

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2020-2023

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Johana Veselá

**Supervize jako nástroj pro pracovníka v sociálních
službách v pobytové sociální službě Domov pro osoby se
zdravotním postižením na území hl. m. Prahy**

Praha 2023

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

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED (PART TIME) STUDIES

2020-2023

BACHELOR THESIS

Johana Veselá

**Supervision as a tool for social service worker in the
residential social service Home for people with disabilities in
the territory of the capital city of Prague**

Prague 2023

The Bachelor Thesis Work Supervisor: Mgr. Lukáš Stárek, Ph.D., MBA

Prohlášení

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

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

Johana Veselá

vlastnoruční podpis

Poděkování

Chtěla bych poděkovat vedoucímu mé bakalářské práce, Mgr. Lukáši Stárkovi, Ph.D., MBA, za odborné vedení a cenné rady při psaní této práce.

Anotace

Bakalářská práce s názvem *Supervize jako nástroj pro pracovníka v sociálních službách v pobytové sociální službě Domov pro osoby se zdravotním postižením na území hl. m. Prahy* se zabývá tím, jak pomáhá supervize pracovníkům v těchto institucích. Teoretická část je zaměřena na supervizi a její vznik, její úkoly, funkce, formy, rizika a procesy, a rozebírá také samotné aktéry supervize. Vymezuje pojem klient, pracovník a sociální služby. V praktické části, pomocí rozhovorů s pracovníky přímé péče zjišťujeme, jak supervizi vnímají a jaký dopad na zlepšení kvality práce má.

Klíčová slova

Mentální postižení, pracovník přímé péče, sociální služby, supervidovaný, supervize, supervizor, syndrom vyhoření.

Annotation

In the Bachelor thesis, entitled *Supervision as a tool for social service worker in the residential social service Home for people with disabilities in the territory of the capital city of Prague*, we deal with the question, how supervision helps workers in these institutions. The theoretical part focused on supervision and its origin, its tasks, functions, forms and risks, processes and we also discuss the actors of supervision. The concepts of client, worker and social services are defined. Finally, we use interview with direct care workers to find out how they perceive supervision and discuss impact of it on improving the quality of their work.

Keywords

Burnout Syndrome, Direct care worker, Intellectual disability, Social services, Supervisee, Supervision, Supervisor.

OBSAH

ÚVOD.....	10
TEORETICKÁ ČÁST	11
1 SUPERVIZE.....	11
1.1 Vymezení pojmu supervize	11
1.2 Vznik supervize a její historie	13
1.3 Supervize v České republice.....	13
1.4 Funkce supervize	14
1.4.1. Vzdělávací funkce.....	14
1.4.2. Podpůrná (restorativní) funkce.....	14
1.4.3. Řídící (normativní) funkce.....	15
1.5 Druhy supervize	15
1.6 Formy supervize	16
1.7 Aktéři supervize	18
1.7.1. Supervizor.....	18
1.7.2. Supervidovaný (supervizit).....	20
1.7.3. Zadavatel.....	20
1.8 Proces supervize	21
1.9 Dohoda o průběhu supervize	22
1.9.1. Sjednání supervize	22
1.9.2. Uzavření supervizního kontraktu	22
1.9.3. Obsah supervizního kontraktu	22
1.9.4. Způsob evidence průběhu supervize	23
1.10 Průběh supervizního setkání	23
1.10.1. Příprava.....	23
1.10.2. Zahájení	23
1.10.3. Volba tématu a způsobu práce	23
1.10.4. Vlastní supervizní setkání.....	24
1.10.5. Zhodnocení a závěr.....	24
1.10.6. Výstupy ze supervize.....	24
2 SUPERVIZE VE VZTAHU K SOCIÁLNÍM SLUŽBÁM	25

2.1	Sociální práce a její moderní nástroje	25
2.1.1.	Moderní nástroje pro pracovníky	25
2.2	Sociální služby	27
2.3	Formy supervize v praxi	28
2.4	Pracovník přímé péče.....	28
2.5	Klienti sociální služby	29
2.5.1.	Klient sociální služby jako osoba s mentálním postižením.....	30
2.6	Rizika v sociálních službách.....	31
2.6.1.	Stres.....	31
2.6.2.	Syndrom vyhoření.....	32
2.6.3.	Nebezpečí moci.....	34
2.7	Supervizní témata v sociální práci	35
PRAKTICKÁ ČÁST		37
3	VÝZKUM	37
3.1	Formulace problému	37
3.2	Cíl a úkol průzkumu	38
3.3	Metodika (metoda sběru dat)	38
3.4	Výzkumné otázky	39
3.5	Vzorek respondentů	40
3.6	Prezentace a interpretace získaných údajů.....	41
3.6.1.	Rozhovor č. 1	41
3.6.2.	Rozhovor č. 2	43
3.6.3.	Rozhovor č. 3	45
3.6.4.	Rozhovor č. 4.....	47
3.6.5.	Rozhovor č. 5	50
3.6.6.	Rozhovor č. 6.....	52
3.6.7.	Rozhovor č. 7	54
3.6.8.	Rozhovor č. 8	57
3.6.9.	Rozhovor č. 9	59
3.6.10.	Rozhovor č. 10.....	60
3.7	Diskuze	63
3.8	Doporučení pro praxi	66
ZÁVĚR		67

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ..... 68

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ 71

ÚVOD

Supervize se u nás v České republice neustále rozvíjí a poslední dobou se stává velice přínosnou především pro osoby s pomáhající profesí. V této bakalářské práci se budeme věnovat tématu supervize jako nástroje pro pracovníka v sociálních službách. K tomuto tématu mě přivádí má práce v Domově pro osoby se zdravotním postižením, kde pracuji na pozici pracovnice v přímé péči. Supervizi jsem několikrát využila. Mně samotné pomohla urovnat si záměry a nesrovnalosti v momentální situaci, ve které jsem se nacházela. Více mě zaujala týmová supervize.

V prvních kapitolách se zabýváme definicemi supervize a jejím vzniku ve světě i u nás. Popisujeme, jaké jsou její funkce, druhy, formy, jací aktéři v supervizi vystupují a její průběh. Také vysvětlujeme dohodu a kontrakt supervize. Další kapitoly jsou věnovány sociální práci a jejím moderním nástrojům, pracovníkům přímé péče a klientům, se kterými pracovníci v sociální službě pracují. Dále se zaměřujeme na rizika, která jsou s touto prací spojena. V poslední kapitole teoretické části se stručně zaměřujeme na supervizní témata. Praktická část je věnována výzkumu, jak byl výzkum prováděn a jaký cíl byl sledován. Rozhovory s jednotlivými respondenty jsme dospěli k diskuzi a k závěrečnému shrnutí.

Cílem této práce je kvalitativní metodou zjistit a popsat vnímání důležitosti supervize z pohledu pracovníků přímé péče ve dvou pobytových službách v hl. městě Praha.

TEORETICKÁ ČÁST

1 SUPERVIZE

1.1 VYMEZENÍ POJMU SUPERVIZE

Původ pojmu supervize pochází z latiny a je složen ze dvou slov, „super“ znamená latinsky nad, a „videre“ znamená vidět. Slovo supervize jako takové pochází z angličtiny, tedy „supervision“ (Kopřiva in Stárek 2021, str. 45) a je původně z ekonomického prostředí. Supervize (supervision) se překládá jako dozor, dohled, kontrola či inspekce. (Havrdová in Stárek 2021, str. 45) Kvůli těmto definicím je možné si o supervizi myslet, že je to něco negativního, musíme si ale uvědomit, že překlad supervize ji ve skutečnosti nedefinuje. Supervize tedy není, jak napovídá překlad, kontrola, nejde o přikazování si nějakých postupů nebo předávání informací, ale má sloužit k profesnímu i osobnímu růstu pracovníků. Supervize přináší alternativní pohledy na řešení různých situací, pomáhá odstraňovat neefektivní práci, stereotypy a je prevencí syndromu vyhoření. Jde o metodu učení v bezpečném prostředí s cílem pomoci pracovníkům v jejich oborech (Stárek a kol., 2021, s. 45).

Peter Hawkins a Robin Shohet se ve své knize *Supervize v pomáhajících profesích* odkazují na definici od Hesse (1980, s. 25), ten supervizi vnímá jako „čistou mezilidskou interakci, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat“. (Hawkins a Shohet, 2004, s. 59) Mimo jiné ve své knize uvádějí, že je supervize zásadní metodou podpory, při které je možné se zaměřit nejen na komplikace v práci, ale rovněž je možné se se supervizorem podělit o část odpovědnosti při práci s klienty. Supervize tak tvoří podíl našeho profesního růstu, učení a vývoje. Supervize nám může pomoci s nastavením lepšího využívání vlastních zdrojů, s tím, jak lépe zvládnout objem práce a jak lépe čelit problémům v práci. (Hawkins a Shohet, 2004, s. 34)

Venglářová (2013, s. 14) popisuje supervizi jako proces, jehož se může účastnit jednotlivý pracovník, pracovní skupina nebo tým. Tento proces se zaměřuje na

zhodnocení činností a aktivit při práci a profesní role pracovníka. Zejména se supervize využívá při zaměstnáních zaměřených na práci s lidmi, v sociálních službách, ve zdravotnictví, v řízení lidských zdrojů a postupně i ve vzdělávání. Nežádka se rovněž supervize využívá i tam, kde je každodenní kontakt pracovníka instituce s klientem, jako například v bankách nebo obchodu.

