může se projevit u lidí, kteří intenzivně pracují, ale i u těch, kteří nepracují a téměř nikdy nepracovali. Deprese může být vedlejším příznakem syndromu vyhoření a často má blízký vztah k negativním zážitkům, které člověk prožíval ve svém mládí. Depresi lze léčit vhodnými farmaky, kdežto u burnout syndromu se hledá smysl života. Vztah mezi syndromem vyhoření a depresí je velice úzký. (Křivohlavý 1998, s. 12)

Únava se řadí mezi další příčiny vzniku burnout. Obvykle je únava spojená s těžkou fyzickou prací a tuto únavu je možné odstranit vhodným a dostatečným odpočinkem. Únava projevující se u syndromu vyhoření je často spojená s marností, s negativními postoji vůči všem a všemu a také často s pocitem jistého selhání. (Křivohlavý 1998, s. 16)

Odcizení se většinou projevuje v posledním stádiu syndromu vyhoření. Nikdy to není na jeho počátku. Odcizení u burnoutu se projevuje nejvíce u jedinců, kteří byli

svou prací nadšení, viděli v ní smysl a byla jejich celoživotním cílem. Existenciální neuróza je pocit naprosté marnosti. Jedinec nemá smysl života, vůbec nic ho netěší, nic ho nenaplnuje. S tímto stavem se setkáváme na konci procesu. Nikdy ne na začátku. Na začátku je jedinec plný nadšení a vidí ve své práci jistý smysl života. Na konci je tomu přesně naopak. (Křivohlavý 1998, s. 25)

1.3 Průběh syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření přichází pomalu a postupně. Uvádí se několik fází syndromu vyhoření. Edelwich a Brodský dělí fáze takto:

Počáteční nadšení

Člověk v pomáhající profesi je v práci nesmírně spokojený, o své práci všude mluví a nechává se jí zcela pohltit. Má tendenci pomáhat a přemístit své přátelé, na druhou kolej. Svou práci upřednostňuje před svými koníčky, zájmy a rodinou.

Po tomto počátečním nadšení a spokojenosti, přichází zákonitě období stagnace.

Období stagnace

Přichází tehdy, když člověk zjistí, že se nepodařila taková změna, jakou si ten člověk představoval a chtěl.

Období stagnace střídá frustrace.

Frustrace

Stav, kdy se něco nepodařilo a není spokojený sám se sebou ani se svou prací. Najednou nevidí smysl své práce v ničem. Nespokojenost začíná být značně viditelná.

Jestliže se v práci nedaří tak, jak by mělo a člověk není spokojený sám se sebou a je navíc frustrovaný, lehko se dostane do stavu apatie.

Apatie

Přichází tehdy, když člověk nechce pracovat ani minutu přesčas a pracuje do výše svého platu. Nemá zájem dělat něco navíc.

Po stavu apatie, kdy člověk nejeví zájem o práci navíc, velice často přichází syndrom vyhoření.

Vyhoření

Kdy dochází k vyčerpání zdrojů, tato fáze už je k posouzení u odborného lékaře.

Intervence

Je to fáze, kdy se zhodnotí, co je a není pro člověka dobré. Postará se sám o sebe, vezme si dovolenou, odpočine si (Videointerview, Syndrom vyhoření [on-line]).

Další z modelů je třífázový model podle Kopřivy.

Ztráta ideálů

Na začátku své pracovní kariéry pracovník v pomáhající profesi prožívá jisté nadšení a zápal do práce. Postupně však toto nadšení pohasíná a přichází zklamání a jisté rozčarování. Osoba začne postrádat smysl své práce a taktéž ztrácí sebedůvěru a začne pochybovat o svých schopnostech.

Workoholismus

V této fázi si člověk vytváří závislost na své práci a zcela práci propadá. Pracuje neustále a má potřebu pracovat téměř pořád, aby svým způsobem utekl před problémy, které má. Nezbyvá mu čas na odpočinek ani na své zájmy a koníčky. Takto se pracovník v pomáhající profesi vyčerpá a dostane se do stavu vyhoření.

Teror příležitosti

Jde o neuspokojování vlastních potřeb u aktivních osob. Jedinec má v práci mnoho úkolů, které mu stále přibývají a on je nezvládá splnit. Tím, že jedinci nejrůznější úkoly stále přibývají, domnívá se, že splnit veškeré úkoly zabere jeho veškerý čas a energii. (Bartošíková 2006, s. 30)

1.4 Prevence syndromu vyhoření a možnosti pomoci

V prvé řadě bychom neměli zapomínat na sebe a na to, abychom neopomínali vhodně si rozvrhnout svůj volný čas. Vhodnými metodami sloužícími jako prevence syndromu vyhoření může být humor, dostatek spánku, individuální supervize, dobrá organizace práce, ve které je potřeba si ujasnit, co se od koho očekává, co se od koho chce. Potřebná je taktéž zpětná vazba, a to, zda dané úkoly byly vykonány v daném časovém limitu, v patřičné kvalitě i množství. Velmi důležité je i uznání nejrůznějšími prostředky, ať už to je finanční, morální ohodnocení nebo ohodnocení pracovním

postupem. Důležité je také obohacení práce, kdy jako obohacení rozumíme jisté zpestření jednotvárné práce. Toto obohacení práce má kladný vliv na nepodléhání stresu, a tudíž i kladný vliv na nepodléhání syndromu vyhoření. Vhodná je taktéž spolupráce jako dobrý nástroj v utužování dobrých mezilidských vztahů. (Videointerview, Syndrom vyhoření [on-line])

Je potřeba věnovat pozornost charakteristickým příznakům, jenž syndrom vyhoření doprovází. Pokud si člověk neumí a nemůže pomoci sám, je potřeba vyhledat odbornou pomoc. U někoho bude stačit rada člověka, který sám syndrom vyhoření zažil a může dotyčnému pomoci svým příkladem. Někdy taky postačí, aby si dotyčný vzal delší volno a odjel na dovolenou nebo byl v klidu. (Bartošíková, 2006, s. 32)

K řešení syndromu vyhoření může vést aktivní cesta, kdy dochází ke zcela razantním změnám v oblasti profesního a soukromého života. K přehodnocení toho, co je a není pro nás samotné dobré a následné motivaci ke změně. Důsledkem je často psychické zhroucení a následná deprese, která nutí dotyčného vyhledat odbornou pomoc psychologa či psychiatra. Léčba se odvíjí od toho, zda se dotyčný nachází v aktivní či pasivní fázi. (Herman, Doubek, 2008, s. 74)

Léčba syndromu vyhoření je u každého jedince jiná. Dobré je přehodnotit žebříček hodnot, snížit nároky na sebe, najít své silné stránky, taktéž najít smysl života, případně změnit své zaměstnání. Zcela určitě je důležité hodně odpočívat a věnovat se především sobě samému. (Herman, Doubek, 2008, s. 75)

Pokud je to možné, je dobré využít možnosti supervize, o které budu hovořit v následující kapitole.

2 Supervize

Supervize je jistý proces, jehož účastníkem je tým a týmová spolupráce pracovníků dané skupiny nebo samotného jednotlivce. Využívá se všude tam, kde se pracuje s lidmi. Daný proces je převážně zaměřen na celkovou reflexi profesní role pracovníka v sociálních službách a na jeho následných aktivitách a činnostech, které jsou spojeny s jeho prací. (Venglářová a kol., 2013, s. 28)

Supervize může být pro řadu lidí neznámý a zvláštní pojem a neumíme si pod tímto pojmem nic konkrétního představit. Pro někoho to může být obrovský přínos a podpora v jeho profesním životě, pro jiného supervize může znamenat špatné zkušenosti týkající se zvláště profesionální nejistoty. Naštěstí jsou dnes u nás pomáhající organizace na profesionální úrovni a supervize je pro ně běžnou součástí jejich mnohdy náročné práce. Jsou však i tací, kteří berou supervizi jako nutnost, aby naplnili určité standardy, ale i tací profesionálové, kteří se na supervizi těší a právem od ní očekávají řešení problémů, které se v pracovním kolektivu vyskytují. (Havrdová, 2008, s. 31)

Supervizi lze považovat za metodu, která dává možnost pochopení pracovníkovi, co je a není bariérou, která stojí v porozumění si s klientem a co se může stát zaručenou ochranou před samotným syndromem vyhoření (Baštecká, 1999, s. 56).

Tošner a Tošnerová (1999, s. 113) supervizi v pomáhajících profesích chápou jako systematickou pomoc (individuální či skupinovou) při řešení profesionálních problémů v neohrožující atmosféře, která dovolí pochopit osobní, zejména emoční podíl člověka na jeho profesním problému.

Nadhled, to je to, co pracovník v sociálních službách potřebuje, aby nedošlo k jeho zahlcení. Potřebuje supervizi k tomu, když cítí, že to, co se děje v jeho zaměstnání, by mělo být jinak a nedaří se mu dané změny dosáhnout. K získání nadhledu potřebuje pracovník v pomáhajících profesích do jisté míry sám sebe, a také toho, s nímž by danou situaci probral. (Úlehla, 2005, s. 22)

2.1 Vymezení pojmu supervize

Výraz supervize byl odvozen od anglického výrazu supervision. Anglicko-český slovník překládá slovo supervision do českého jazyka takto:

- Dohled, dozor.
- Kontrola řízení, vedení, inspekce, vrchní dozor.
- Školní inspekce.
- Revize.

Ani jedno z těchto přeložených slov nevystihuje smysl slova supervize, jež je tolik využívaná v pomáhajících profesích v oblasti sociální práce. Právě proto se používá anglická verze a slovo supervize se nenahrazuje jiným českým slovem. (Pilát, 2014, s. 65)

Supervize obsahuje řadu různých prvků jako například:

- Poradenství.
- Vedení.
- Vzdělání.
- Emocionální podpora a řízení.

Supervize představuje důležitou oblast profesního růstu. Původně byla supervize běžnou součástí poradenství, psychoterapie a sociální práce, v posledních letech je stále více žádaná a oceňována i v dalších oblastech práce s lidmi – v pomáhajících profesích, medicíně, školství, výchově, managementu, u pracovních týmů, v organizacích. Slovo supervize může vyvolávat představu jakési vyšší kontroly a hodnocení. V koncepci integrativní supervize Českého institutu pro supervizi, však supervizi rozumíme bezpečnou laskavou a obohacující zkušenost. Supervizor má být průvodcem, který pomáhá supervidovanému jedinci, týmu, skupině či organizaci vnímat a reflektovat vlastní práci a vztahy, být u nalézání nových řešení problematických situací. Supervize může být zaměřena na prohloubení prožívání, lepší porozumění, uvolnění tvořivého myšlení a rozvoj nových perspektiv profesního chování. Současně může být supervize také modelem učení z vlastní práce. (Český institut pro supervizi, Co je supervize [online])

Nejčastěji užívaná definice supervize je od Loganbilla a kol. (1982, s. 90) *„intenzivní, mezilidský zaměřený individuální vztah, v němž je úkolem jedné z osob usnadňovat rozvoj terapeutické kompetence druhé osoby.“*

2.2 Funkce supervize

Supervize v sociální práci má tři hlavní funkce.

1. Vzdělávací.
2. Podpůrnou.
3. Řídící.

Vzdělávací funkce se zabývá rozvojem schopností a dovedností supervidovaných.