Základní rozdíl můžeme v supervizi spatřovat v poměru mezi kontrolou a podporou. V oblasti ošetrovatelství je zodpovědnost za pracovní postupy a dodržování etických zásad především na pracovníkovi. Na supervizi se probírají situace, které pracovník zažívá ve své praxi. Pracovník zde neřeší jen témata zátěže přímého kontaktu s klienty, bolestí a stresem, ale také se často objevují problémy ve vedení týmů, ve spolupráci s kolegy atd. Supervize poskytuje podporu a inspiraci pro nové postupy. Jako základním znakem supervize je postupné budování dobrého vztahu mezi supervizorem a supervidovaným, vytváření bezpečného místa, předávání informací a nových podnětů, definice dobré supervizní smlouvy, vědomá práce s etickými aspekty. Mezi znaky špatné supervize může potom například patřit kritika, ponižování, zahanbování, špatně nastavený vztah mezi supervizorem a supervidovaným, nerespektování hranic mezi terapií a supervizí, nejasná nebo dokonce špatná supervizní smlouva, nerespektování etiky. (Venglářová, 2013, s. 15)

Venglářová ve své knize *Supervize v ošetrovatelské péči* pro větší přehlednost supervize vyjmenovává, co je a co není supervize. „*Na straně, co je supervize, se objevuje: pohled zvnějšku, ošetření vztahů, učení, povzbuzení, posílení profesionality, obrana proti stereotypu, pomoc při zvládnání bezmoci, pocitů viny, podpora při zavádění nových postupů a změn, poradenství nebo možnost profesionálního růstu. Na straně druhé, co supervize není, je potom: kontrola, řízení, přebírání zodpovědnosti, psychoterapie nebo povídání u kávy*“. (Venglářová, 2013, s. 16)

Tímto jsme předešleli skutečnost, že supervizi není nutné vnímat jako kontrolu či dohled. Předpokladem je, že pracovník má zájem se učit a lépe přistupovat k práci a že je schopen sebereflexe. Vnímá, kde je zodpovědnost a nehledá přílišnou ani malou oporu u supervizora. Tímto odpadá od supervize psychoterapie, která se spíše zaměřuje na spokojenost v osobním životě, kdežto supervize se týká profese supervidovaného. Úlehlá popisuje přínosy supervize jako vyjasnění poslání na pracovišti a v celé organizaci,

prevenci syndromu vyhoření, prevenci přepracovanosti, zvládnání viny, zacházení s vlastní mocí. (Úlehla in Elisová, s. 126).

1.2 VZNIK SUPERVIZE A JEJÍ HISTORIE

Kořeny supervize vycházejí z několika směrů. Jedním ze směrů byl profesní rozvoj ve skupinách v 18. a 19. století v dobročinných organizacích, kde dobrovolníci sbírali informace a pomáhali řešit problémy. Druhý směr nacházíme v oboru klasické psychoanalýzy, kdy spolu psychoanalytici vedli diskuze o případech, např. Sigmund Freud (1856–1939) a jiní. Za výraznou osobnost, která stála při vzniku supervize, považujeme Samuela A. Barnetta (1844–1913), který založil v Anglii jakési první komunitní centrum. V tomto centru probíral se svými kolegy případy, což lze považovat za supervizi (Matoušek in Stárek, 2011, s. 46). Ve 20. století se supervize ubírala různými směry, jednak již zmiňovaným směrem Sigmunda Freuda (osobní psychodynamika), dále směrem, který se zaměřil na rodinu, a ve 40. letech minulého století se objevila tzv. balintovská skupina, jejímž zakladatelem byl Michael Balint (1896–1970), maďarský lékař, který se začal zabývat problematikou profesních vztahů a jak se v nich lépe orientovat. (*SUPERVIZE PRAHA*, online, cit. 2023-01-21). Velký nárůst zájmu o výzkum v supervizi nebo supervize se udává mezi lety 2002–2006, kdy bylo v odborné literatuře identifikováno 659 publikací k výzkumu supervize. Pro ilustraci uvádíme, že mezi lety 1980-2002 bylo identifikováno 388 publikací. (Havrdová, 2011, s. 16)

1.3 SUPERVIZE V ČESKÉ REPUBLICE

Počátky supervize u nás sahají až do 50. let 20. století zejména v oblasti vzdělávání. V roce 1967 vzniká vzdělávací systém SUR aplikovaný ve výcvikových skupinách (Stárek a kol., 2021, s. 46). Rozmach supervize zažívá ČR v 90. letech, kdy u nás vycházejí první knihy a studie o supervizi (Havrdová a jiní.) V roce 1995 pořádala Pražský psychoterapeutický institut odbornou konferenci o supervizi. Výsledkem byla myšlenka potřeby speciálního vzdělávání v této oblasti. Poté v roce 1996 začal výcvik pro supervizory. V roce 2002 vznikl Český institut pro supervizi, který se stará o zlepšování kvality a úrovně vzdělávání a poskytování supervize v České republice.

Dnes je supervize běžně vyučována na školách, zejména na vysokých. (*Supervize: stránky pro supervizory a supervidované*, online, cit. 2023-01-21)

1.4 FUNKCE SUPERVIZE

Hawkins a Shohet (2003, s. 60) popisují tři hlavní funkce supervize sociální práce podle Kadushina, a to funkci vzdělávací, podpůrnou a řídicí.

1.4.1. VZDĚLÁVACÍ FUNKCE

„Vzdělávací neboli formativní funkce, [...] se týká rozvojem dovedností, porozumění a schopností supervidovaných. To se děje prostřednictvím reflektování a rozebírání práce supervidovaných s klienty.“ Hawkins a Shohet také uvádějí, v jakých situacích jim může tato funkce pomoci, je to například, jak lépe porozumět klientovi, nebo jak si uvědomovat, jak na klienta sami reagujeme. (Hawkins a Shohet, 2003, s. 60)

1.4.2. PODPŮRNÁ (RESTORATIVNÍ) FUNKCE

Tato funkce pomáhá pracovníkovi zvládat stres, zoufalství, bolest a problémy, které souvisejí s profesí. Pracovníci si osobně berou to, co prožívá klient, a tato situace je v životě začne ovlivňovat. Zde supervizor použije podpůrnou funkci a pracuje s účastníkem na způsobech, jak si nebrat emoce příliš osobně, zůstat u sebe, aby se nevyčerpával (Hawkins a Shohet, 2003, s. 60).

Může se stát, že pracovník nechce sdělovat své pocity a spíše vnímá jako řešení jejich problémů například v tom, že potřebují přidat personál. Pokud se ale pracovník naučí přemítat své pocity a zpracovávat je, může lépe udržet profesionální hranice a emoce a díky tomu do vztahu s klientem nevstoupí. Jak více popisujeme v kapitole o stresu, pracovník může své emoce a pocity pouze potlačovat, to se později stejně projeví, často nečekaně a nevhodně. Během této práce pracovník prožívá řadu stresů, setkání s dlouhodobými bolestmi, trápením, s limity péče, se smrtelností lidí, to vše vede k velké emoční zátěži. Právě tento typ supervize se řadí mezi základní pilíře boje proti vyhoření. (Venglářová, 2013, s. 27)

1.4.3. ŘÍDÍCÍ (NORMATIVNÍ) FUNKCE

„Řídící neboli normativní stránka supervize plní při práci s lidmi funkci kontroly kvality.“ Všichni supervizoři, přestože nejsou v pozici nadřízeného supervidovaných, určitým způsobem odpovídají za správné vykonávání práce supervidovanými, a také za to, že bude odpovídat etickým standardům. (Hawkins a Shohet, 2003, s.60). Supervizor musí mít na zřeteli také blaho klientů. Pomáhá tedy pracovníkům hledat dobré způsoby péče. Přestože již víme, že supervizor nenesení odpovědnost za pracovní postupy, může být jakýmsi prvkem kontroly kvality. Tato funkce supervize se často uplatňuje u začínajících pracovníků. (Venglářová, 2013, s. 27).

1.5 DRUHY SUPERVIZE

„Je důležité pro každý supervizní vztah vytvořit jednoznačnou smlouvu a v ní stanovit, jakou řídicí, vzdělávací a podpůrnou odpovědnost supervizor ponese. Prvním krokem při tvorbě smlouvy o supervizi je udělat si jasno v tom, kterou z hlavních kategorií supervize požaduje supervidovaný a kterou nabízí supervizor, a do jaké míry se v tom shodují nebo rozcházejí.“ Hlavní druhy supervize popsal ve své knize *Supervize v pomáhajících profesích* Hawkins a Shohet takto: (2004, s. 62):

- Výuková supervize – v tomto druhu supervize zastává supervizor spíše roli učitele. Tento druh se soustředí na vzdělávací funkci, analyzuje práci s klientem. Řídící a podpůrnou funkci potom poskytuje někdo na pracovišti.
- Výcviková supervize – tato supervize je také zaměřena na vzdělávání, ale zaměřuje se na nezaučené, málo prošlé praxí zaměstnance (psychoterapeuty ve výcviku, nové zaměstnance). Supervizor v tomto případě nese vyšší odpovědnost než při výukové supervizi, má normativní roli, více vede.
- Řídící (manažerská) supervize – toto je nadřízená role supervizora nad zaměstnanci a supervizor také nese odpovědnost za práci s klienty. Je zde změna oproti výcvikové supervizi ve vztahu nadřízený-podřízený na vztah instruktor-účastník.
- Poradenská supervize – zaměstnanci mají odpovědnost za práci s klienty a chodí na konzultace rozebrat svoje otázky. Tento druh supervize je určen více zdatným

pracovníkům. Např. já osobně vždy po takovéto schůzce odcházím plna nových nápadů a odlehčena od zátěže, které jsem pociťovala v nových problémech.