Rozebírá práci supervidovaných s klienty. Pomáhá jim lépe rozumět klientovi a lépe s ním pracovat. Všichni členové supervize spolu se supervizorem nabízejí své zkušenosti, nabyté vědomosti a dovednosti, aby tím lépe rozšířily obzory a možnosti ostatním. (Venglářová a kol., 2013, s. 19-23)

Podpůrná funkce poskytuje supervidovanému prostor pro vyjádření jeho emocí, osobních nebo pracovních problémů, které supervidovaný má. Je to nejlepší forma proti syndromu vyhoření. Podpora se vine všemi formami práce supervize. Naučit se hovořit o svých náročných životních peripetiích chce delší časovou prodlevu. Pokud se ale supervidovaní naučí své pocity vyjadřovat a zpracovávat, mohou si tak udržet profesionální hranice a emoce. Tak zcela jistě do vztahu s klientem nevstoupí. Pokud jsou emoce potlačeny, mohou se později projevit velmi nevhodně a zvláště nečekaně. Je potřeba s těmito emocemi pracovat, aby se později neprojevíly negativním způsobem a nemusel se tak řešit následný syndrom vyhoření. (Venglářová a kol., 2013, s. 19-23)

Řídící funkce je taková funkce, kdy jde supervizorovi o blaho klientů. Pomáhá supervidovaným najít nejrůznější způsoby toho, aby se měli klienti lépe. A i když všichni pracovníci nesou zodpovědnost za dobře vykonanou práci, supervizor jim pomáhá s kontrolou a kvalitou jejich vykonávané práce. U nových pracovníků je řídicí supervize velkou součástí začlenění se do pracovního nasazení. Pracovník se může obrátit na supervizora, když si neví rady se svojí prací, nedaří se mu v ní, nebo ho přestává bavit. (Venglářová a kol., 2013, s. 19-23)

2.3 Přístupy a druhy supervize

Přístup supervizora je ovlivněn stylem, jenž má jako pomáhající pracovník. Hraje zde roli to, k jakému teoretickému konceptu se sám supervizor přiklání a je vzdělán a také je

ovlivněn pohlavím, osobností, věkem či prostředím. (Hawkins, Shohet, 2004, s. 65)
Přístupy supervize dělíme dle Bártlové (2007, s. 102) takto:

Psychodynamické přístupy v supervizi vycházejí z myšlenek Sigmunda Freuda. Jde o pochopení nevědomí v naší psychice s vývojem ve smyslu změny. Zaměřuje se na motivaci v chování a jednání sociálního pracovníka s klientem. Také na změnu a vývoj osobnosti.

Supervize v humanistickém přístupu je spojována se jménem Carla Ransoma Rogerse, kdy v popředí jeho zájmu jsou především lidské hodnoty. Osobní potenciál je při práci s klientem odhalován ve smyslu zde a nyní.

Behaviorální přístup v supervizi vychází z myšlenek Johna Broaduse Watsona. Má snahu o učení lidského chování a následné přeučení. Sociálním učením jsou hodnoty, ideály, postoje a sociální role. Používá se nejčastěji ve skupinové supervizi, kde samotná skupina vytváří vhodné prostředí pro sociální učení. Přístup se uplatňuje zejména v rozvojové a taky ve výukové supervizi.

Systematický přístup v supervizi je spojený s rodinnou terapií Milánské školy. Jde o vidění světa, které systémy činí jednotkou jejich myšlení. Přístup je v supervizi využíván nejvíc. Poukazuje na změnu úlohy sociálního pracovníka, který svými znalostmi a dovednostmi působí na klienta a jeho rodinu. Tento přístup se často používá pro práci s rodinami.

Vývojový přístup v supervizi se velice často objevuje v americké poradenské psychologii. Přístup je vhodný jako nástroj, který slouží k odhadu potřeb supervidovaných a následné pomoci v seberozvoji.

Supervize může být plánovaná i neplánovaná, individuální i skupinová. Lze ji dělit podle různých způsobů, kritérií, nebo technik, které supervizor využívá. Chaloupková (2016, s. 81) dělí supervizi takto:

Individuální supervize je určena jednomu supervidovanému a veškerá pozornost je věnována pouze jemu. Velkou nevýhodou se může jevit to, že veškerou zpětnou vazbu dostává supervidovaný pouze od supervizora.

Skupinová supervize – případová zabývá se konkrétními případy, které se řeší. Zúčastnění společně se supervizorem hledají řešení daného problému a snaží se najít vhodné řešení. Cílem skupinové, případové supervize je rozvoj určitých pracovních dovedností a zkušeností.

Týmová supervize je zaměřená především na práci v týmu. Společně se pracuje na týmové komunikaci, kde supervizor klade důraz na to, aby každý mluvil sám za sebe, uměl dostatečně pojmenovat problém a měl tak dostatečný respekt vůči sobě samému a vůči svému týmu.

2.4 Supervizor a supervidovaný pracovník

Supervizor je odborník vyškolený v oblasti supervize. Úkolem supervizora je pomáhat sociálním pracovníkům a zaměstnancům. Probírá s nimi problémy, které řeší s klienty, a jenž se dějí v každodenní praxi a taktéž má s nimi velké pochopení při nadhledu na danou situaci. Do supervize patří určité problémy pracovníků v organizaci a problémy, které mají pracovníci mezi sebou.

Supervizor by zcela určitě nemohl svou práci vykonávat, kdyby ho pracovníci v pomáhajících profesích brali jako nepřítele. Dobrá supervize může probíhat jen tehdy, když o ni pracovníci mají zájem a investují do ní určitou energii (Pilát, 2014, s. 46).

„Supervizor je profesionál, který nabízí spolupráci na úrovni dvou kolegů, rovnocenných partnerů. Může působit jako školitel, rádce, průvodce či příkladem, jako ochránce či zdroj podpory a jistoty“ (Venglářová, IN Turečková, 2011, s. 31).

Dle (Coche, 1977, s. 118) by měl mít supervizor následující vlastnosti. Měl by být zvědavý a otevřený, pozorný, flexibilní a taktéž by se měl o supervizi zajímat, investovat do ní.

Jsou tři role, které se odvíjí od toho jaký vztahový vzorec má supervizor spolu se supervidovanými zaujmou. Každý supervizor by měl umět používat všechny tři role, mezi které dle Hawkinse a Shoheta, (2004, s. 71) patří:

Transakce konspirativní, která nastává tehdy, kdy supervidovaný očekává přístup konejšivé matky, jenž se tváří jako že je všechno v pořádku, supervizor supervidovanému tento pocit dopřává a tuto roli hraje. Tento typ transakce je neproduktivní a sytí neurotické potřeby obou zúčastněných stran jak supervizora tak supervidovaného. (Hawkins, Shohet, 2004, s. 71)

Transakce zkřížená vzniká tehdy, kdy supervidovaný čeká na přístup konejšivé matky a supervizor hraje roli soudce. Tento typ transakce u supervidovaného dost často vyvolává pocit, že ho supervizor nechápe a nemá v něm patřičnou oporu a taky mu nerozumí. (Hawkins, Shohet, 2004, s. 71)

Pojmenovaná transakce dochází k ní v momentě, když jedna nebo druhá strana pojmenuje vzorce a především hry, které se hrají a stanou se tak záležitostí volby než procesem (Hawkins, Shohet, 2004, s. 71).

Podle Hawkinse a Shoheta (2004, s. 72) by měl být supervizor především dobrým poradcem, jenž poskytuje podporu, pedagogem, který pomáhá k rozvoji a učení se a taktéž dobrým manažerem, jenž má zodpovědnost jak za supervidovaného, tak vůči klientovi a organizaci. Se supervizorem se nejčastěji setkáváme v sociální práci.

3 Sociální práce

Sociální práce je jistou praktickou, ale i teoretickou disciplínou, která vychází z mnoha vědních oborů. Ke své práci využívá poznatků z psychologie, sociologie, ekonomie, práva, lékařství, pedagogiky a dalších vědních oborů. Přesto, že má široký záběr, její úkol je jasně daný. Je jí řešení problémů a pomoc osobám, které se nacházejí ve složité životní situaci, která není v jejich silách, aby ji mohli sami vyřešit. (Musil, 2014, s. 30)

Historie sociální práce má kořeny již ve starověku, kde byli k sobě solidární příslušníci kmene a jejich rodiny. Potom se rozšířila po vzniku měst, kdy pomoc chudým poskytovali soukromé osoby formou finančních dávek na jídlo, penze pro vojáky, sirotky a vdovy. Na rozvoj sociální práce má zásluhu také církev. Náboženské organizace organizovaly pomoc pro potřebné, zřizovaly špitály, sirotčince, chudobince a starobince. V období renesance žebrání bylo povoleno. Z hlediska fungování státu se začal sledovat výskyt chudoby, která byla řešena. Školy sociální práce vznikaly ve 20. století. Nejvíce převládala práce s rodinou. V současnosti směřuje vývoj především k tomu, aby všichni měli rovné příležitosti pro vzdělání a zaměstnání. (Musil, 2014, s. 68)

Složité životní situace zažívají nejrůznější skupiny lidí. Mezi nejčastější klienty sociálních pracovníků patří mentálně postižení, alkoholici, drogově závislí, lidé bez přístřeší, osoby s duševním onemocněním, ale i nezaměstnaní, týrané ženy a děti nebo uprchlíci. Sociální pracovník se zabývá celkovou situací klienta a společně s ním hledá různá východiska z jeho nelehké životní situace. Na celou situaci pohlíží z hlediska bio, psycho, sociální a spirituální roviny. Takový přístup mu lépe umožní stanovit si jasné potřeby klienta, na kterých může poté provádět sociální diagnózu a následnou terapii. Trápení, které člověk má, může vzniknout i v jiné oblasti než je oblast sociální. Pokud se včas a dobře odhalí, může v takovém případě pomoci sám sociální pracovník neziskové organizace, nebo jiný odborník, který v dané oblasti působí. (Musil, 2014, s. 43)

3.1 Sociální práce v neziskové organizaci

Neziskové organizace mají v názvu slovo neziskové z důvodu, že nevytvářejí žádný zisk. Zisk mohou mít, ale ten musí opět vložit do organizace k plnění jejich cílů.

Neziskové organizace nejsou založeny za účelem produkce a zisku, slouží veřejně prospěšným cílům, jsou právnickou osobou, mohou, ale nemusí být financovány z veřejných rozpočtů. (Rektořík, 2007, s. 22)

Členění neziskových organizací:

1. **Státní** vládní nebo veřejné neziskové organizace, které zabezpečují výkon veřejné správy. Posláním je se podílet na výkonu veřejné správy ve státě, regionu nebo obce. Z definic neziskových organizací se jich týká samosprávnost, institucionalizovanost a neziskovost. Jsou založeny za účelem podnikání, produkce zisku, který slouží k rozdělování mezi všechny členy celé organizace. (Strecková, Malý, 1998, s. 63)
2. **Soukromé** nevládní, nestátní, občanské neziskové organizace. Jde o určité společenství osob, které řídí společnost a podílí se na veřejné politice v rámci občanské společnosti. Základní právní formy představují nadace a nadační fondy, občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, církve a náboženské společnosti. Mají pět základních vlastností. (Strecková, Malý, 1998, s. 63)
3. **Institucionalizované** mají institucionální strukturu a jistou organizační skutečnost, bez ohledu na to, zda jsou právně nebo formálně registrovány.
4. **Soukromé** jsou institucionálně odděleny od státní správy a nejsou správou ani řízeny. Mohou mít státní podporu a taktéž ve vedení mohou být státní úředníci. Základní struktura neziskových organizací je soukromá. (Strecková, Malý, 1998, s. 63)
5. **Neziskové** u těchto organizací se nepřipouští žádné přerozdělování zisku vzniklého z činnosti organizace mezi své vlastníky nebo vedení organizace. Tyto organizace mohou svou činností vytvářet zisk, ten, však musí být použit na cíle organizace. (Strecková, Malý, 1998, s. 63)
6. **Samosprávné** jsou to organizace, které řídí samy sebe a nejsou řízené zvenčí. Mají svojí organizační strukturu. Jsou vybaveny vlastními postupy, strukturami, které kontrolují vlastní činnosti. Nejsou ovládány zvenčí a jsou schopny řídit samy sebe. Nekontroluje je instituce stojící mimo ně ani stát. (Strecková, Malý, 1998, s. 63)
7. **Dobrovolné** ke svým činnostem využívají často dobrovolnou účast. Dobrovolnost může být neplacená práce pro určitou organizaci, tak forma určitého daru nebo čestná účast ve správních radách. (Strecková, Malý, 1998, s. 63)

V neziskových organizacích často pracují sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách, o kterých se zmíním v následujících kapitolách.

3.2 Sociální pracovník

V souvislosti s velkou náročností, kterou pomáhající profese bezesporu jsou, je nutné se zabývat taktéž syndromem pomáhajících, ale také syndromem vyhoření. Velmi dobrá je také prevence těchto syndromů pomocí osobnostního a profesního rozvoje sociálního pracovníka a taktéž formou supervize. To, čím všim se sociální pracovník zabývá, najdeme v zákoně o sociálních službách:

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“ (Zákon 108/2006, §109)

Sociální pracovník pracuje:

- S klienty a jejich rodinami.
- Se skupinami.
- S organizacemi.
- S místními komunitami. (Matoušek, 2003, s. 69)

Sociální pracovník by měl mít tyto vlastnosti:

- **Empatii** – umění vcítit se do klientů a umění vnímat problém očima klientů.
- **Úctu** – sociální pracovník by měl přijmout klienta takového jaký je, bez ohledu na předsudky.
- **Pozitivní vztah** – každý pracovník v pomáhajících profesích by měl mít pozitivní vztah ke klientům, a to bez jakýchkoliv podmínek.
- **Upřímnost** – by měla být projevem určité srdečnosti, poctivosti a nepřítomnosti jakékoliv přetvářky.
- **Konkrétnost a kongruence** – sociální pracovník by neměl skrývat své pocity a jeho chování by mělo být pro klienta zcela čitelné. (Matoušek, 2003, s. 75)

Sociální pracovník by měl mít odborné vzdělání a taktéž je žádoucí, aby měl všestranný rozhled. Je důležité, aby byl samostatný, svědomitý, nestranný, diskrétní, spravedlivý a empatický. Měl by být zodpovědný nejen za své jednání, ale i za jednání klienta, kterého směřuje a posouvá v jeho často nelehké životní situaci. Také by měl mít na

paměti, že pokud se mu klient svěřil se svým životním příběhem, o kterém si nepřeje, aby někdo jiný o něm věděl, je zapotřebí zachovat mlčenlivost a loajlnost a respektovat přání klienta. Měl by umět dobře spolupracovat s ostatními kolegy a s jinými organizacemi a taktéž by měl být komunikativní, trpělivý a důvěryhodný. (Quisová, 2009, s. 18)

Zcela určitě by se měl dále vzdělávat, ať už formou odborných stáží, akreditovaných kurzů a programech či účastí na školicích akcích nebo konferencích (Quisová, 2009, s. 19).

3.3 Pracovník v sociálních službách

Podmínkou k výkonu práce pracovníka v sociálních službách je zdravotní způsobilost, bezúhonnost a odborná způsobilost. Je potřeba mít alespoň základní, učňovské, středoškolské nebo vyšší odborné vzdělání a samozřejmě akreditovaný specializovaný kurz pracovníka v sociálních službách v rozsahu minimálně 150 hodin. (Zákon 108/2006, §109)

Pracovník v sociálních službách vykonává:

Přímou obslužnou péčí o osoby, která se stává z nácviku jednoduchých denních činností, jako je například pomoc při osobní hygieně a oblékání, manipulace s přístroji, pomůckami, s čistým nebo špinavým prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb jedince. (Zákon 108/2006, §109)

Základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování, upevňování základních hygienických a společenských návyků až po jejich fixaci. Působení, vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity. Provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, keramické, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění asistenční služby a osobní asistence. (Zákon 108/2006, §109)

Pečovatelská činnost, která spočívá ve vykonávání prací, spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi. Komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením

sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti v územním celku.(Zákon 108/2006, §109)

Zaměstnavatel je rovněž povinen pracovníkovi v sociálních službách zajistit vzdělání v rozsahu 24 hodin za rok. Tímto vzděláním si pracovník v sociálních službách doplňuje a obnovuje svou kvalifikaci. Pokud se zúčastní dalšího vzdělání, považuje se to za prohloubení jeho kvalifikace. Z toho plyne, že pokud se pracovník v sociálních službách vzdělává, je to ku prospěchu jak jemu, tak jeho klientům. (Zákon 108/2006, §109)

O vzdělání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách hovoří standard kvality profesního rozvoje zaměstnanců v následující kapitole.

3.4 Profesionální rozvoj zaměstnanců

Standard kvality číslo deset hovoří o profesním rozvoji zaměstnanců. Profesionální rozvoj zaměstnanců navazuje na personální a organizační strukturu služby. Zaměřuje se na odborný rozvoj svých pracovníků s ohledem na určité potřeby organizace, jenž vychází z různých potřeb klientů dané služby. (MPSV, Standardy kvality sociálních služeb [on-line])

- a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace.

Poskytovatel by měl mít písemně zpracovaný metodický postup, dle kterého se hodnotí pracovníci na jednotlivých pracovních pozicích. Hodnocení obvykle probíhá jednou za půl roku až za rok. Do oblasti hodnocení patří kvalita práce, vztah ke kolegům, příležitosti pro zlepšení a silné nebo slabé stránky pracovníka. Nedílnou součástí je i oblast vzdělání a kariérní růst zaměstnance. Hodnocení pracovníka je ve své podstatě dialog dvou stran, které dávají zpětnou vazbu k celému hodnocení. Výsledkem je písemný záznam, který obsahuje doporučení k dalšímu vzdělání a odbornému růstu. (CHARITA Valašské Meziříčí, Pomůcka pro zavádění standardů kvality do jednotlivých sociálních služeb [on-line])

- b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje.

Výsledkem pravidelného hodnocení je stanovení profesních oblastí, ve kterých se pracovník chce a bude dál vzdělávat a rozvíjet. K tomuto účelu slouží plán následného rozvoje zaměstnanců. V plánu je zaznamenáno, kolik dnů se bude pracovník v daném období vzdělávat, jaké kurzy by chtěl absolvovat, jaké budou celkové náklady. Tento plán může být pro pracovníka v sociálních službách velice motivační. Je vhodné dbát na potřeby organizace a sladit je s potřebami zaměstnance. (CHARITA Valašské Meziříčí, Pomůcka pro zavádění standardů kvality do jednotlivých sociálních služeb [on-line])

- c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.

Poskytovatel metodicky ošetří, jakým způsobem si mezi sebou pracovníci vymění informace o službě, kde se jedná nejenom o postup, ale i četnost. Běžně se za tímto účelem používají denní provozní záznamy, předávání služby nebo porady. (CHARITA Valašské Meziříčí, Pomůcka pro zavádění standardů kvality do jednotlivých sociálních služeb [on-line])

- d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje, kritérium není zásadní.

Nedílnou a velmi důležitou součástí je oceňování zaměstnanců. Systém finančního ohodnocení je nastaven v rámci organizační směrnice. Další způsob oceňování bývá mnohdy opomíjen. (CHARITA Valašské Meziříčí, Pomůcka pro zavádění standardů kvality do jednotlivých sociálních služeb [on-line])

- e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka (CHARITA Valašské Meziříčí, Pomůcka pro zavádění standardů kvality do jednotlivých sociálních služeb [on-line]).

Pro zvýšení kvality poskytované služby, je vhodné zajistit svým pracovníkům jiný pohled než je jejich vlastní. Takový pohled většinou zprostředkuje nezávislý odborník – supervizor. Nejlepší způsob je zajistit pro pracovníky týmové nebo individuální supervize. Služba by měla mít nastavené pravidelné intervaly, ve kterých práci supervizora využívá. (Gilarová, 2018, s. 64)

4 Metodologie výzkumu

Následující kapitola je zaměřena na samotný výzkum. Budu zde popisovat, jakou metodu jsem zvolila k získávání dat, cíl šetření, výběr zkoumaného vzorku a výzkumné otázky. Zdůvodním zde, proč jsem tento postup zvolila a následně ho podložím odbornou literaturou. Do této kapitoly jsem zařadila etickou dimenzi výzkumu.

4.1 Kvalitativní výzkum

Výzkum se dá provést jak kvantitativní, tak kvalitativní metodou. Rozhodla jsem se pro výzkum **kvalitativní metodologií**, kterou Giddens (2013, s. 60) popisuje jako metodu spojenou s interakcionismem a hledáním významů a porozumění. Kvalitativní metoda sbírá detailní data vymezeného problému, který dává hlubší porozumění jednotlivým jevům ze sociálního života.

Lužný (2013, s. 59) uvádí, že kvalitativní výzkumník usiluje o poznání jednání osob. Naopak Giddens (2013, s. 73) říká, že každý výzkum začíná určitým stanovením výzkumného problému, který výzkumníka zajímá a jemuž chce přijít na kloub. Ráda bych zjistila, zda supervize jako prevence pomáhá předcházet syndromu vyhoření. Kvalitativní metoda se z výše uvedených důvodů jeví jako správná.

Lužný (2013, s. 59) vysvětluje, že oproti kvantitativnímu výzkumu je zkoumaný vzorek u kvalitativního výzkumu malý. Zkoumaný vzorek v mém výzkumu bude sedm sociálních pracovníků. Jedná se tedy o malý zkoumaný vzorek.

4.2 Individuální polostrukturovaný rozhovor

Giddens (2013, s. 61) se zmiňuje o čtyřech hlavních metodách výběru techniky sběru dat. A to o terénním výzkumu, dotazníku, rozhovoru a výzkumu založeném na dokumentech. Ve své práci jsem použila rozhovor. Vedení kvalitativního rozhovoru je podle Hendla (2016, s. 165) uměním i jistou a vědou současně. Je potřeba zvážit výběr otázek a také čas celého rozhovoru. Začátek a konec rozhovoru musí být mírný, nenásilný a pozvolný. V této části, je důležité správně zvolit otázky, aby došlo k uvolnění, k získání důvěry. Při končícím rozhovoru mnohdy tazatel získá velmi cenné informace, proto by měl být i v tomto okamžiku soustředěný na to, co dotazovaný říká.

Polostrukturovaný rozhovor patří mezi nejvýhodnější a zároveň také mezi nejobtížnější získávání kvalitativních dat. Provádí se za účelem výzkumu. Rozhovor je určitou výzkumnou metodou, kterou můžeme důkladněji prozkoumat postoje dotazovaných respondentů a získat tak důležitá fakta. Během rozhovoru můžeme sledovat chování a reakce dotazovaného a dle toho můžeme volit průběh a doptávání se na předem připravené otázky. Polostrukturovaný rozhovor je jednou z nejrozšířenějších podob interview. Tazatel si vytvoří své schéma tvořeno okruhy otázek, na které se bude respondentů ptát. Podle možností mění i pořadí otázek. Je možné dávat různé doplňující otázky, abychom lépe pochopili, co svou odpovědí respondent přesně myslel. Tazatel se snaží doptat se tak, aby získal co nejdůležitější data pro svůj výzkum. Takto může své téma rozpracovat víc do hloubky. (Miovský, 2006, s. 79)

Před samotným výzkumem jsem si připravila otázky, které jsem chtěla respondentům položit. Ne všechny otázky byly položeny po pořadí. Když jsem potřebovala zjistit bližší informace, kladla jsem další doplňující otázky. Je vhodné si uvědomit cíl, ke kterému má rozhovor vést, proto jsem se občas při rozhovoru musela ujistit, jestli jsem dobře pochopila, co mi chce respondent říct. Rozhovorů jsem vedla celkem sedm. Dělal jsem si poznámky během samotného rozhovoru i po jeho skončení. Taktéž jsem si podtrhávala nejdůležitější body.

Respondentům jsem pokládala tyto otázky:

Zkušenosti se supervizí

1. Jaké máte zkušenosti se supervizí?
2. S jakou supervizí máte nejčastější zkušenost?
3. Vyhovuje vám váš supervizor, případně v čem?
4. Umí vám opravdu pomoci s problémem?
5. Jak se na supervizi připravujete?

Syndrom vyhoření

1. Pozorovali jste někdy na sobě syndrom vyhoření?
2. Shledali jste ho ve fyzické či emocionální rovině?
3. Jak o sebe pečujete a co pro to děláte?
4. Jak předcházíte syndromu vyhoření?
5. Odkud získáváte podporu?