1.6 FORMY SUPERVIZE

Supervizi lze uspořádat a realizovat několika způsoby. Přehledně je můžeme rozdělit podle toho, kdo je supervidovaný, v jakém prostředí supervize probíhá, nebo jaký má účel. Dalším faktorem je i role supervizora. Podle toho můžeme rozlišit externí a interní supervizi. (Venglářová, 2013, s. 36)

A) Podle počtu supervidovaných na supervizi:

- **Individuální supervize:** Jedná se o rozhovor mezi supervizorem a jedním pracovníkem (supervidovaným). V tomto případě je potřeba hlídat si hranici mezi supervizí a terapií, supervize je totiž věnovaná výlučně pracovní oblasti, ale mnohdy nás to nutí se zaměřovat i na potíže v osobním životě, jelikož to často může nějakým způsobem souviset. (Venglářová, 2013, s. 36-37) Já osobně mám zkušenost, kdy jsme na individuální supervizi řešili také jednu potíž z mého osobního života a následně to vyřešilo můj problém v práci.

- **Skupinová supervize** je forma, kde jde o pravidelně organizovaná setkání, která jsou otevřená všem zájemcům a rozdělená podle profese (zdravotní sestry, rehabilitační pracovníci apod.) (Venglářová, 2013, s. 25). Skupinu je vhodné složit z pracovníků různých pracovišť. Tyto skupiny by ale měly mít stejný zájem nebo podobný způsob práce. Za výhodu můžeme považovat, že zde není vztah nadřízenosti a podřízenosti, pracovník se nemusí bát, jak jeho vystoupení na supervizi bude posuzováno mimo ni. Pracovník zde může také vystupovat anonymně a nemusí říkat jméno organizace, kde pracuje.

- **Týmová supervize** je nejběžnější formou supervize. Jedná se tu o pracovní tým. Řeší se například otázky komunikace, spolupráce, předávání aj. Probírají se zde případy v týmu spolupracovníků. (Venglářová, 2013, s. 25)

Čím více je respektu mezi kolegy, tím více respektu je potom v práci s klienty i mezi klienty, což vede k zákonu rezonance v chování. Týmová supervize tedy vede k lepšímu

pochopení fungování celé organizace a může sloužit k řešení a předcházení problémů v celé organizaci. (Elichová, 2017, s. 126)

Stárek ve své knize *Speciálně pedagogická praxe jako významný komponent negraduální přípravy studentů – student – praxe – profese* uvádí formu programové supervize, což je supervize zaměřená na celou organizaci a její fungování. (Stárek, 2021, s. 50)

B) Podle frekvence setkávání

- **Pravidelná supervize:** Nejčastěji se objevuje supervize 1x za 6-8 týdnů. Zvažuje se náročnost profese, zralost a pracovní zkušenosti pracovníků. Pokud se jedná o náročnější profesi, je vhodnější mít supervizi častěji a kratší.

V případě, kdy nelze supervizi zajistit v optimálním rozsahu z důvodu nedostatku finančních prostředků, je vhodnější lepší volit jinou formu profesního rozvoje či podpory (semináře, relaxační den, zaměstnanecké bonusy apod.). K frekvenci supervize řadíme dobu trvání supervize (za minimální se považuje 1 hodina pro individuální supervizi a 1,5 hodiny pro vícečlennou supervizi. (Venglářová, 2013, s. 32)

- **Příležitostná supervize:** Tato supervize se využívá v případě konkrétního téma, na kterém se pracovníci dohodnou. Jde například o změny v organizaci práce, změny v týmech apod.

- **Krizová supervize:** Tato supervize je svolána, pokud dojde k nějaké mimořádné události v zařízení. Může se jednat například o napadení pracovníka, sebevraždu, krádeže na oddělení apod. (Venglářová, 2013, s. 40)

Další formy supervize popsala Koláčková 2003, (Pilát, 2018, s. 24), těmi jsou například intervize, autovize, autosupervize (sebesupervize). Autosupervize je zajímavá tím, že si pracovník sám reflektuje svou práci s klienty a poté je vyhodnocuje.

1.7 AKTÉŘI SUPERVIZE

Na supervizi se podílí tři strany: supervizor, supervidovaný a zadavatel.

1.7.1. SUPERVIZOR

„Supervizor je odborník vyškolený v oblasti supervize. Zpravidla jde o profesionála v oblasti pomáhajících profesí (psycholog, speciální pedagog, učitel, sociální pracovník), který má dlouhodobou praxi v oblasti práce s lidmi, ve vedení týmů, často je vzdělán i v psychoterapii.“ (Venglářová, 2013, s. 18)

Supervizor je nejčastěji externí pracovník, který přichází do organizace nebo instituce provádět supervizi. (Stárek, 2021, s. 46) Úkolem supervizora je pomáhat supervidovaným dobře vykonávat svou práci. Venglářová ve své knize *Supervize v ošetrovatelství* zastává názor, že by se neměla zaměňovat nebo prolínat role supervizora a manažera (manažerská supervize), a to z důvodu, že v supervizi pracovníci probírají i své nepříjemné pocity, například při práci s klienty, nesouhlasu s vedením organizace, vztahu s kolegy a tak dále. V případě, kdyby tyto informace podávali pracovníci někomu, kdo jim zadává úkoly a zpracovává jejich hodnocení, ukázalo by se to na atmosféře, která by nebyla taková, jaká má být na správně supervizi. (Pracovník by se neuvolnil). Ve vztahu k supervidovanému má být supervizor kolegou, bez ohledu na to, zda jde o studenta, začínajícího či zkušeného pracovníka. Také nezapomíná zmínit, že jsou supervizoři zavázání držet se etických zásad pro supervizi. Jak bylo uvedeno dříve, supervize nemá být kontrolou, zodpovědnost zůstává na pracovníkovi, ale supervizor by měl přehodnotit další postup, pokud by došlo k závažnému pochybení nebo porušení etických norem. (Venglářová, 2013, s. 15)

Dobrý supervizor by měl mít léta praktických zkušeností a všichni by měli naplnit podmínky supervizního výcviku. Supervizor by měl být také odborníkem a měl by být přirozenou a důvěryhodnou autoritou. (supervize.eu, 2006, online)

Supervizor by měl umět porozumět úkolům, rolím a hranicím, umět vytvořit a udržet pracovní společenství, umět zaznamenat a reflektovat supervizi, umět rozpoznat vědomé i nevědomé procesy, které probíhají, umět je třídit a umět rozlišovat poradenství a supervizi. (Hawkins a Shohet, 2004, s. 52)

Kvalifikace supervizora

V dnešní době je situace v supervizi poměrně nepřehledná, jedním z důvodů je skutečnost, že je supervize mladý obor. Několik institucí, zařízení a projektů si žádá supervizi, ale neurčí si, kdo je supervizor. Můžeme se tak setkat se supervizory s různými zkušenostmi. Také může dojít k situaci se samozvaným supervizorem, který se pouze cítí schopen supervizi provádět. (*Supervize: stránky pro supervizory a supervidované*, online, cit. 2023-01-21) Požadavky na odbornost vzdělání supervizora zatím nejsou ukotveny v žádném zákoně. (Stárek, 2021, s. 46) Pro správnou volbu supervizora bychom se proto měli zaměřit na jeho kvalifikaci. (Venglářová, 2013, s. 19)

Model vzdělávání Českého institutu pro supervizi

„Supervizor ČIS (Český institut pro supervizi) jsou zkušení odborníci s vysokoškolským vzděláním humanitního směru nebo medicíny, mají minimálně 15 let praxe v pomáhajících profesích, zkušenost s dlouhodobým vedením lidí (vzdělávacího programu nebo týmu). Mají dokončený psychoterapeutický výcvik akreditovaný českou psychoterapeutickou společností. V rámci supervizního výcviku absolvují 140 hodin přímé výuky a dalších 400 hodin aktivit spojených se supervizním tématem. Celý výcvik je zakončen závěrečnými zkouškami za přítomnosti nezávislého pozorovatele ze zahraničí supervizní instituce, která je také součástí Evropské asociace pro supervizi a koučink.“ (*Supervize: stránky pro supervizory a supervidované*, online, cit. 2023-01-21)

Vzdělání pro roli supervizora můžeme nabít také formou praxe v supervizi. To platí u lidí, kteří byli dříve např. lékaři, pracovníci v pomáhajících profesích, pedagogové. Museli ale získat magisterský stupeň vysokoškolského vzdělání. Je to také v případě, že má dlouholetou praxi v oboru, a to minimálně 13 let a psychoterapeutické vzdělání, praxe ve vedení lidí. Po splnění těchto podmínek může uchazeč o tuto pozici zahájit čtyřletý výcvik v supervizi, který je ukončen zkouškami a následným získáním certifikátu k provádění supervize. Další podmínkou pro supervizora, která je také zmíněna v etickém kodexu Českého institutu pro supervizi¹, je vzdělávání supervizora i v průběhu působení,

¹Etické zásady pro ČIS. Dostupná z: http://www.supervize.eu/wp-content/uploads/eticke_zasady_cis.pdf

supervizor by měl také reflektovat svou práci, supervizoři často podstupují supervizi. Vzhledem k těmto skutečnostem výcviku nám naznačuje, že se jedná o malou skupinu vyškolených supervizorů. Webové stránky: (www.supervize.eu), nám mohou pomoci, jak najít správného supervizora. (Venglářová, 2013, s. 20)

Externí a interní supervizor

Již ze samotného pojmu supervize vyplývá, že je to jakýsi pohled zvenčí, je proto výhodou, aby tedy supervizor přicházel zvenčí (externí supervizor). Při volbě interního supervizora, tedy spoluzaměstnance, je potřeba vše pečlivě projednat se supervidovanými, respektovat jejich připomínky a vše řádně uvést v kontraktu. (Stárek a kol., 2021, s. 46)

1.7.2. SUPERVIDOVANÝ (SUPERVIZIT)

Supervidovaný je pracovník daného pracoviště nebo instituce. V tomto případě pracovník v sociálních službách, který se nechává supervidovat supervizorem. (Stárek a kol., 2021, s. 46.)

Pracovník by měl mít potřebu svou práci reflektovat a zkvalitňovat, v tomto by mu mělo pomoci supervize, kterou by měl pracovník akceptovat. Můžeme se ale také setkat s odmítavým názorem na supervizi. Například může mít pracovník málo informací o možnostech supervize, nebo se také existují zaměstnanci, kteří nemají potřebu se dál rozvíjet, reflexi vnímají jako zbytečnou. Supervidovaný by si měl na supervizi připravit téma, měl by mít chuť a ochotu při procesu supervize a respektovat pravidla práce v týmu. (Venglářová, 2013, s. 23-25) Mimo jiné pracovník na supervizi také přináší na supervizi emoce ke zpracování, což je důležitým úkolem supervize (pracovník mluví o emocích, které každý den zažívá). (Havrdová, 2011, s. 25)

1.7.3. ZADAVATEL

Zadavatel je vedoucí služby nebo týmu, který osloví supervizora a nabídne mu spolupráci, také stanovuje podmínky, jak má supervize probíhat, k čemu má vést a jaké jsou její cíle. (Stárek a kol., 2021, s. 46)

Do procesu supervize patří i klient, uživatel služby. Supervize je totiž především o vztahu mezi pracovníkem a klientem a supervize má vést k nejlepším zájmům klienta. Proto můžeme říci, že je klient supervize přítomen, i když se fyzicky nezúčastní. (Stárek a kol., 2021, s. 47)

1.8 PROCES SUPERVIZE

Supervize se nejčastěji odehrává na pracovišti pracovníků, vede ji supervizor na základě podmínek, které se vyjednávají na začátku procesu. Ty se mohou vyskytovat v kontraktu neboli ve smlouvě, a to v písemné nebo ústní podobě. V situacích, kdy se pracovník setká se supervizí poprvé nebo supervizi provádí v instituci supervizor poprvé, je dobré zrealizovat úvodní seminář na téma, co vlastně supervize je, jak probíhá, a zjistit, co se od supervize očekává. Tím se předchází obavám ze supervize ze strany supervidovaných. (Stárek a kol., 2021, s. 52)

Proces supervize má několik fází:

Smlouva/kontrakt – jsou zde řešena základní pravidla, hranice, důvěryhodnost, očekávání a vztahy. Může se uzavřít ústně nebo písemně.

Zaměření – zaměřuje se na konkrétní problém nebo téma, se kterým pracovník nebo tým přichází. Může se jednat například o práci s klientem, organizaci v týmu, osobní motivaci atd. Po stanovení cíle přichází prezentace, ta může být v podobě popisu situace, audio nebo video nahrávky, písemných poznámek apod. (Stárek a kol., 2021, s. 53)

Prostor – „*prostor pro dění. Je jádrem otevřenosti a tvořivosti. Zde je dovoleno nevědět, nemít odpovědi a hledat. Otevře se prostor pro nové možnosti*“. Uvolňuje se díky tomu napětí pramenící z obav pracovníků. (Stárek a kol., s. 53) Zde se můžeme naučit zastavit a sjednotit se s bolestí a přemýšlet o emocích, konfliktech, vztazích a motivaci. (Havrdová, 2011, s. 24)

Most – spojení mezi supervizí a praxí supervizita. Vše, co je vysvětleno v předchozích fázích, se přenáší do praxe pracovníka. Pracovník se zaměří na klienta, přemýšlí a aplikuje nové nápady, způsoby, poznatky a možnosti, které vplynuly na supervizi. (Stárek a kol., 2021, s. 53)

Shrnutí – závěrečná fáze celého procesu. Zde si obě strany sdělí své myšlenky, pocity, postřehy během supervize, dají si zpětnou vazbu a naslouchají tak jeden druhému. Tato fáze může být cenným zdrojem poučení. Pracovník se zde může vyjádřit k tomu, jak mu vyhovovala supervize. Může se zde dotknout témat, které by mohly být zdrojem dalšího zájmu.

Každý supervizor má svůj způsob vedení supervize, ať už je to klasické povídání v „kolečku“ nebo použití různých kreativních technik, jako je malování, modelování, sochání, práci s kameny či jinými materiály. Známa metoda je také hraní rolí. (Stárek a kol., 2021, s. 54)

1.9 DOHODA O PRŮBĚHU SUPERVIZE

1.9.1. SJEDNÁNÍ SUPERVIZE

„Ustanovení vzájemné smlouvy, respektive dohody, umožňuje hladký start a rychlý start a rychlé zaměření na skutečnou práci v zájmu klienta.“ (Úvod do supervize, 2002, s. 24) Autoři této knihy uvádějí, že není třeba písemná forma kontraktu, zatímco Pilát ve své publikaci (2018, s. 39), doporučuje, aby kontrakt byl vypracován písemně, aby se předešlo potenciálním sporům.

1.9.2. UZAVŘENÍ SUPERVIZNÍHO KONTRAKTU

Dle Piláta (2018, s. 45) má kontrakt tři strany – zadavatele, supervizanta a supervizora, které jsou ve vzájemném vztahu. Může se stát, že některé strany začnou supervizi zneužívat. Například vedení může supervizi použít pro vyzvídání informací od zaměstnanců, nebo se naopak supervizor přikloní k týmu. V obou případech dochází k nespravedlnostem. (Venglářová, 2013, s. 29)

1.9.3. OBSAH SUPERVIZNÍHO KONTRAKTU

Venglářová ve své knize (2013, s. 31) rozděluje kontrakt na širší a užší, přičemž širší je mezi vedením organizace a supervizorem. Naproti tomu užší kontrakt je uzavřen mezi supervizorem a supervidovaným. Pilát ve své knize (2018, s. 46) je dělí podobně na

rámcový kontrakt se zadavatelem a kontrakt se supervidovaným. Pilát nabízí i variantu trojstranného kontraktu, kde je vše v jednom textu. Je zajímavé, že supervizní kontrakty se mohou vyvíjet v čase, jejich forma není neměnná, může se utvářet v souladu s tím, jak se vyvíjí sama supervize.

1.9.4. ZPŮSOB EVIDENCE PRŮBĚHU SUPERVIZE

Způsob evidence je záležitostí dohody. Supervize může být dobrovolná, může probíhat na náklady supervidovaných a mimo jejich pracovní dobu. Pokud je hrazena zaměstnavatelem či probíhá v pracovní době supervize, je účast povinná. Neúčast se omlouvá stejně jako nepřítomnost v práci. (Venglářová, 2013, s. 34)

1.10 PRŮBĚH SUPERVIZNÍHO SETKÁNÍ

Vlastní průběh supervizního setkání podle Venglářové (2013, s. 79–81) dělím na přípravu, zahájení, volbu tématu a závěr, a po vlastním uvážení jsem přidala také etapu vlastního supervizního setkání.

1.10.1. PŘÍPRAVA

Než samotná supervize začne, je dobré si nejdříve zvážit místo, kde bude probíhat. Mělo by to být vždy místo, kde pracovníky nebude nic rušit, kde budou mít pohodlí s možností přinést si nápoje.

1.10.2. ZAHÁJENÍ

Zahájení supervize by mělo začít přivítáním, rekapitulací minulého setkání, je možné se k dřívějším tématům vracet a navazovat na něj. Pokud jde o první setkání, bude se tato část věnovat představení účastníků, supervizora a k otázkám.

1.10.3. VOLBA TÉMATU A ZPŮSOBU PRÁCE

Supervizor se s pracovníky na začátku domluví, jaké téma si dnes přinesli. Dále probíhá prezentace daných témat neboli jejich představení. Poté se vyberou témata, jaká se budou probírat, s ohledem i na čas, který nám supervize nabízí.

1.10.4. VLASTNÍ SUPERVIZNÍ SETKÁNÍ

Po volbě tématu přichází samotná supervize, kde probíhá popisování různých situací a témat. Pomocí supervize se supervidovaným daří nacházet odpovědi a řešení.

1.10.5. ZHODNOCENÍ A ZÁVĚR

Následuje rekapitulace průběhu a zhodnocení tématu. Zaměřuje se na to, zda se splnilo očekávání pracovníka či celého týmu, co jim přineslo užitek nebo zda jim bylo něco nepříjemné. Může se zde objevit také plán do budoucna či nějaká doporučení.

1.10.6. VÝSTUPY ZE SUPERVIZE

Písemné výstupy ze supervize jsou spíše formální, slouží jako doklad o průběhu, případně o tématech, která byla probírána. V praxi je osvědčený model připravit si zápis a následně ho nechat odsouhlasit členy supervize.