Prevence syndromu vyhoření

1. Pomáhá supervize předcházet syndromu vyhoření?
2. Jak by podle vás měla vypadat ideální supervize?
3. Jak by měla supervize předcházet syndromu vyhoření?
4. Co by se mělo na supervizi změnit?
5. Vnímáte supervizi jako dobrou prevenci a proč?

4.3 Zkoumaný soubor

Zkoumaný soubor můžeme rozdělit podle určitých vlastností. Pokud pro výzkum zvolíme nereprezentativní šetření, je potřeba provést účelový výběr, tedy oslovit ty respondenty, kterých se výzkum bude týkat. (Hendl, 2016, s. 154)

Poněvadž jsem vybrala některé respondenty neziskové organizace z řad sociálních pracovníků, jedná se o **nereprezentativní šetření**. Ne všichni oslovení respondenti z řad sociálních pracovníků s mým výzkumným šetřením souhlasili. Byli i takoví, kteří s tím vyloženě nesouhlasili a celou situaci omlouvali nedostatkem času a pracovním vytížením. S jejich postojem plně souhlasím a chápu ho, neboť mají právo na to, aby výzkum odmítli.

Během rozhovoru mi jeden sociální pracovník dal kontakty na dvě sociální pracovnice, které byly v dočasné pracovní neschopnosti. Poněvadž mi předal kontakty se svolením sociálních pracovníků, domluvila jsem si i s nimi schůzku po telefonu.

4.4 Etická dimenze výzkumu

Podle Hendla (2016, s. 156) je informovaný souhlas dokument, který není jednorázovou záležitostí a tudíž předpřipravený formulář se může měnit podle nastalé situace. V případě tohoto výzkumu všichni respondenti souhlasili s výzkumem a podepsali informovaný souhlas před zahájením rozhovoru. Nikdo z dotazovaných respondentů nepotřeboval provést žádnou úpravu či doplnění.

Během mého výzkumu jsem všechny respondenty informovala o tom, k čemu bude výzkum sloužit. Potom jsem dala všem respondentům k podpisu informovaný souhlas s výzkumem. Naše rozhovory byly velmi příjemné. Se všemi informacemi jsem zacházela jako s velice citlivými údaji a v celé mé práci není jasné, kdo na kterou otázku zodpovídal. Tak mohou všichni dotazovaní respondenti zůstat v naprosté anonymitě.

Před samotným rozhovorem jsem respondenty seznámila s následným využitím získaných dat. Vysvětlila jsem jim, že mohou kdykoliv rozhovor přerušit nebo ukončit. Tuto možnost nikdo z respondentů nevyužil. Taktéž jsem všem dotazovaným respondentům nabídla možnost nahlédnutí na výsledky výzkumu. Někteří respondenti této možnosti využili a se zájmem sledovali výsledky celého výzkumu.

4.5 Popis techniky sběru dat a jejich zpracování

Osobní dotazování je podle (Brožová, 2019) nejrozšířenější a nejpoužívanější a má řadu předností v primárním sběru dat. Při osobním interview výzkumník položí otázku, dotazovaný respondent má dostatek času na to, aby si svou odpověď řádně promyslel. Tazatel má tak čas si vše písemně zaznamenat. V průběhu osobního dotazování cítí respondent větší zodpovědnost ve svých odpovědích. U osobního kontaktu udrží tazatel lépe pozornost respondenta, než při neosobním způsobu dotazování. Všechny rozhovory, s dotazovanými respondenty jsem si zaznamenávala. Respondenty jsem obeznámila s tím, že si jejich odpovědi budu zapisovat a požádala je o jejich souhlas. Žádný z respondentů nebyl proti mému zápisu.

Telefonické dotazování se ve své podstatě liší stylem práce. Je vhodné jak pro krátké, tak pro rychlé rozhovory, které jsou většinou orientační (Brožová, 2019, s. 31). Při svém výzkumu jsem ve dvou případech využila i telefonických rozhovorů.

Další zpracování získaných dat, podle Miovského (2006, s. 209-211), je nutné převést do textové podoby pomocí transkripce. Data se tím pádem zredukuje a lépe se s nimi dále pracuje. Další pomůckou je barevné rozlišení textu nebo vytvoření šablony. Kódováním dat převádíme text do určitých segmentů, kterým následně přiřazujeme názvy. Získaná data můžeme doplnit editorováním, kdy využijeme poznámky, které jsme si poznamenali v terénu.

U rozhovorů, které jsem měla v textové podobě, jsem využila transkripce, aby byl text „očesaný“ o nedůležité informace. Taktéž jsem si zvýrazňovači barevně značila texty. Vytvořila jsem si kategorie a k nim jsem od všech mých dotazovaných respondentů přiřazovala důležité informace, které se vztahovaly k danému tématu.

5 Cíl šetření a výzkumná otázka

Cíl mé práce je zaměřen na to, zda supervize jako prevence pomáhá předcházet syndromu vyhoření. Ráda bych znala odpověď sociálních pracovníků, kteří pracují v neziskové organizaci, zda supervize jako prevence pomáhá předcházet syndromu vyhoření na základě polostrukturovaných rozhovorů. Zajímá mě, jaké mají zkušenosti se supervizorem, se samotnou supervizí, jak předchází syndromu vyhoření, odkud dostávají podporu, a jak by měla vypadat ideální supervize, která by měla předcházet syndromu vyhoření? Hlavní přínos práce vidím v rozšíření si teoretických znalostí na základě osobních zkušeností sociálních pracovníků z praxe.

Výzkumná otázka: Pomáhá supervize jako prevence předcházet syndromu vyhoření?

6 Popis zkoumaného souboru

Výzkumný soubor tvořilo sedm sociálních pracovníků neziskové organizace. Na pozici sociálního pracovníka pracují převážně ženy. Tři rozhovory jsem vedla s muži. Všichni respondenti mají ukončené vysokoškolské vzdělání. Jeden z mužů má vyšší odborné vzdělání. V sociálních službách pracují v rozmezí od 2 do 15 let. V rámci zachování anonymity nebudu hovořit o pracovištích, ve kterých respondenti pracují.

Dvě pracovnice byly v době mého výzkumu v pracovní neschopnosti, a jelikož souhlasily s telefonickým dotazováním, využila jsem této možnosti. Všichni z dotazovaných respondentů pracují na plný pracovní úvazek.

Některé z informací, které jsem od respondentů při rozhovorech získala, nepovažuji za důležité pro můj výzkum, proto je nebudu dále popisovat.

7 Analýza dat

Analýza dokumentů vyžaduje velmi trpělivou a systematickou práci s nashromážděnými zdroji a téměř stejný přístup k jejich interpretaci (Giddens, 2013, s. 73). Analýzu dat označuje Miovský (2006, s. 219) za nejsložitější proces kvalitativního výzkumu. Během kódování přiřadíme klíčová slova nebo symboly k částem textu tak, aby se s ním snadněji pracovalo a také, aby bylo možné lépe pracovat s většími významovými celky.

Texty jsem rozdělila na větší celky, ke kterým jsem přiřadila důležité informace od respondentů. Získaná roztríděná data jsem následně propojovala a hledala jsem spojitosti a vytvářela jsem takzvané trsy. K datům jsem doplnila své komentáře, které rozšiřují existující data, čímž zpřesňují analýzu dat.

Ve své analýze dat jsem respondenty pro uchování jejich anonymity označila písmenem R a přiřadila jsem jim pořadová čísla, abych rozlišila jejich odpovědi.

Kapitoly, které tvoří strukturu analýzy dat, vznikaly podle otázek, které jsem pokládala respondentům při hloubkových rozhovorech a telefonátech. Výsledné kategorie jsou dílčí částí těchto kapitol.

7.1 Zkušenosti se supervizí

Zkušenosti se supervizí jsou důležitou součástí této práce. Bez supervize by práce sociálních pracovníků byla složitější. Je dobré občas zhodnotit svou práci.

Když jsem se zeptala, jaké má R1 zkušenosti se supervizí, měla jsem pocit, jakoby dlouho přemýšlel. Nakonec se rozhovořil a mě jeho výpověď ohromila. Zkušenosti má bohaté a má **velmi rád supervizi** jako takovou, protože vnímá, že **mu velmi pomáhá**.

Zkušenosti se supervizí mají respondenti (R1, R2, R3, R4, R5) **dobré**. Dva z respondentů řekli, že **ne vždy měli zkušenosti se supervizí pozitivní**.

„Já osobně mám supervizi moc rád a vnímám, že mi velmi pomáhá. Několikrát jsem už na supervizi byl a pokaždé se na ni těším. Mám s ní bohaté zkušenosti a vím, že je pro práci sociálního pracovníka důležitá a pro mě osobně je supervize velice přínosná a dobrá.“ (R1)

„Bez supervize si svou práci ani nedokážu představit. Je tak moc fajn, že ji několikrát do roka můžeme využít a takto se můžeme posunout dál a vyřešit tak spoustu potřebných problémů, které během pracovního roku vznikají.“ (R2)

Díky supervizi si respondent (R2) uvědomil, jak moc je **fajn** ji mít a využívat ji a jak se díky ní může **dál posouvat**.

„Někdy je supervize dobrá, ale zažil jsem taky supervizi a nebylo jich málo, kdy to opravdu za moc nestálo a nedá se jednoznačně říci, že to byla dobrá supervize natož, že přinesla skutečně nějaký přínos. Lidé se mezi sebou hádali a jakoby ani nemohli a nechtěli najít společnou řeč.“ (R3)

„...supervizor měl tehdy co dělat, aby vše dobře zvládl a dal celou vzniklou situaci do pořádku. Tehdy jsem byl z celé supervize značně rozladěn a celé mi to přišlo ne příliš šťastné.“ (R3)

Respondent R3 a R5 se supervizí nemají dobré zkušenosti. Zažili, jak se lidé na supervizi mezi sebou hádali a mělo to na ně hodně **negativní** dopad.

„...když si vzpomenu na některé ne příliš povedené supervize, ještě teď mám negativní vzpomínky a myslím na ty negativní emoce, které tam tehdy lítaly. Nerada bych měla další podobné špatné zkušenosti.“ (R5)

Jedna respondentka (R4) je se supervizí **zcela spokojená a pokaždé se na ni těší**, protože jí supervize velmi **pomáhá**.

„Mám se supervizí ty nejlepší zkušenosti. Pokaždé, když vím, že mě čeká, tak se na ni neskutečně moc těším, vím, že mi moc pomáhá a díky supervizi se mohu ve svém profesním životě dál posouvat. Jsem moc ráda, že supervize jako takové jsou a že mi tolik pomáhají.“ (R4)

Respondentky R6 a R7 vidí supervizi jako **velký přínos**.

„Pokaždé mě možnost supervize velice těší a vidím v ní přínos jak pro sebe tak pro ostatní a jeví se mi jako velice dobrá.“ (R6)

„...a připadá mi jako veliký přínos a díky tomu mohu být lepším zaměstnancem a mohu lépe pomáhat.“ (R7).

Supervize může být důležitou součástí péče o sebe sama a zároveň umožňuje být otevřená novému učení. Je nepostradatelnou součástí vývoje v pomáhající profesi v sebeuvědomění a v ochotě se dál vyvíjet. (Hawkins, Shohet, 2004, s. 87)

Téměř všichni respondenti vnímají zkušenosti se supervizí jako pozitivní. Zkušenosti se supervizí mají dotazovaní respondenti vesměs kladné. Supervize jim pomáhá se dál ve své profesi posouvat a těší se na ni. Dvě respondentky vidí v supervizi velký přínos, jak pro sebe, tak pro ostatní. Mezi kladným hodnocením supervize byly i negativní zkušenosti, kdy pracovníci v sociálních službách na supervizi zažili hádky, které měly negativní dopad jak na ně samotné, tak na jejich okolí.

7.2 Nejčastější zkušenost se supervizí

Nejčastější zkušenosti se skupinovou supervizí mají respondenti (R1, R2, R3, R5). Tři respondenti řekli, že mají zkušenosti i s individuální supervizí.