2 SUPERVIZE VE VZTAHU K SOCIÁLNÍM SLUŽBÁM

2.1 SOCIÁLNÍ PRÁCE A JEJÍ MODERNÍ NÁSTROJE

„Sociální práce je specializovaná pomáhající činnost, jejímž cílem je zvyšovat nebo stabilizovat kvalitu života lidí, u kterých je tato kvalita ohrožena nebo omezena. Je vykonávána kvalifikovanými sociálními pracovníky a přispívá k jejich optimálnímu fungování ve společnosti. Je postavena na koncepci lidských práv a sociální spravedlnosti. [...] Sociální práce je umění pomáhat lidem v jejich těžkostech, způsobem užitečným a udržujícím respekt k člověku.“ (Profesní komora sociálních pracovníků, online, cit. 2023-02-26)

2.1.1. MODERNÍ NÁSTROJE PRO PRACOVNÍKY

Supervize patří do moderních nástrojů v sociální práci, je to nástroj, který pomáhá v sociálních službách. Dovolují si tvrdit, že je nedílnou součástí sociálních služeb. Nástrojem supervize je možnost působit na jedince, na kolektiv nebo na celou organizaci. Pokud se nástroj použije správně a dojde k propojení všech těchto složek, velice pomáhá v celém chodu ke zlepšení. Tento nástroj působí přes jedince, spojuje jedince v kolektivu, aby spolupracovali pro blaho celé organizace. Cílem tohoto nástroje je vyšší uspokojení z práce, prevence syndromu vyhoření a může mít i pozitivní dopad na rodinné příslušníky klientů. (Elichová, 2017, s. 124)

Další moderní nástroj je **přístup k práci samotné**. Často změna pohledu a přístupu k práci může zabránit odchodu ze zaměstnání nebo vyhoření. Jako příklady změny přístupu uvádíme: nebrat svou práci jako obtěžující nebo ji nevidět jako povinnost, ale jako zábavu. Vnímat svou práci jako smysluplnou činnost. Tento přístup pomáhá najít rovnováhu i mezi prací a soukromím a nalézt zaměstnanci pocit moci, že může svou práci pozitivně ovlivňovat svým přístupem. (Elichová, 2017, s. 126)

Vzdělávání v sociální práci je důležitým nástrojem pro udržení standardu a kvalit v sociální práci a k dosažení kvality edukace, vytvoření programů vzdělávání pro pracovníky (Havrdová, 2010, s. 143) Vzdělávání pro pracovníka v sociálních službách je bezpochyby důležitým nástrojem, je to proces, při kterém pracovník získává nové

znalosti, zkušenosti a dovednosti, které následně uplatňuje ve své práci. Od pracovníka se schopnost a ochota dále se vzdělávat předpokládá. Vzdělávání v sociální práci má v ČR dlouhou tradici, a to od roku 1918. Postupně se měnily pohledy na potřebnost vzdělávání v tomto oboru, na dobu studia, na preferování jednotlivých předmětů v této oblasti nebo na potřebné stupně vzdělávání. (Elichová, 2017, s. 66) Pracovník se v současnosti může vzdělávat pomocí kurzů a seminářů nabízených organizací nebo si je může sám vyhledat z vlastní vůle.

Duševní hygiena sociálních pracovníků je prostředkem dobře vykonávané práce v sociálních službách, proto by se měl pracovník zaměřit i na to, aby on sám byl spokojený, aby nezapomínal na své potřeby a staral se o své zdraví a rozvoj. Toto nezapomíná zmínit i Mezinárodní etický kodex². Pokud má pracovník kladný vztah sám k sobě, má to dobrý dopad na kvalitu práce. Základem je správná péče o své duševní zdraví, například dostatek spánku, rozumné a vyvážené pracovní vypětí, dobrý pocit z práce i vlastního života. Stejně jako o duševní zdraví bychom se měli starat i o zdraví tělesné, neboť jsou vzájemně propojeny a projevují se závisle na sobě. Propojení těla a mysli vede k osobnímu růstu jedince. Důležité je si uvědomovat své tělo, vyhýbat se mechanickým pracím, správně dýchat, uplatňovat všímavosti při vykonávání činností apod. (Elichová, 2017, s. 121) Do osobní a duševní hygieny patří individuální terapie.

Hodnocení pracovníků neboli evaluace je vyhodnocení každodenní práce s jeho dopady a změnami. Obecně jej můžeme vnímat, jako sledování a hodnocení poskytování služeb. Získáváme tím ukazatele kvality praxe, žádoucí výsledky v práci, souhrnný pohled na kvalitu služeb, i celkový pohled na slabiny a progres pracovníka. V obecném přehledu tento nástroj přináší výstupy, výsledky a dopady a z toho vypovídající ukazatel pracovníka. (*Profesní komora sociálních pracovníků*, online, cit. 2023-02-26) Pracovníkovi to může přinést motivaci, zamyšlení se nad chybami a jejich

² *Global social work statement of ethical principles*. Dostupný z: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>

zlepšení. Sama z vlastní zkušenosti však vím, jak je důležitý i pocit kladného hodnocení a podpory od vedoucích.

2.2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociální služby jsou poskytovány společensky hendikepovaným osobám, s cílem zvýšit kvalitu jejich života nebo je v co největší možné míře začlenit do společnosti. Sociální služby zohledňují nejen jedince, uživatele, ale i jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, také do toho můžeme řadit zájmy širšího společenství. (Matoušek a kol., 2011, s. 9). Cílů sociálních služeb je několik, podle Valenty, Michalíka a Lečbycha (2012) je to především zachování lidské důstojnosti člověka, vycházet z individuálně definovaných potřeb klientů, aktivně rozvíjet schopnosti klientů, zvýšit nebo alespoň udržet jejich soběstačnost, poskytovat kvalitní služby v zájmu klientů. Za posledních dvacet let prošly sociální služby rozvojem, změnil se přístup k uživatelům, metody péče a přístup k organizaci. Došlo k posílení pozice krajů a obcí a rozmachu neziskových organizací. (Havrdová, 2010, s. 196) Zákon č.108/2006 Sb. přinesl zásadní transformaci do sociálních služeb. Základní zásady zákona, které jsou uváděny především v jeho § 2 jsou: *„bezplatné sociální poradenství pro každého, zachování lidské důstojnosti a respekt k lidským právům a oprávněným zájmům, individuální přístup, aktivizace k samostatnosti, podpora při zakotvení v přirozeném sociálním prostředí, rovnoprávnost, dobrovolnost. Tyto základní zásady jsou v obecné poloze vodítkem, na jehož základě byly vypracovány Standardy kvality poskytování sociálních služeb.“* (Krutilová, Čámský, Sembdner, 2008, s. 26)

Podle Švarcové mezi sociální služby řadíme: *„osobní asistence, pečovatelské služby, tísňové péče, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče.“* (Švarcová, 2011, s. 175)

Ústavní sociální péče

„Zákon o sociálních službách (Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách) definuje již jen dvě kategorie těchto ústavních zařízení. Jsou to domovy pro osoby se zdravotním postižením a domovy se zvláštním režimem.“ (Matoušek, 2011, s. 106)

Ústavy sociální péče v péči o lidi s mentálním postižením (dnes se používá pojem Domov pro osoby se zdravotním postižením) mají dle Švarcové: *„velmi důležité poslání a poskytují služby, které není schopna a není připravena převzít jiná instituce nebo subjekt. Představy o jejich okamžitém zrušení je proto naivní. To ale nemění skutečnost, že některé ústavy poskytují péči do značné míry nehumánní, působí represivně, segregáčně a v některých případech dokonce nerespektují základní lidská práva klientů.“ (Švarcová, 2011, s. 172)*

2.3 FORMY SUPERVIZE V PRAXI

Ve své praxi pracovníka přímé péče v sociálních službách jsem se setkala s individuální, týmovou a příležitostnou formou supervize. Týmovou supervizi máme na pracovišti jednou za dva měsíce, vnímám ji jako nejpřínosnější, protože přispívá ke sjednocení přístupu pracovníků k péči o klienty. S příležitostnou supervizí jsem se setkala pouze párkrát, mně osobně nevyhovovala, ale to mohlo být způsobeno osobností supervizora a jeho způsobem řízení. Individuální supervizi vnímám také jako velmi důležitou formu supervize, zejména z hlediska profesního růstu a úlevy, kterou po ní pocítuji.

2.4 PRACOVNÍK PŘÍMÉ PÉČE

Pracovník přímé péče je osoba, který vykonává přímou obslužnou péči o osoby v pobytových službách. Tato péče se soustřeďuje na nácvik každodenních činností, pomoc při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s pomůckami, oblečením nebo přístroji. Pracovník má také za úkol udržovat čistotu v domácnosti, podporu samostatnosti u klienta, posiluje životní aktivizace, vytváří základní sociální a společenské kontakty a uspokojování psychosociálních potřeb. *(Práce v sociálních a zdravotních službách, online, cit. 2023-02-20)*

Marlis Pörtner ve své knize *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči* popisuje tyto zásady, podle kterých by se pracovník přímé péče měl řídit „*naslouchat (bez naslouchání není možná uspokojivá péče), brát vážně, vycházet z „normální situace“, držet se toho, co se samo nabízí, umožňovat vlastní zkušenosti a zaměřit se na prožitek, povzbuzovat, neulpívat na „symptomu“ (problémovém chování), podporovat svébytnost, poskytovat přehledné možnosti volby, podávat jasné informace, být konkrétní, popisovat situaci apod“*. Pracovník přímé péče by měl znát zásady pro každodenní praxi. Tyto zásady nejsou jen pravidla, kterých bychom se měli držet, jedná se o jakousi osnovu pro orientaci v práci pracovníka přímé péče. Na pracovníkovi je, jak tuto zásadu pochopí a jak ji bude individuálně naplňovat. (Pörtner, 2009, s. 15) Pracovník přímé péče by se měl řídit přístupem zaměřeným na osobu, což je přístup pracovníka ke klientovi jako k jedinci. Znamená to řešit jeho problémy a rozhodovat společně s lidmi s postižením, nikoliv místo nich. Znamená to brát jedince s ohledem na jeho individualitu, na jeho jedinečné schopnosti, názory a potřeby a v souladu jejich možnosti jim předávat odpovědnost. Znamená to podporovat klienta a provádět ho jeho životem. Přístup zaměřený na osobu se týká také pracovníka, který se má učit využívat svou unikátní osobnost ve své práci. (Pörtner, 2009, s. 15) Jedním z nejdůležitějších nástrojů v pomáhajících profesích je podle Havrdové (2010, s. 45) právě osobnost pomáhajícího.

Z toho vyplývá, že by měl pracovník přímé péče nejen pečovat o klienty, ale měl by zároveň dodržovat přístup zaměřený na osobu, který mu vymezuje, jak by se k těmto lidem měl chovat. Podle mého názoru je to přístup, jaký by měl být aplikován i v běžném životě.

2.5 KLIENTI SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Klient je v centru pomáhajících profesí. Klientovi je pomáháno a o něj pečováno, soustřeďuje se na něho pozornost, je hýčkáán, motivován a rozvíjen, je tou osobou, kolem které se točí otázky etických dilemat a problémů. (Stárek a kol., 2021, s. 43)

2.5.1. KLIENT SOCIÁLNÍ SLUŽBY JAKO OSOBA S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM

„Mentální postižení je trvalým postižením rozumových schopností, jehož důsledkem je neschopnost jedince dosáhnout odpovídajícího stupně intelektového vývoje. I když je mentální postižení trvalé, je možné dosahovat určitého rozvoje jedince. Hlavními znaky mentálního postižení jsou nedostatečný vývoj myšlení a řeči, omezená schopnost učení a z toho plynoucí obtížnější adaptace.“ (Valenta, Michalík, Lečbych a kol., 2012, s. 255)

Mentální retardace jako taková má několik definic, a to proto, že na ni každý člověk může nahlížet trochu jinak. Například lékař se na tuto problematiku bude dívat posudkovým okem a spatřovat spíše diagnostickou stránku, jinak ji bude vnímat sociální pracovník, který pracuje v pobytové službě, pracovník v oblasti integrace a inkluze, psychologové, speciální pedagogové a v neposlední řadě také rodič, který se stará o jedince s mentálním postižením. Také je nutné zmínit, samotnou osobu s mentálním postižením a jejich vnímání, které je mnohdy velice originální a osobité. Je dobré se zaměřit na všechny úhly pohledu, protože dva pohledy jsou více než jeden. I když se v něčem můžou rozcházet a dochází pak často ke sporům. (Švarcová, 2011, s. 39)

Švarcová ve své knize *Mentální retardace* (2011, s. 172) zmiňuje knihu, kterou doporučuje všem pracovníkům přímé péče, *Agrese u lidí s mentální retardací a autismem*. Jeden z autorů, Hynek Jůn, upozorňuje, že problémové chování klientů těchto zařízení, jako je například agrese, je často reakcí na to, že nejsou uspokojovány jejich základní lidské potřeby. Mezi ně řadíme fyziologické potřeby (jídlo, pití, spánek, sexuální potřeby atd), potřeba bezpečí a jistoty (klient potřebuje znát místo, čas, osobu a má možnost opustit skupinu, neomezený přístup k předmětům, ví, že personál se chová předvídatelně), potřeba někam patřit a být milován (potřeba povídání si, porozumění, kontaktu s lidmi), potřeba úcty a respektu (vhodné chování s ohledem na jeho věk, brání vážně), potřeba seberealizace.

Popsat v této kapitole klienta sociální služby osobu s mentálním postižením je celkem obtížné. Je to především proto, že každý klient je individuální osobnost stejně jako každý člověk na tomto světě. Je pro nás důležité si uvědomit, že tento klient si nedokáže zajistit sám všechny základní lidské potřeby, a proto se tato osoba stává klientem služby a je tak tedy závislá na pracovníkovi přímé péče. Vztah mezi nimi je velmi důležitý a v některých

případech jde zároveň o jeden z nemnoha vztahů, který klient má. V tom spatřuji zároveň jednu z největších krás této práce, a to obohatit život dalšímu člověku.

2.6 RIZIKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Lidé na sebe mohou mít velké nároky, mohou se snažit dosahovat dokonalosti, a to především právě ve své práci. V sociálních službách musí být pracovník na klienty milý, měl by být usměvavý, komunikativní, kreativní atd. To je ovšem těžko zvládnutelné každý den v roce, neboť jsme jen lidé a nežijeme jen pro práci a práci. Práce v sociálních službách přináší řadu rizik, kterým se věnuji v následujících kapitolách:

2.6.1. STRES

„Čím více se člověku situace jeví jako nekontrolovatelná a čím větší bezmoc pociťuje, tím silnější pocit stresu to v něm vyvolává.“ (Prieß, 2015, s.15)

Přestože některé druhy stresu mohou být pro člověka pozitivní, (pracovníka například mohou povzbudit, mohou probudit energii a tím připravit k akci), dlouhodobé působení hormonu kortizol, který vzniká z progesteronu, což je hormon klidu, přinese svoji daň. V pomáhajících profesích se však setkáváme se situacemi vyvolávajících stres velice často. *„Jsme nuceni sedět a prožívat pacientovu bolest, nebo musíme ovládnout frustraci z toho, že nedokážeme zajistit prostředky k pokrytí všech potřeb klienta, s nímž jsme ve styku, případně musíme zvládat situace, pro něž se necítíme dostatečně profesně či citově připraveni.“ (Hawkins a Shohet, 2004, s. 31)* *“Stres, který se nevybije, zůstává v těle a může se projevit v podobě tělesných, psychických nebo emočních příznaků. Je důležité znát své vlastní sklony ke způsobu reagování na stres, abychom se mohli mít na pozoru před hromaděním vnitřního napětí. Pokud příznaky stresu příliš dlouho přehlízíme, hrozí nám nebezpečí, že nás zaplaví a ocitneme se v situaci, kdy to jediné, čemu budeme schopni se věnovat, budou naše výsledné příznaky. Když k tomu dojde, vstoupili jsme do stavu, často označovaného jako vyhoření.“ (Hawkins a Shohet, 2004, s. 32)*

Příznaky stresu Hawkins a Shohet udávají například: *„migrény, bolesti hlavy, nespavost, nadměrná únava, menší chuť k jídlu, neschopnost soustředění, nutkavé obavy, paranoidní myšlenky – považujeme sebe sama za oběť, předstírání zájmu a hraní role*

pečovatele, avšak činy a pocity nejsou v souladu, vyhýbání se klientům, kolegům či situacím, nadměrné pití, přejídání nebo kouření, nechut' ráno vstát z postele, kolísavá úzkost, nenávisť vůči klientům.“ Jednoduše se vytrácí schopnost sloužit.

2.6.2. SYNDROM VYHOŘENÍ

„Od 70. let 20. století se psychologové a lékaři zabývají stavy celkového vyčerpání, které se nazývají syndrom vyhoření. Někdy se používají výrazy jako syndrom vypálení či vyhaslosti. Často se uvádí výraz syndrom burnout. Anglické sloveso „to burn“ znamená „hořet“ a v přeneseném významu „být pro něco zapálený“. Slovo „burn out“ znamená dohořet“, „vyhořet“, „vyhasnout“. Pojem „syndrom burnout“ poprvé použil Herbert J. Freudenberger.“ (Pešek, Praško, 2016, s. 16)

Definice syndromu vyhoření známe několik, všechny se shodují ale na tom, *„že se jedná především o psychický stav charakterizovaný vyčerpáním a snížením pracovní výkonnosti,*“ a to především z dlouhodobého a intenzivního stresu, jež se vyskytuje především v povolání služeb. (Prieß, 2015, s. 65)

Syndrom vyhoření se vyskytuje především v povoláních práce s lidmi, a trpí jím zejména schopní, ctízádní a zodpovědní lidé. Do nejohroženější skupiny tedy patří zdravotní sestry, lékaři, sociální pracovníci, psychologové, učitelé, právníci, úředníci nebo také špičkoví sportovci, novináři a dokonce studenti. *„Podle Evropské agentury pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci pracovníky nejvíce stresují procesy spojené s reorganizací, která u zaměstnanců vyvolává nejistotu, potom nadměrná pracovní zátěž a třetím největším faktorem je nepřijatelné chování kolegů a nadřízených.*“ (Pešek, Praško, 2016, s. 17)

Rizikové faktory v pracovní sféře popsal Pešek, Praško (2016, s. 18) jako např.: *“požadavky na vysoký výkon, nadměrné množství práce, nízká míra samostatnosti, nedostatek podpory a ocenění od kolegů a nadřízených, nedostatek zážitků úspěchu, nedostatečná finanční odměna, špatná organizace práce, obtížní klienti a v neposlední řadě také absence supervize.*“ Rizikové faktory v mimopracovní sféře zmiňují faktory např.: *„absence partnera, konfliktní partnerství, nedostatek hlubších přátelských vztahů, nedostatek tělesného pohybu, nedostatek koníčků a zájmů, špatné stravování, vysoké*

skóre těžkých životních událostí.“ Poté nezapomínají zmínit také rizikové faktory, zapříčiněné osobností člověka, například: nízké sebevědomím, nadměrné potřebě soutěživosti, neschopnost relaxace, nízká míra sebereflexe, nadměrná potřeba zalíbit se druhým, vysoká míra empatie, perfekcionismus.“

Pešek a Praško (2016, s. 19) definují model syndromu vyhoření složený z pěti fází vývoje:

1. Idealistické nadšení: Při nástupu je člověk plný vzrušujícího idealistického nadšení a velkých očekávání. Je rozradostněný příliš, až nezdravě, touží pomáhat, prosadit se a tvrdě pracuje. Často má přehnané představy a myšlenky a jde do práce „na plno“. Tento člověk uvažuje, že je třeba pomáhat až příliš a dojde k velké nerovnováze, následkem čehož mu velice rychle dojdou síly. Svou práci si nerozloží realisticky a vyhoří.