„Nejčastější zkušenosti mám právě se supervizí skupinovou. Mám rád, když se všichni sejdeme a můžeme tak společně řešit to, co je potřeba a patřičně to rozebrat, probrat, podívat se na danou věc z jiného úhlu pohledu. Supervize mi dává možnost nad sebou a nad jinými víc přemýšlet.“ (R1)

„Bez skupinové supervize si svou práci ani nedokážu představit. Jednak je fajn, že se spousta věcí a problémů probere a jednak více hlav více ví a tak je to dobré a pro mou práci velice přínosné.“ (R2)

Se skupinovou supervizí mají respondenti (R1 a R2) nejčastější zkušenosti. Uvědomují si, že mohou **nad sebou a nad jinými víc přemýšlet** a je to **přínosné** pro práci.

„Někdy se mi na supervizi moc nechce, ale potom si řeknu, že jsem na ní vlastně moc rád a rád řeším to, co je potřeba. Nejčastější zkušenosti mám se supervizí skupinovou, kdy se všichni sejdeme ve skupině a probíráme důležité momenty ve své pracovní kariéře. Někdy využiju i supervizi individuální. To když potřebuji rozebrat problém, který je pouze můj osobní. Je to ale opravdu velmi zřídka.“ (R3)

„...supervize skupinová je mi přínosem a právě s ní mám nejčastější zkušenosti a jsem za ni ráda. Ráda probírám ve skupině to, co je potřeba. S individuální supervizí zkušenosti nemám, nebyla mi ani nabídnuta.“ (R5)

Respondent R3 a R5 mají zkušenosti se supervizí skupinovou. Respondent (R3) rád **řeší, co je potřeba a zřídka** využívá **individuální supervize**. Naopak druhá respondentka má častější zkušenosti se skupinovou supervizí a s individuální supervizí nemá zkušenosti žádné a **nebyla jí nikdy nabídnuta**.

„Mám zkušenosti jak se skupinovou supervizí, tak se supervizí individuální. Právě s individuální supervizí mám moc hezké zkušenosti, kdy mohu mít supervizora sama pro sebe, mohu se s ním o všem, co potřebuju, poradit a celkově mi přijde velice přínosná.“
(R4)

„... asi největší a nejlepší zkušenosti mám s individuální supervizí jako takovou. Supervizor mi zcela vyhovuje a vnímám ho jako svého dobrého rádce, který mi dokáže za všech situací pomoci a poradit. Proto individuální supervizi často a ráda využívám.“
(R7)

Respondentky R4 a R7 mají zkušenosti s individuální supervizí, kdy vnímají to, že mají supervizora jen pro sebe, berou ho jako dobrého **rádce** a tento druh supervize jim přijde pro jejich profesní rozvoj velice **přínosný**.

„Individuální supervizi miluju a často ji navštěvuju. Spatřuju v ní větší přínos, než například ve skupinové supervizi, kde se často zúčastnění překřikují a ne vždy se najde kloudné řešení daného problému. V individuálním přístupu vidím větší potenciál a dává mi daleko víc. Navíc se supervizor věnuje jen mně, a vzniká tak větší prostor pro celkové rozebrání všeho potřebného. A to je to, co se mi moc líbí.“ (R6)

Individuální supervizi respondentka R6 miluje a často ji navštěvuje. Spatřuje v ní větší **přínos** než v supervizi skupinové. Taktéž v ní vidí **větší potenciál** a je spokojená, když se supervizor zabývá jí samotnou a probírají tak **vše, co je potřeba**.

Vůbec největší zkušenosti mají dotazovaní respondenti se skupinovou supervizí a jeví se jim pro svůj profesní život jako přínosná. Tři respondenti hovořili o zkušenostech s individuální supervizí, kterou hodnotí jako dobrou podporu, kdy se mohou o čemkoliv se supervizorem poradit a vidí v individuální supervizi větší potenciál než u supervize skupinové. Jedna z respondentek individuální supervizi ještě nezažila, poněvadž jí supervize tohoto typu nebyla nabídnuta.

7.3 V čem vyhovuje a nevyhovuje supervizor

Respondent (R2) se vyjádřil, že mu supervizor **nevyhovuje**, protože je nový a jemu se líbil ten **předešlý** a byl s ním i **víc spokojený**.

„Na otázku zda, mi vyhovuje náš supervizor, odpovím rád. Byly supervize, kdy jsme měli opravdu dobrého supervizora a mně naprosto a ve všem vyhovoval. Bylo však potřeba supervizora vyměnit a já si jaksi nemohu zvyknout. Nějakým způsobem mi nový supervizor nevyhovuje a byl jsem víc spokojený s předešlým supervizorem, na kterého jsem byl víc zvyklý. Možná se to ještě změní nevím, ale prozatím si jaksi nemohu zvyknout. Bylo by dobré, kdybychom mohli výběr supervizora ovlivnit i my sami.“ (R2)

Další dotazovaní respondenti byli se svým supervizorem spokojeni a vyhovoval jim. Respondent R3 se vyjádřil, že pociťuje ke svému supervizorovi **přátelský vztah a váží si ho**.

„... mám supervizora rád a nesmírně si vážím jeho práce a to, jak k nám přistupuje a jedná s námi. Řekl bych, že s ním mám přátelský vztah a vnímám to jako velké plus Jsem rád, že mi supervizor vyhovuje.“ (R3)

Respondent S1 absolvoval několik supervizí, se supervizorem je **spokojený** a říká, *„jsem se supervizorem spokojený a mám radost z toho, že odvádí skutečně dobrou práci, která mi pomáhá.“ (R1)*

„Pro mě je supervize důležitá stejně jako výběr dobrého supervizora. Jsem ráda a vděčná za to, že máme takového fajn člověka, který nám umí v leccem poradit a nasměrovat nás dobrým směrem. Supervizor je úžasný v tom, jak pečlivě je vždy na každou supervizi připravený a jak pokaždé zhodnotí, co se nám za předešlé období podařilo a co nikoliv. Vyhovuje mi jako člověk i jako profesionál, který opravdu dokáže pomoci.“ (R4)

Pro respondentku R4 je supervize důležitá stejně jako výběr supervizora, který je fajn, **umí poradit a dobře nasměrovat a pomoci**.

Supervizora považují respondenti (R5, R6, R7) za velmi příjemného člověka, kterého si za jeho služby váží a jsou **rádi za to, že ho mají a pomáhá jim**.

„Výběr supervizora vnímám jako vhodný a jsem ráda, že máme tak kvalitního odborníka, který umí nejenom poradit, ale také s čímkoliv pomoci, když je potřeba“
(R5)

„Supervizor je velmi příjemný člověk, na kterého se s každou supervizí moc těším.“
(R6)

„Supervizor mi vyhovuje po všech stránkách. Je moc ochotný a příjemný a myslím si, že to s námi umí.“ (R7)

Téměř všichni respondenti uvedli, že jsou se supervizorem spokojení. Cení si na něm toho, že jim umí pomoci a dovede jim dobře poradit a nasměrovat je správným směrem. Jeden z respondentů se supervizorem spokojený není a nevyhovuje mu. Líbil se mu předešlý supervizor, se kterým byl víc spokojený.

7.4 Pomoc s problémem

Téměř všichni respondenti se shodli na tom, že jim supervizor dokáže pomoci s problémem, se kterým se potýkají. Respondent R1 tvrdí, že by to **mohlo být lepší**.

„Mě to tak přijde, když to tak shrnu, že náš supervizor s problémem pomůže a snaží se o to, ale někdy si říkám, že by to mohlo být i lepší. To je však pouze můj pocit. Třeba se mylím.“ (R1)

To, že supervizor **dokáže** opravdu **pomoci s problémem**, který je vhodné na supervizi řešit, se shodli všichni další dotazovaní respondenti.

„V sociálních službách se najde spousta problémů, které je dobré řešit a následně vyřešit. Supervizor je od toho, aby nám s tím lépe a efektivně pomohl a myslím si, že to dělá rád a dobře. Je fajn mít takového odborníka, který to umí a o kterém víte, že vás s problému vyvede a zajímá se jak o nás tak o celou organizaci.“ (R2)

„Problém jako takový se v pracovním nasazení najde vždycky a vždycky se na supervizi rozebere a vyřeší ke spokojenosti všech zúčastněných. Na začátku se jeví jako velký a na konci jako by ani nebyl.“ (R4)

„Těch problémů, které nás trápí je dost a je dobře, že fungují supervize, na kterých se supervizor na určitý problém podívá jinýma nezúčastněnýma očima, a začneme je všichni v kolektivu řešit.“ (R6)

Problémy se řeší na supervizi se supervizorem a respondenti R4 a R6 jsou rádi, že to tak **funguje** a že to, co je tíží, mohou s někým řešit.

„...jsem moc rád za možnost toho, že nám supervizor přijde dát zpětnou vazbu a že se nezúčastněnýma očima podívá na danou zakázku a dokáže nám tak efektivně pomoci.“ (R3)

„Tuto možnost pomoci mám ráda a osobně ji často a ráda využívám. Líbí se mi, že mi někdo pomůže se na danou věc podívat i jinýma očima.“ (R5)

„Pokaždé mě těší pomoc zvenčí a vím, že to má své pozitivní účinky pro nás všechny.“ (R7)

Respondenti sdělují, že jim je pomoc supervizora příjemná a dokáže jim pomoci s problémem, na který se mohou podívat i z jiného úhlu pohledu. Supervizi často a rádi využívají a hovoří o počátečním velkém problému a na konci, mají pocit, jako by problém ani nebyl nebo byl o poznání menší. Jeden z respondentů by si přál, aby to bylo lepší.

7.5 Příprava na supervizi

Moc zajímavé bylo zjištění, jak se na supervizi kdo připravuje. Čtyři respondenti (R1, R3, R4 a R7) se na samotnou supervizi dopředu připravují, ostatní tři respondenti se nijak zvlášť nepřipravují a nechávají dané situaci volný průběh.

„Moje příprava spočívá v tom, že pár dnů před supervizí si napíšu na papír nejpalcivější problémy, které nejsem sám schopen vyřešit. Sepíšu si je v určitých bodech a přemýšlím nad nimi. Papír si na supervizi беру s sebou. Někteří se mi diví, že mám tuto potřebu přípravy, ale já mám rád pocit připravenosti.“ (R1)

„Pokaždé si před supervizí sednu a zhodnotím, co by bylo potřeba a co naopak nebylo potřeba řešit a proč. Díky tomuto cvičení vím, co je a co není důležité.“ (R3)

„...je dobré se na supervizi dobře připravit. Díky přípravě vím, co potřebuji probrat a také vím, že tu danou věc proberu a mohu se tak posunout dál.“ (R4)

„Přípravu v žádném případě nepodceňuju a velice svědomitě se připravím, abych měla na supervizi jasno a věděla tak o čem budu hovořit.“ (R7)

Respondenti (R1, R3, R4 a R7) se na supervizi připravují tak, že si **sepíší** v bodech, co by na supervizi chtěli probrat nebo si **promyslí** co je potřeba řešit a díky tomu mají potom **jasno**.

„...já osobně se na supervizi nijak zvlášť nepřipravuji a přijde mi to zbytečné. Vše co potřebuji v dané chvíli řešit, řeším přímo na místě.“ (R2)

„Nemám potřebu se na supervize připravovat, ono to vždycky nějak vyvstane ze situace a řeší se problém, který se mnohdy zdá jako neřešitelný. V průběhu supervize mě potom napadají další situace, které následně všichni řešíme.“ (R5)

Respondenti R2, R5 a R6 se na supervizi nijak zvlášť **nepřipravují**, **nemají** tu **potřebu** a přijde jim to i svým způsobem **zbytečné**. Vše co potřebují na supervizi probrat, řeší v jejím průběhu.

„Trochu se i stydím, že se na supervizi nepřipravuju, ale zjistila jsem, že to ani nepotřebuju. Tak nějak vím, co mě za dané období tíží nejvíc a o tom se supervizorem hovořím a společně to probereme.“ (R6)

Respondenti uvedli, že se na supervizi nijak zvlášť nepřipravují a nemají potřebu přípravy. Příprava jim přijde zbytečná, a sami bez přípravy ví, co potřebují probrat. Další z respondentů mají potřebu přípravy a nad tématy, které je potřeba probrat poctivě přemýšlejí nebo si je v bodech píšou na papír.