2. Stagnace neboli vystřízlivění: Zde dochází ke konfrontaci mezi původními představami a realitou. Pracovník se začíná soustřeďovat na to, aby nepracoval příliš. Snaží se vyhýbat náročnějším klientům a obtížnější práci. Často se zaměřuje na jiné vzdělávání mimo pracoviště, na kontakty a kariérní postup. Jeho myšlenky se točí kolem nadměrných požadavků a dochází k tomu, že se musí naučit část vypouštět. Dochází k redukci myšlenek a požadavků na sebe i na druhé ve smyslu: „Proč bych se měl honit? Stejně to nějak dopadne.“ Dochází k určitému uvolnění, i když za velkou cenu.

3. Frustrace: Zaměstnanec myslí na to, že si klienti vymýšlejí, manipulují s ním a zneužívají jeho dobroty. Oplývá emocemi zloby a vzteku, což jsou emoce, které vznikají v souvislosti se zneužitím, tentokrát se ve skutečnosti zaměstnanec zneužil sám. On sám dopustil tuto situaci. Cesta vede skrz uvědomění si příčiny celého psychického stavu, odpuštění si a nastavení si nových hranic a pravidel sám sobě i vůči druhým Uvedený postup byl nejlepší možný, ale v převážně většině případ se tomu tak neděje a bohužel následuje apatie.

4. Apatie: Pracovník se uzavírá do sebe, dělá jen to, co musí, straní se, projevuje se tu špatný vztah ke klientům. U pracovníka se začínají projevovat zdravotní problémy, jako jsou bolesti hlavy nebo zad, kožní onemocnění či únava. Člověk může hledat úlevu

v tom, že začne nadužívat léky nebo alkohol. Může být více nemocný a mít několik absencí v práci. Nedokáže se zbavit myšlenky, že práce nemá smysl. Ztrácí motivaci, dochází mu nápad, začíná se vyhýbat okolí a lhát sám sobě.

5. Syndrom vyhoření: *„Finálním stadiem je syndrom vyhoření, často provázený depresivními stavy. Jedná se o úplné emoční vyčerpání. Pracovník odchází ze zaměstnání, nebo vyhořelý zůstává, či v té samé organizaci přechází na jinou pracovní pozici. V ideálním případě přehodnotí své postoje a životní styl, popř. absolvuje psychoterapii, a s více realistickými očekáváními pracuje dál ve své původní profesi.“* (Pešek, Praško, 2016, s. 19) Zaměstnanec myslí na to, že ho všechno štve, všichni jsou proti němu a že už to nevydrží. Uvědomuje si, že by s tím měl něco dělat.

I z výše uvedeného vyplývá, že syndromem vyhoření bychom se měli zabývat dříve, než k němu dojde. Může pomoci zamyšlení se nad věcmi, které nás v naší práci podporují a motivují, a naopak věnování pozornosti vlastním příznakům stresu, péči o svůj zdravý životní styl. (Pešek, Praško, 2016, s. 20)

Dobrý supervizor se snaží rozpoznat v zaměstnancích toto riziko vyhoření a předejít mu, případně pak samotné vyhoření co nejlépe řešit.

2.6.3. NEBEZPEČÍ MOCI

„Postup proti vůli klienta vyžaduje přesvědčení. Člověk musí být přesvědčený, že to, chce, je správné.“ (Guggenbühl-Craig, 2007, s.10)

Lidé v sociálních službách mohou mít pocit, že jsou zavázáni k tomu, aby měli především ochotu pomáhat. V hloubi duše tomu však může být jinak, pracovník může mít potěšení z toho, že pomáhá, a bohužel dochází i k tomu, že chce vládnout a mít klienta v moci. V tuto chvíli se pracovník stává nástrojem moci, buď z nevědomí, nebo z frustrace, kterou si najednou může někde vybit a je potřeba přijít na příčinu jeho touhy. Určitá hranice v tomto problému je svědomí, které může vše zlomit k dobrému. Pokud už ale pracovník svědomí necítí, dostává se on i klient do obrovské pasti.

„Nikdo nedokáže jednat na základě pouze čistých motivů. I ty nejušlechtilejší činy vycházejí z čistých i nečistých, světlých i temných motivů.“ (Guggenbühl-Craig, 2007, s. 14)

2.7 SUPERVIZNÍ TÉMATA V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Téma supervize si zkušení pracovníci sami připraví nebo vzniká při mapování jejich potřeb aktuálních témat na pracovišti apod. Supervizor si poté vytvoří dohodu s pracovníky, jaké téma budou podle důležitosti probírat. V tomto je důležitá aktivita supervidovaných, neboť supervizor může pracovat jen s tím, co supervidovaní na supervizi přinesou. Nejběžnějšími tématy supervize jsou otázky organizace práce, pracovní náplň, spolupráce s vedením, filozofie organizace, spolupráce v týmu, kazuistiky (nejednotný přístup ke klientovi), emoční zátěž spojená s prací, stres, vyhoření. Zvolené téma je stručně představeno, supervize potom pomáhá k dobrému pojmenování věcí. (Venglářová, s. 42)

Často řešená témata na supervizi jsou zvládnání práce s klienty, jejichž chování je iracionální nebo nepochopitelné a pracovníci tak mohou mít pocit frustrace, odolávání tlakům a manipulací ze strany klienta, pacienta, ale i kolegů aj., porozumění vlastním reakcím v práci, psychosociální problémy klientů, problémy ve vztahu k rodině klienta, problémy ve vztahu klient-pracovník, problémy ve vztazích v týmu. (*Prevence syndromu vyhoření*, online, cit. 2023-02-15)

Broža ve své knize *Supervize v adiktologické praxi* provedl výzkum supervize a jejich témat, které rozdělil na témata: vztahy v týmu, případová práce, práce nad klientskou skupinou a program. Z jeho výzkumu vyplývá, že nejčastěji řešenými tématy skupinové supervize byly vztahy v týmu s přibližně srovnatelným zastoupením jako případová práce, poté následoval program a relativně malé zastoupení měla skupinová práce a jiná témata. V praxi se doporučuje, mít jiného supervizora na týmovou a jiného na individuální supervizi. Supervizor si většinou sám řekne, že nechce vést individuální, když již vede týmovou supervizi v organizaci, aby se mu nezměnil pohled na celou skupinu. Když například pracovník řeší témata o vztazích s kolegou, může se to potom odrazit právě v supervizi v podobě toho, že může mít supervizor zkreslený pohled na pracovníka z důvodu informace sdělené na individuální supervizi. (Broža, 2010, s. 50)

Supervize může pomáhat řešit konflikty týmu, může zprostředkovávat nový nezátížený a nezaujatý pohled na poskytované služby, nabízet emoční podporu, vytvářet podmínky a prostor pro reflexi práce s klienty a tím přispívat ke zvyšování kvality péče. (Broža, 2010, s. 55) Ve většině případů vznikají podněty témat na pracovišti na počátku sezení a určují je pracovníci služby. (Broža, 2010, s. 57)

„Zkušenost s výběrem témat ve skupině vede postupně k tomu, že se supervizanti naučí svá témata nacházet sami, případně je do skupiny přinášet i s připravenou otázkou. Častější je případ, kdy supervizit přináší do supervize komplexní situaci či případ, k nimž se ještě vrací, a supervizor s ním teprve hledá konkrétní otázku či ohnisko pozornosti. Čas od času je vhodné tematizovat i fungování a vztahy v supervizní skupině. Může to být příležitostí k pověření kontraktu a případně k jeho změně.“ (Havrdová, 2008a, in Pilát, 2018, s. 71)

PRAKTICKÁ ČÁST

3 VÝZKUM

V praktické části se zaměřujeme na samotný úkol bakalářské práce, to je zjištění, jak pracovník přímé péče vnímá supervizi a její důležitost. Nejprve jsme si určili, jakou metodou bude výzkum prováděn, představíme podrobněji své cíle a výzkumné otázky do rozhovorů a také představíme samotné respondenty, s nimiž budou rozhovory prováděny. Jejich odpovědi budou poté shrnuty v diskuzi a na závěr se zabýváme doporučením pro další praxi.

Definic, co je to výzkum, existuje několik a definuje se velmi těžko, poněvadž má několik stránek a tváří. Z množství definic si Peter Gavora ve své knize *Úvod do pedagogického výzkumu* zvolil tuto definici, kterou volně přepsal jako: „*Výzkum je systematický způsob řešení problémů, kterým se rozšiřují hranice vědomostí lidstva. Výzkumem se potvrzují či vyvracejí dosavadní poznatky, anebo se získávají nové poznatky.*“ (Leedy, 1989 in Gavor, 2000, s. 11)

3.1 FORMULACE PROBLÉMU

Podle Gavora (2000, s. 13) se „*výzkum se nejprve zahajuje stanovením výzkumného problému. Zde si výzkumník přesně formuluje, co chce zkoumat. Je to základ, od kterého se budou odvíjet další záležitosti výzkumu. Výzkumník si stanoví, koho a co bude zkoumat.*“

Pracovník přímé péče v sociálních službách je výzkumný vzorek praktické části bakalářské práce. Tato profese je bezpochyby velice náročná a jak jsme již zmínili v teoretické části, supervize je jedním z moderních nástrojů, jak jim v jejich náročné práci pomoci, podpořit je a také jejich práci zkvalitňovat. V praktické části budeme pozorovat, zda pracovník v sociálních službách supervizi opravdu vnímá jako pomoc.