7.6 Syndrom vyhoření

Nedostatek supervize někdy může přispívat k pocitům opotřebovanosti, příslosti, v neposlední řadě zaujetím obranné pozice. V profesích, které vyžadují, abychom ze sebe toho vydali mnoho, se může objevit velmi snadno syndrom vyhoření. Supervize může pomoci tento proces zastavit. (Hawkins, Shohet, 2004, s. 96)

Při položení otázky, zda na sobě respondent R1 pozoruje syndrom vyhoření, se krátce zamyslel a svou situaci vyhodnotil, že si myslí, že toho **má** někdy **dost** a cítí se díky tomu **vyčerpaný a značně unavený**.

„Počáteční stavy syndromu vyhoření na sobě určitě čas od času pozoruji a myslím si, že určitě nejsem sám. Někdy mám v práci hodně náročné úkoly, které zapříčiní to, že jsem potom jakoby bez nálady a mám toho všeho dost. Cítím se potom hodně vyčerpaný a značně unavený. Někdy tyto stavy trvají den dva, jindy jsou během pár hodin pryč. Zatím tomu nepřikládám velkou váhu.“ (R1)

Syndrom vyhoření je v sociální práci běžný a respondenti R3, R6 a R7 ho na vlastní kůži zažili. Popisují ho jako stav jak **fyzického**, tak **emocionálního vyčerpání** s příznaky neklidu a **nechuti cokoliv dělat**.

„Když si vzpomenu, jak jsem prožíval svůj syndrom vyhoření, není mi zrovna nejlépe. Byl to stav naprostého fyzického, ale i psychického vyčerpání, kdy jsem neměl na nic náladu, a nebavilo mě nic dělat. Nevěděl jsem, co se semnou děje a nebylo mi v této situaci zrovna nejlíp. Myslím si, že i ostatní to semnou neměli jednoduché a museli se na mě dívat divně a možná i s předsudky.“ (R3)

„Že trpím syndromem vyhoření, mi nikdo neřekl. Přišla na to až lékařka, která mi burnout diagnostikovala. Byly to krušné chvíle, kdy se mi opravdu nic nechtělo a všechno mě bolelo. Myslela jsem si, že je to můj konec. Tím, že jsem včas navštívila svou lékařku, se pomalu dávalo moje zdraví jak na fyzické úrovni, tak na té emocionální do pořádku. A já se potom mohla pomalu zařadit do pracovního procesu. Na tento zážitek moc ráda nevzpomínám. O to víc teď na sebe dávám pozor.“ (R6)

„Ono se řekne syndrom vyhoření, ale já osobně s ním přijít do styku nechci. Jednou mi to dostatečně stačilo. Začalo to nenápadně, kdy jsem na emocionální rovině začala pociťovat jistý neklid a podrážděnost, který byl nesnesitelný. Začalo se to přenášet v práci na klienty a taky doma na rodinu. Jsem ráda, že jsem ho hlavně díky rodině překonala, ale podruhé bych něco takového rozhodně zažít nechtěla. Nebylo to nic, na co bych vzpomínala ráda. I když jsem se díky syndromu vyhoření naučila víc odpočívat.“ (R7)

„Nezažil jsem ještě syndrom vyhoření a budu rád, když udělám vše pro to, abych ho ani zažít nemusel. Už jsem o něm slyšel a vím, že to není nic příjemného.“ (R2)

Respondent R2 ještě nikdy **syndrom vyhoření nezažil** a je rozhodnutý udělat pro to vše, aby jej nikdy zažít nemusel.

Dvě respondentky uvedly, že jisté **příznaky** na sobě **pozorovaly**, naštěstí je brzy rozpoznaly a včas s nimi bojovaly. Respondentka R4 uváděla **únavu a schvácenost**, ale také uvedla, že ví, jak má s počínajícími problémy pracovat.

„Mám svou práci moc ráda a vím, jak moc je náročná. Čas od času na sobě pozoruju jistou únavu a schvácenost. V takovém případě vím, co mám dělat a hned na tuto tělesnou informaci reaguji a snažím se znovu nabýt svou ztracenou energii.“ (R4)

„Jisté příznaky jsem už několikrát zažila i já. Naštěstí jsem je od sebe dokázala včas odehnat. Myslím si, že v pomáhajících profesích je syndrom vyhoření a jeho příznaky častý. Je dobré ho včas rozpoznat a pracovat s ním. Hodně mi taky pomáhá supervize, kde je možné probrat vše potřebné.“ (R5)

Jeden z respondentů ještě nikdy syndrom vyhoření nezažil a byl by rád, kdyby ho ani zažít nemusel. Většina dotazovaných respondentů má zkušenosti s příznaky burnoutu a snaží se s nimi bojovat, jak nejlépe dovedou. Dokonce tři z respondentů samotný syndrom vyhoření zažili na vlastní kůži a popisují jej jako stav naprostého fyzického i psychického vyčerpání, kdy se nechce nic dělat a všechno je bolí. Všichni by byli rádi, kdyby s ním více do styku nemuseli přijít.

7.7 Péče o sebe

Péče o sebe sama je velmi důležitá zvláště v pomáhajících profesích. Dobrý **odpočinek**, **koníčky** a **oddělování osobního života od toho pracovního**, v tom všem spatřují respondenti (R1, R2, R3 a R7) vhodnou péči o sebe sama.

„O sebe pečuji nejlépe, jak to sám dovedu. Po práci rád odpočívám jenom tím, že si na chvíli lehnu a vůbec nejraději mám svou zahradu, na které je fůra práce a díky ní si dokonale vyčistím hlavu a při práci tak můžu skvěle relaxovat. Když vidím, že se mi opět něco zase povedlo, mám radost, a to mě potom neskutečně nabíjí.“ (R1)

„Pečuju o sebe už jen tím, že se snažím oddělovat svůj osobní život od toho pracovního. V praxi to vypadá tak, že své pracovní záležitosti nenosím domů a naopak.“ (R2)

„Jsem neskutečný spáč, takže se snažím, když můžu spát. Rád si lehnu do postele s dobrou knihou a jen tak si čtu. Mám radost z toho, že mě při čtení knihy nikdo neruší a já se z knih často dozvím spoustu zajímavých věcí. Mám rád ticho a vycházky do přírody se svým psem Ronem.“ (R3)

„Tak já ráda sportuju a vůbec ráda jezdím na kole. Odpočinu si u sportu a dobré kávy.“ (R7)

Respondentky (R4, R5 a R6) o sebe rády pečují v kosmetickém, masérském nebo kadeřnickém salonu nebo chodí rády **plavat či běhat, jezdí na dovolené** a taktéž se zmínily o tom, že ne jenom péče o sebe samé je nabíjí, ale i **péče o své blízké**. Respondentka R6 **času** sama pro sebe moc **nemá** a je ráda, že vše zvládá.

„...vždycky si ráda odpočinu, když jsem u kosmetičky nebo u masérky a přitom dokážu úplně vypnout a relaxovat. Jsem tam sama a nikdo po mně nic nechce a hlavně mě nikdo neruší a mám tak čas jen sama pro sebe a své myšlenky. Doma mě potom čeká rodina, kde starost o ně mě neskutečně nabíjí.“ (R4)

„Mám ráda hezké a upravené vlasy, proto často navštěvuji kadeřnický salon. A taky každé ráno, běhám a jednou do týdne, chodím v zimě na krytý bazén. V létě na koupaliště plavat. Nebo jedeme na dovolenou k moři a na to se pokaždé moc těším.“ (R5)

„Pečuji o sebe, jak jen to jde a hlavně jak mám čas. Ne vždy ten čas sama pro sebe mám. Po příchodu z práce mě čeká další práce doma a na zahradě a také s dětmi je pořád co dělat. Ale snažím se aspoň jednou za rok s rodinou jet na jakoukoliv dovolenou.“ (R6)

Respondenti se o sebe snaží pečovat dle svých možností. Někteří jezdí na dovolené, jiní si užívají své zahrady a práci na ní. Další se věnují svým koníčkům a chodí plavat či běhat. Taktéž převážně ženy spatřují péči o sebe sama v kosmetickém, masérském nebo kadeřnickém saloně. Jeden z respondentů se snaží oddělovat pracovní život od toho osobního a jedna z dotazovaných respondentek se rozhovořila o tom, že sama pro sebe moc času nemá a je v neustálém záprahu.

7.8 Předcházení syndromu vyhoření a jeho podpora

Předcházet syndromu vyhoření se dá různě. Dva respondenti (R3 a R5) popisují, jak dbají na to, aby **dostatečně relaxovali** a dělali i něco jiného, než aby pracovali. Podporu vnímají v **rodině** a **ve vztazích** na pracovišti.

„Abych předešel syndromu vyhoření, snažím se co nejvíc relaxovat a pokud to jde užívat si volna, kdy nemusím nic dělat. To jsem potom odpočatý úplně nejvíc. A pokud jde o podporu, tak tu mám ve své práci, kde máme úžasné vztahy, za které jsem moc rád.“ (R3)

„... řekla bych, že kdykoliv zavřu dveře ve své práci, už v podstatě relaxuji a nemyslím na to, co mě zítra čeká. Snažím se relaxovat, jak jen to jde a rodina mě v tom podporuje.“ (R5)

Další respondentka (R6) se zmínila o tom, že ví, co by měla dělat pro to, aby předcházela syndromu vyhoření, ale že **ne vždy se jí to daří**. Dobrou a vhodnou podporu vnímá díky **individuální supervizi**, kde je možné syndromu vyhoření **předejít**.

„Sama nejlíp vím, co bych měla dělat pro to, abych dokázala předejít syndromu vyhoření. Vždyť jsem ho na vlastní kůži zažila a vím, oč jde. Přiznávám se, že moc relaxovat neumím a taky mi to čas moc nedovolí, ale velkou podporu mám v individuální supervizi, kdy si myslím, že právě díky ní mohu dobře syndromu vyhoření předejít.“ (R6)

Respondenti (R1, R2, R4 a R7) se snaží syndromu vyhoření **předcházet** právě **supervizí**, ať už skupinovou nebo individuální. Vidí v ní **velkou podporu**, která jim včas dává rozpoznat začínající problémy, které se syndromem vyhoření souvisí.

„Supervize je důležitá a já ji vnímám jako prevenci. Díky ní se nebojím svěřit s tím, co mě tíží a trápí. Při individuální supervizi mám možnost si sama se supervizorem pohovořit a vím, že tak předejdu řadě problémů, které by se jistě dál hromadily a nadělaly by tak ještě větší škodu než když je průběžně vyventiluju. Myslím si, že supervize určitě pomáhá předcházet syndromu vyhoření.“ (R4)

„Výběr supervizora je důležitý, protože pokud mám někomu důvěřovat, musím být s dotyčným spokojený. Myslím si, že supervize dokáže včas odhalit začínající syndrom vyhoření a je tak dobrou prevencí.“ (R1)

„...supervize je dobrá k tomu, aby se lépe mohlo předcházet syndromu vyhoření, je velmi přínosná.“ (R2)

„Můj názor je takový. Předcházet syndromu vyhoření se dá různě i jeho podpora se dá hledat leckde. V sociálních službách je možnost supervize, díky které se dá leccemu předejít a s leccím pomoci a je to zcela určitě dobře, že to tak funguje.“ (R7)

Téměř všichni respondenti se shodli na tom, že je supervize ať už skupinová nebo individuální vhodná a dobrá k předcházení syndromu vyhoření a k jeho podpoře. Pokud se nebojí svěřit supervizorovi, mají možnost rychleji předejít syndromu vyhoření. Supervize jim dává velkou podporu. Dva respondenti dbají na to, aby dostatečně relaxovali. Podporu mají jak v rodině, tak ve vztazích na pracovišti.

7.9 Součástí supervize

Zajímavé bylo zjištění, co všechno by mělo být součástí supervize. Respondenti (R1 a R2) uvedli, že součástí by mělo být dobré **pohoštění** pro všechny a příjemná **hudba**. Respondentka R6 uvedla, že by součástí supervize mohlo být příjemné zakončení, třeba **poděkování** za to, co se povedlo.

„Můj názor je, že součástí dobré supervize by mělo být pohoštění jak pro všechny zúčastněné, tak i pro supervizora. Bylo by fajn mít vždy dopředu něco nachystané.“ (R1)

„...líbilo by se mi, kdyby na supervizi hrála příjemná hudba třeba relaxační.“ (R2)

„...bylo by dobré, kdyby součástí supervize bylo i její hezké zakončení. Napadá mě, že by bylo moc hezké zakončení supervize s poděkováním toho, co se zrovna povedlo. Bylo by milé slyšet, čeho všeho si vážíme.“ (R6)

„Uvítal bych, kdyby bylo součástí každé supervize krátké zhodnocení pracovních aktivit naší organizace. Přispělo by to k lepší osvětě nás všech.“ (R3)

Respondent R3 by jako součást supervize uvítal **zhodnocení** pracovních **aktivit** organizace a respondenti (R4, R5, a R7) se přiklánějí k lepší a důkladnější **přípravě** na supervizi.

„...osobně se mi nelíbí nepřipravenost a myslím si, že by součástí supervize připravenost rozhodně být měla. Je dobré se nestydět a říct to, co mě zrovna tíží.“ (R4)

„I když nemám potřebu se na supervize připravovat, vím, že bych neměla přípravu podceňovat a vím, že je vhodné být připravená za každých okolností. Není špatné čekat na to, co mě v průběhu supervize napadne, lepší je příprava samotná.“ (R5)

„Myslím si, že by bylo dobré, kdyby se každý před supervizi připravil a každý by si sám za sebe připravil téma, které chce na supervizi rozebírat a řešit. Někdy se stává, že je na supervizi trapné ticho a ne každý ví, co chce zrovna probírat.“ (R7)

Součástí supervize by mělo být dle některých respondentů dobré pohoštění pro všechny a na supervizi by měla hrát příjemná relaxační hudba. Součástí supervize by taktéž mohlo být zhodnocení pracovních aktivit organizace a důkladnější příprava všech zúčastněných na samotnou supervizi. Jako zakončení celé supervize vidí jedna z respondentek poděkování za to, co se povedlo.

7.10 Prevence a změny

Prevenici syndromu vyhoření a změny v supervizi vidí respondenti (R3, R5 a R6) jako **potřebné a přínosné** pro svůj profesní život a pro **dobré vztahy** na pracovišti jak se svými kolegy, tak s klienty celé organizace. Respondentka R6 by **individuální** supervizi zavedla **povinně**.

„Supervizi vnímám jako velmi dobrou prevenci proti syndromu vyhoření. Líbí se mi, že se díky ní dá probrat spoustu potřebného a že spolehlivě a dobře funguje jako prevence. A co by se na ní mělo změnit? Dle mého názoru by to bylo posílení dobrých vztahů jak na pracovišti se svými kolegy, tak s klienty celé organizace.“ (R3)

„...prevence je určitě přínosná stejně jako změny, které jsou občas potřebné a fajn. Nejvíc jsem pro dobré vztahy, které by se měli udržovat.“ (R5)

„Syndrom vyhoření je dobrý prevít, proto se vyplatí s ním už od začátku bojovat, a pokud se včas a na správném místě svěřím do rukou odborníka, myslím tím školeného supervizora, vím, že jsem v dobrých rukou. Pokud se syndrom vyhoření podchytí včas, je to dobré. A na otázku, co by se mělo na supervizi změnit, tak to by byla povinná individuální supervize.“ (R6)

Respondenti (R1 a R2) by rádi na supervizi změnili to, že by mohla v jejich organizaci probíhat **častěji** a mohla by být **delší**. Jako prevenci ji určitě vidí a zvláště vhodná jim přijde supervize **individuální**.

„...vždycky si říkám, že bych byl rád za delší supervize v naší organizaci. Někdy mi přijde, že je to všechno moc zrychlené a že by bylo potřebné se určitým věcem déle a důkladněji věnovat. Myslím si, že individuální supervize se supervizorem je vhodnou prevencí syndromu vyhoření.“ (R1)

„Mám na to asi takový názor. Supervize by mohly probíhat častěji a také by se mohly častěji využívat individuální supervize, při kterých se dá jít víc do hloubky a syndrom vyhoření se dá u jedince rozpoznat lépe než v kolektivu při skupinové supervizi.“ (R2)

Taktéž další dva dotazovaní respondenti (R4 a R7) se shodli na tom, že je supervize zcela určitě **dobrou prevencí** proti syndromu vyhoření a že by na supervizi **neměnili nic**.

„Zcela určitě si myslím, že je supervize dobrou prevencí proti syndromu vyhoření jako takovému. Je fajn, že v sociálních službách supervize fungují. A pokud mám na supervizi něco změnit, musela bych asi dlouho přemýšlet. No, když se opravdu nad tím dobře zamyslím, tak mě nic nenapadá.“ (R4)

„...na supervizi bych neměnila nic, je dle mého názoru už i tak dokonalá a jako prevence syndromu vyhoření je zcela určitě dobrá.“ (R7)

Všichni respondenti odpověděli na otázku, zda vnímají supervizi jako dobrou prevenci proti syndromu vyhoření kladně. Zvláště vhodná jim přijde supervize individuální, kdy se dá jít víc do hloubky a dokáže se tak rychleji a včas rozpoznat syndrom vyhoření než u skupinové supervize. Někteří by na supervizi neměnili nic, protože jim sama o sobě přijde dokonalá, jiní by se věnovali více vztahům a někteří by supervize měli častěji

a delší. Jedna z respondentek se zmínila o tom, že by zavedla povinné individuální supervize.

8 Shrnutí výsledků výzkumu

Cíl této práce je zaměřen na to, zda supervize jako prevence pomáhá předcházet syndromu vyhoření. Ráda bych znala odpověď sociálních pracovníků na základě polostrukturovaných rozhovorů, zda supervize jako prevence pomáhá předcházet syndromu vyhoření.

Jaké mají sociální pracovníci zkušenosti se supervizí, jak předchází syndromu vyhoření a zda supervize skutečně pomáhá?

To, jak jsem naplnila cíle své práce a jaké poznatky tento výzkum přinesl, budu popisovat v této kapitole.

Dílčí cíl 1: Zjistit, zda supervize jako prevence pomáhá předcházet syndromu vyhoření.

Z výzkumu vyplynulo, že sociální pracovníci mají se supervizí vesměs kladné zkušenosti. Supervize jim pomáhá v profesi se dál rozvíjet, těší se na ni a velmi jim v profesním životě pomáhá. Někteří respondenti zažili na supervizi hádky, které ovlivnily nejen je, ale i je jejich okolí. Vůbec největší zkušenosti mají dotazovaní respondenti se skupinovou supervizí a jeví se jim pro profesní život jako přínosná. Někteří respondenti hovořili o zkušenostech s individuální supervizí, kterou hodnotí jako dobrou podporu, kdy se mohou o čemkoliv se supervizorem poradit a vidí v individuální supervizi větší potenciál než u supervize skupinové. Jedna z respondentek individuální supervizi ještě nezažila, poněvadž jí supervize tohoto typu nebyla nabídnuta.

Téměř všichni uvedli, že jsou se svým supervizorem spokojeni. Cení si na něm, že jim umí **pomoci** a dovede jim dobře **poradit** a nasměrovat je správným směrem, **když potřebují**. Jeden z respondentů naopak se supervizorem spokojený není a nevyhovuje mu a přál by si, aby to bylo lepší. Respondenti říkají, že jim je pomoc supervizora příjemná a dokáže jim pomoci s problémem, na který se mohou podívat i z **jiného úhlu pohledu**. Supervizi často a rádi využívají a hovoří o počátečním problému, a na konci mají pocit, jako by problém ani nebyl nebo byl o poznání menší.

Někteří uvedli, že se na supervizi nijak zvlášť **nepřipravují** a nemají potřebu přípravy. Příprava jim přijde zbytečná, a sami bez přípravy ví, co potřebují probrat. Jiní mají **potřebu přípravy** a nad tématy, které je potřeba probrat poctivě přemýšlejí nebo si je v bodech píšou na papír.

Jeden z respondentů ještě nikdy syndrom vyhoření nezažil a byl by rád, kdyby ho ani zažít nemusel. Většina dotazovaných respondentů má zkušenosti s příznaky burnoutu a snaží se s nimi bojovat, jak nejlépe dovedou. Dokonce někteří respondenti samotný syndrom vyhoření zažili na vlastní kůži a popisují jej jako **stav naprostého fyzického i psychického vyčerpání**, kdy se **nechce nic dělat** a **všechno je bolí**. Což potvrzuje i teorie, kterou uvádím v kapitole 1 s názvem Syndrom vyhoření. Všichni by byli rádi, kdyby s ním více do styku nemuseli přijít.

O sebe se snaží pečovat dle svých možností. Někteří jezdí na **dovolené**, jiní si užívají své **zahrady** a **práci** na ní. Další se věnují svým koníčkům a chodí **plavat** či **běhat**. Taktéž převážně ženy spatřují péči o sebe sama v **kosmetickém, masérském** nebo **kadeřnickém salonu**. Jeden z respondentů se snaží oddělovat pracovní život od toho osobního a jedna z dotazovaných respondentek se rozhovořila o tom, že sama pro sebe moc času nemá a je v neustálém **zápřahu**.

Téměř všichni respondenti se shodli na tom, že je supervize, ať už skupinová nebo individuální, vhodná a dobrá k předcházení syndromu vyhoření. Pokud se nebojí **svěřit supervizorovi**, mají možnost rychleji **předejít syndromu vyhoření**. Supervize jim dává velkou **podporu**. Někteří respondenti dbají na to, aby dostatečně relaxovali. Podporu mají jak v **rodině**, tak ve **vztazích** na pracovišti.

Součástí supervize by mělo být, dle některých respondentů, dobré pohoštění pro všechny a na supervizi by měla hrát příjemná relaxační hudba. Součástí supervize by taktéž mohlo být zhodnocení pracovních aktivit organizace a **důkladnější příprava** všech zúčastněných na samotnou supervizi. Jako zakončení celé supervize vidí poděkování za to, co se povedlo.

Všichni respondenti odpověděli na otázku, zda vnímají supervizi jako dobrou prevenci proti syndromu vyhoření kladně. Zvláště vhodná jim přijde supervize **individuální**, kdy se dá jít víc do hloubky a dokáže se tak rychleji a včas rozpoznat syndrom vyhoření, než u skupinové supervize. Někteří by na supervizi neměnili nic, protože jim sama o sobě přijde dokonalá, jiní by se věnovali více vztahům a někteří by supervize měli častěji a delší dobu. Zaujalo mě, že se jedna z respondentek zmínila o tom, že by zavedla **povinné individuální supervize**. Domnívám se, že by právě ty mohly lépe předcházet syndromu vyhoření.

9 Diskuze

V diskuzi bych ráda využila diplomovou práci Bc. Petry Trnkové, Dis. (2014), která vedla práci na téma *Supervize v sociální práci*. V této práci je zpracován výzkum, který je zacílen na poskytování supervize v sociálních službách a supervizi jako jednu z možností prevence syndromu vyhoření. Protože se jedná o sociální pracovníky, kteří navštěvují supervizi, považuji za přínosné vést tuto diskuzi, ze které bude zřejmé, zda je supervize dobrou prevencí proti syndromu vyhoření.

Ve výzkumné části Trnková (2014, s. 42-71) položila respondentům ze tří organizací několik otázek formou dotazníku, které zkoumaly supervizi a syndrom vyhoření. V této diskuzi budu uvádět pouze otázky, které jsou srovnatelné s otázkami z mého výzkumu. První otázka zjišťovala, formy supervize, zda se pracovníci účastní individuální, skupinové nebo týmové supervize. Z jejího výzkumu vyplynulo, že všichni respondenti první organizace, absolvují individuální supervizi. To potvrzuje, že organizace **preferuje individuální supervizi** pro své zaměstnance. V dalších dvou organizacích se všichni respondenti shodli na tom, že mohou využívat **dle své potřeby** všechny **tři** uváděné **formy supervize**. Ve druhé a ve třetí organizaci se shodli na tom, že nejvíc je využívána **skupinová supervize**. Jako druhá je ve druhé organizaci využívána supervize týmová a jako poslední supervize individuální. Ve třetí organizaci to bylo naopak, jako druhá se využívá častěji supervize týmová a jako třetí individuální supervize.

Shodně odpověděli i moji respondenti, že největší zkušenosti mají se skupinovou supervizí a jeví se jim pro svůj profesní život jako **přínosná**. Tři respondenti hovořili o zkušenostech s individuální supervizí, kterou hodnotí jako dobrou podporu, kdy se mohou o čemkoliv se supervizorem poradit a vidí v ní **větší potenciál** než u supervize skupinové.

Další otázka se ptala po pozitivním přínosu ze supervize. V práci Trnkové (2014, s. 53) odpovědělo, 46 % respondentů, že za pozitivní přínos supervize vidí aktuální řešení problémů jak pracovních, tak osobních. Taktéž 15 % respondentů uvádělo možnost řešení prevence syndromu vyhoření a psychohygienu. Dále respondenti považují za pozitivní přínos zlepšení pracovních vztahů a atmosféry na pracovišti. Celých 12 % respondentů nevědí o žádném pozitivním přínosu. Ve druhé organizaci odpovědělo 45 % respondentů, že jako pozitivní přínos supervize vidí řešení jak pracovních, tak osobních problémů. Jedenáct procent dotazovaných respondentů uvedlo

zlepšení pracovních vztahů a atmosféry na pracovišti s možností prevence syndromu vyhoření a zlepšení vztahu ke klientům. Dále 13 % respondentů považují za pozitivní přínos možnost sebereflexe a 8% respondentů neví o žádném přínosu. Přínos psychohygieny vidí 3 % dotazovaných respondentů. V poslední organizaci 53 % respondentů neví o žádném pozitivním přínosu, zatímco 6 % uvádělo zlepšení pracovních vztahů a atmosféry na pracovišti, možnost prevence syndromu vyhoření a psychohygienu. Dvacet devět procent dotazovaných respondentů uvedlo jako přínos řešení aktuálních problémů souvisejících s výkonem práce a také řešení osobních problémů.

Z mého výzkumu vyplynulo, že se téměř všichni respondenti shodli na tom, že je supervize ať už skupinová nebo individuální vhodná a dobrá k předcházení syndromu vyhoření. Pokud se nebojí **svěřit supervizorovi**, mají možnost rychleji **předejít syndromu vyhoření**. Supervize jim subjektivně dává velkou **podporu**. Dva respondenti dbají primárně na to, aby dostatečně relaxovali. Podporu mají jak v **rodině**, tak ve **vztazích** na pracovišti.

Závěr

Cíl této práce je zaměřen na to, zda supervize jako prevence pomáhá předcházet syndromu vyhoření.

Domnívám se, že jsem tento cíl ve své práci naplnila. V první části práce jsem tento cíl naplnila kompilací z odborné literatury a v praktické části pomocí kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky neziskové organizace. Ve výzkumu jsem si stanovila několik výzkumných otázek.

Výstupy z otázek jsou podrobně popsány v analýze dat mého výzkumu, kde jsou zapracovány i přímé odpovědi dotazovaných respondentů.

Když jsem viděla, s jakým nadšením a radostí respondenti mluví o supervizi, byla jsem ráda, že jim je supervize jako taková ku prospěchu. Téměř všichni byli se svým supervizorem spokojeni a cení si na něm toho, že jim umí poradit a pomoci a taktéž je umí nasměrovat správným směrem, když potřebují. Většina respondentů má zkušenosti se skupinovou supervizí a jeví se jim pro svůj profesní život jako přínosná. V individuální supervizi vidí větší potenciál než v supervizi skupinové. Někteří se na supervizi vůbec nepřipravují a jiní svou přípravu v žádném případě nepodceňují.

Se syndromem vyhoření nebo s jeho příznaky se několik respondentů setkala a byli by moc rádi, kdyby s ním znovu do styku nemuseli přijít. Snaží se proto relaxovat na dovolené, sportem, prací na zahradě nebo návštěvou kosmetických, kadeřnických nebo masérských salonů. Zjistila jsem, že podporu mají jak v rodině, tak ve vztazích na pracovišti, ale spatřují ji také v supervizi. Tam by podle nich nemělo chybět pohoštění pro všechny zúčastněné, měla by tam hrát relaxační hudba a supervidovaní by měli být na supervizi lépe připraveni.

Z mého výzkumu vyplynulo, že se téměř všichni respondenti shodli na tom, že je supervize ať už skupinová nebo individuální vhodná a dobrá k předcházení syndromu vyhoření. Zvláště vhodná jim přijde supervize individuální, kdy se dá jít víc do hloubky a dokáže se tak rychleji a včas rozpoznat syndrom vyhoření než u skupinové supervize. Pokud se nebojí svěřit supervizorovi, mají možnost rychleji předejít syndromu vyhoření. Supervize jim dává velkou podporu.

Navzdory tomuto zjištění se však objevilo i několik málo oblastí, kde by mohly určité změny zcela určitě proběhnout a přinesly by zkvalitnění a zefektivnění supervize. Jde o oblast supervize. Aby všem zúčastněným bylo na supervizi dobře, měla by kromě

pohoštění na samotné supervizi hrát hudba a supervidovaní by se měli na supervizi dostatečně připravit. Vhodné by také bylo poděkování za to, co všechno se povedlo. Dobré by bylo, aby se všichni mohli podílet na výběru supervizora. Supervize individuální by měla být u sociálních pracovníků samozřejmostí, ne-li povinná. A rozhodně by měla být četnější a delší, aby se tak dalo lépe předejít samotnému syndromu vyhoření nebo jeho příznakům.

Díky této práci jsem se dozvěděla víc o supervizi a syndromu vyhoření a taktéž mě v mnohém inspirovali sociální pracovníci, kteří mě několikrát utvrdili v tom, že svou práci vykonávají, jak nejlépe umí. Má práce mi do profesního života dala poznání, že supervize skutečně slouží jako prevence proti syndromu vyhoření. Domnívám se, že bude přínosem pro neziskovou organizaci, ve které jsem prováděla výzkum a povede tak ke zkvalitnění celé služby.

„Oheň může nejen hořet, ale i vyhasínat, dohořívát a nakonec dohořet. Láska může kvést. Může být vřelá. Může však též vychladnout.“ Jaro Krivohlavý (1998, s. 9)

Bibliografie

- BARTOŠÍKOVÁ, Ivana. 2006. *O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry*. Vyd.1. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů. ISBN 80-701-3439-9.
- BAŠTECKÁ, Bohumila, Petr, GOLDMANN. 2001. *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-550-48.
- COCHE, Eric. 1977. *Training of group therapists*. San Francisco: Josey Bass. ISBN 978203246756.
- HAVRDOVÁ, Zuzana, Martin, HAJNÝ. 2008. *Praktická supervize. Průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén. ISBN 978-80-7262-532-1.
- HAWKINS, Petr, Robin SHOHET. 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, s. r. o. ISBN 80-7178-715-9.
- GÉRINGOVÁ, Jitka. 2011. *Pomáhající profese*. Praha: TRITON. ISBN 978-80-7387-394-3.
- GIDDENS, Anthony. 2013. *Sociologie*. Těšínské papírny: Vyd.1. Agro. ISBN 978-80-257-0807-1.
- GULOVÁ, Lenka. 2011. *Sociální práce pro pedagogické obory*. České Budějovice: Grada. ISBN 978-80-247-3379-1.
- HENDL, Jan. 2016. *Kvalitativní výzkum*. Přepřacované a rozšířené 4. vyd. Praha: Portál s. r. o. ISBN 978-80-262-0982-9.
- HENDL, Jan, Jiří, REMR. 2017. *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál, s. r. o. ISBN: 978-80-262-1192-1.
- HERMAN, Erik, Pavel, DOUBEK. 2008. *Deprese a stres vliv nepříznivé životní události na rozvoj psychické poruchy*. Praha: Jessenius. ISBN 978-80-7345-157-8.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Vyd.1. Praha: Grada. ISBN 80-7169-551-3.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. 2012. *Hořet, ale nevyhořet*. Praha: Karmelitánské nakladatelství. ISBN 978-80-7195-573-3.
- LOGANBIL, Carol. 1982. *Supervision, a conceptual model*. Professional Psychology: ISBN 978202336565.
- MATOUŠEK, Oldřich. 2007. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0211-0.

- MIOVSKÝ, Michal. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.
- MUSIL, Libor. 2014. Poslání a cíle. *Sociální práce/Sociálna práca*. ISSN 1213-6204.
- NEŠPOR, Karel. 1999. *Závislost na práci*. Vyd.1. Praha: Grada. ISBN: 80-7169-764-8.
- PEŠEK, Roman, Ján, PRAŠKO. 2016. *Syndrom vyhoření-jak se prací a pomáháním druhým nezničit*. Praha: PASPARTA. ISBN 978-80-88163-00-8.
- PILÁT, Miroslav. 2014. *Supervize odborné praxe*. Vyd.1. Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik v Opavě.
- QUISOVÁ, Silvie. 2009. *Sociální komunikace v pomáhajících profesích*. Vyd.1. Opava: Slezská univerzita v Opavě. ISBN 978-80-7248-551-2.
- REICHEL, Jiří. 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3006-6.
- REKTOŘÍK, Jaroslav a kol. 2007. *Organizace neziskového sektoru*. Praha: EKOPRESS. ISBN 978-80-86929-25-5.
- STRECKOVÁ, Yvonne, Ivan, MALÝ. 1998. *Veřejná ekonomie pro školu i praxi*. Vyd.1. Praha: Computer Press. ISBN-80-7226-112-6.
- TOŠNEROVÁ, Tamara, Jiří, TOŠNER. 2002. *Burn-Out syndrom: Syndrom vyhoření*. Brno: Hestia.
- TRNKOVÁ, Petra. 2014. *Supervize v sociální práci*. Praha: (diplomová práce). Pražská vysoká škola psychosociálních studií.
- VENGLÁŘOVÁ, Martina a kol. 2011. *Sestry v nouzi. Syndrom vyhoření, lobbying, boxing*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3174-2.
- VOSEČKOVÁ, Alena, Zdeněk, HRSTKA. 2010. *Syndrom vyhoření*. Vyd.1. Fakulta vojenského zdravotnictví Univerzity obrany. ISBN 978-80-7231-344-0.
- ÚLEHLA, Ivan. 2005. *Umění pomáhat*. Vyd.2. Praha: Slon. ISBN 80-86429-36-9.
- ULMICHER, Andreas. 2008. *Princip kaktusu*. Praha: ANAG. ISBN 978-80-7263-466-8.

Právní předpisy

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

Internetové zdroje

Charita Valašské Meziříčí. Pomůcka pro zavádění standardů kvality do jednotlivých sociálních služeb. [on-line] Aktualizace neuvedena. [Cit. 02. 11. 2019] Dostupné z <http://www.valmez.charita.cz/download/>

40-5-1ka1udLijwavGpJbu8TwQVTfm5QAj1twqYoiJ0RF

Český institut pro supervizi. Co je supervize[on-line] © 2006 [Cit. 02. 11. 2019]

Dostupné z <https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>

Ministerstvo práce a sociálních věcí. Standardy kvality sociálních služeb. [on-line]. [Cit. 02. 11. 2019] Dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

Syndrom vyhoření. Vše o vyhoření podrobně a srozumitelně. [on-line]. Aktualizace neuvedena. [Cit. 02. 11. 2019] Dostupné z <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/syndrom-vyhoreni-uvod/ohrozene-druhy>

Videointerview. Syndrom vyhoření. [on-line] Aktualizace neuvedena. [Cit. 02. 11. 2019] Dostupné z <https://www.youtube.com/watch?v=qbwUpt4gPYo&t=128s>