3.2 CÍL A ÚKOL PRŮZKUMU

Na základě vymezené problematiky jsme si stanovili tento cíl: Zjistit vnímání důležitosti supervize pracovníků přímé péče v Domově pro osoby se zdravotním postižením v hl. m. Praha. Dílčím cílem výzkumu bylo zhodnotit očekávání a naplňování supervize z pohledu pracovníků přímé péče, zjistit, jak je supervize na pracovišti realizována, jaké pocity mají pracovníci přímé péče z této supervize. Z toho důvodu, že je praktické část zaměřena na vnímání supervize z pohledu pracovníků, byla zvolena metoda kvalitativní, která umožňuje pochopit jejich vnímání. (Gavor, 2000, s. 32)

3.3 METODIKA (METODA SBĚRU DAT)

Pro zkoumání v praktické části bakalářské práce byla zvolena kvalitativní metoda. *„Kvalitativní výzkum uvádí zjištění ve slovní (nečíselné podob. Jde o popis, který je výstižný, plastický a podrobný. Zastánci kvalitativního výzkumu hodnotí sesbírané údaje při kvantitativním výzkumu jako hrubé a argumentují tím, že za čísla se ztrácí člověk. Více než čísla si cení významu, který komunikuje osoba. Výzkumník kvalitativní metody se snaží o sblížení se zkoumanými osobami, o proniknutí do situací, ve kterých vystupují, protože jen tak jim může rozumět a může je popsat.“* (Gavor, 2000, s. 31) Po určení, že se bude jednat o výzkum kvalitativní, byly zvoleny konkrétně tyto metody: rozhovor, metoda případové studie–kazuistiky (osobní poznatky) a metoda pozorování. Interview se dává přednost, když hledáme bezprostřední, osobní nebo důvěrné odpovědi. Předpokládá se, že se respondent u osobního kontaktu s výzkumníkem více „otevře“, než by tomu bylo například u dotazníku. Také by měl tento kontakt být zárukou pravdivých a dostatečných informací. (Gavor, 2000, s. 110)

Rozhovory probíhaly v osobním volnu respondentů a byly uskutečňovány v lednu a únoru 2023. Prostředí jsme vždy volili klidné a bezpečné, bez přítomnosti dalších osob, než byl tazatel a respondent. Rozhovory byly po souhlasu respondentů zaznamenány pomocí diktafonu, aby si tazatel znovu mohl připomenout reakce respondentů na danou otázku.

3.4 VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Výzkumná otázka č. 1 (VO1): Jak pracovník přímé péče vnímá supervizi?

Téma této výzkumné otázky bylo pojato v těchto otázkách:

Otázka č. 1: Co pro Vás znamená supervize? Popište svými slovy.

Otázka č. 2: Jaká máte očekávání od supervize?

Otázka č. 6: Pomáhá vám supervize v řešení vašich pracovních problémů?

Otázka č. 12: Vnímáte v supervizi nějaká negativa?

Otázka č. 13: Vnímáte supervizi jako důležitý nástroj vaší práce?

Otázka č. 14: Jaká témata na supervizi nejčastěji řešíte?

Výzkumná otázka č. 2 (VO2): Jak je pracovník přímé péče sám iniciativní v supervize a k supervizi?

Téma této výzkumné otázky bylo pojato v těchto otázkách:

Otázka č. 4: Využíváte možnost individuální supervize? Pokud ano, pomáhá vám?

Otázka č. 5: Zažil/a jste klasickou terapii? Pokud ano, mohl/a byste ji srovnat se supervizí?

Otázka č. 11: Připravujete si před supervizí témata, která chcete probírat?

Výzkumná otázka č. 3 (VO3): Vnímá pracovník přímé péče supervizi jako prevenci proti syndromu vyhoření nebo stresu?

Téma této výzkumné otázky bylo pojato v těchto otázkách:

Otázka č. 9: Prošel/prošla jste si syndromem vyhoření nebo jejich příznaky? Pokud ano, co Vám pomohlo?

Otázka č. 10: Jak často ve své práci pociťujete stres? Co vám pomáhá, abyste stresu předešel/předešla?

Výzkumná otázka č. 4 (VO4): Je pracovník přímé péče spokojen se supervizí na jeho pracovišti?

Téma této výzkumné otázky bylo pojato v těchto otázkách:

Otázka č. 7: Jste spokojen/a s realizací supervize na vašem pracovišti?

Otázka č. 8: Jste spokojen/a se supervizorem na vašem pracovišti?

Otázka č. 3: Myslíte si, že jste typ člověka, který by se bez supervize obešel? Pokud ne, chtěl/a byste supervizi naopak častěji?

3.5 VZOREK RESPONDENTŮ

K realizaci výzkumného šetření bylo osloveno celkem deset pracovníků přímé péče, a to ze dvou pobytových zařízení v hl. m. Praha. Pět pracovníků bylo z jedné pobytové služby a týmovou supervizi využívají všichni pravidelně, a to jednou za tři měsíce. Individuální supervizi pravidelně využívají dva z těchto pracovníků. Dalších pět pracovníků přímé péče jsou z druhé pobytové služby, kde mají týmovou supervizi jednou za dva měsíce a individuální supervizi využívají také dva z nich.

Tabulka č. 1: Přehled respondentů: Pracovníci přímé péče v Domově pro osoby se zdravotním postižením

	Věk	Délka praxe	Vzdělání	Gender
1	49	2 roky	Střední škola s maturitou	Žena
2	46	4roky	Základní vzdělání	Žena
3	43	12let	Střední škola s maturitou	Žena
4	57	1 rok	Vysoká škola (Bakalářské studium)	Muž
5	39	4 roky	Střední škola s maturitou	Žena

Tabulka č. 2: Přehled respondentů: Pracovníci přímé péče v Domově se zvláštním režimem

	Věk	Délka praxe	Vzdělání	Gender
6	23	1 rok	Střední škola s maturitou	Žena
7	22	3 roky	Střední škola s maturitou (aktuálně studuje na vysoké škole)	Žena
8	34	15 let	Střední škola s maturitou	Muž
9	31	9 let	Střední škola s maturitou	Muž
10	29	3 roky	Výuční list	Žena

Všichni respondenti byli seznámeni s tím, že jejich odpovědi budou anonymní, byl jim sdělen cíl bakalářské práce a také výzkumné otázky. Všechny rozhovory byly po

souhlasu všech respondentů nahrávány na diktafon. Bylo to z toho důvodu, že při přepisu těchto rozhovorů bylo možné si znova připomenout, jakým stylem se rozhovor vedl, v jakém rozpoložení respondent byl, s jakou intonací reagoval a jak dlouho se rozmýšlel nad odpovědí.

3.6 PREZENTACE A INTERPRETACE ZÍSKANÝCH ÚDAJŮ

3.6.1. ROZHOVOR Č. 1

Prvním respondentem a pracovníkem přímé péče je žena, je jí 49 let a pracuje v Domově 2 roky a 3 měsíce. Podle jejích slov je na této pozici spokojená. Dohromady působí v oboru sociálních služeb již 9 let. Vzdělání dosáhla na střední škole s maturitou. Při rozhovoru na mě pracovnice působila roztěkaně, na každou otázku reagovala s jinými emocemi a na všechny otázky reagovala téměř okamžitě.

1) Co pro Vás supervize znamená? Popište svými slovy.

Supervize pro mě znamená hlavně pokus o vyřešení problémů, kde na to máme čas. Než třeba tady v práci spolu můžeme mít nějaký problém, ale neřešíme ho, protože se zajímáme hlavně o klienty a ve svém volnu nechceme tyto problémy řešit.

2) Jaká máte očekávání od supervize?

Očekávám úlevu, můžu se otevřít v některých tématech a najít potom společnou cestu. Taky dostat ze sebe, co nám vadí a od druhých slyšet, co jim vadí na mě. Víím, že také nejsem perfektní, ale jsem ráda, když mi to někdo díky supervizi řekne. Mě to třeba i zamrzí, ale můžu se nad tím zamyslet.

3) Myslíte si, že jste typ člověka, který by se bez supervize obešel? Nebo byste ji potřebovala častěji, než je obvykle?

Nejsem. Uvědomuji si, že je to potřeba. O volnu se nechci bavit o práci. Tak jak je, tak nám stačí. Podle mě bychom se všichni z toho zbláznili, protože bychom řešili strašně moc témat. A ze supervize znám jen povídání si.

4) Využíváte možnost individuální supervize? Jestli ano, pomohla Vám?

Ne, nejsem ta, co se svěřuje.

5) Zažila jste klasickou terapii? Pokud ano, mohla byste ji srovnat se supervizí?

Nerada se svěřuji i kamarádům. Na terapii jsem nikdy nebyla.

6) Pomáhá vám supervize k řešení pracovních problémů?

Popravdě řečeno je to sporný, možná asi jo. (dlouhé zamyšlení) Pomáhá mi to třeba v tom, že někdo sdělí zkušenost, která vyřešila nějaký problém s klientem, a na supervizi si tyto zkušenosti můžeme předat. Nepíšeme to třeba do mapování, protože je to třeba moc intimní nebo osobní a tady si to můžeme předat.

7) Jste spokojena s realizací na Vašem pracovišti?

Po vysvětlení, co by měla správná supervize mít (místo, pohodlí, soukromí, bezpečí, důvěru atd.) Když je hezky, chtěla bych chodit ven, a ne do uzavřené místnosti.

8) Jste spokojena se supervizorem na Vašem pracovišti?

Ano, vyhovuje mi a baví mě. Má příjemný hlas a umí taky zarazit třeba některé lidi, co mluví moc dlouho a dát prostor ostatním. Líbí se mi, že v nás nedělá rozdíly. Bere nás stejně jako naši vedoucí. Vždycky před supervizí říkám, že nebudu mluvit a ona mě stejně nějak rozmluví.

9) Prošla jste si syndromem vyhoření nebo jejich příznaky? Pokud ano, co Vám pomohlo?

Ještě asi ne, jinak bych tuhle práci nedělala. Pokud by mě nebavila, asi bych odešla. Má práce mě baví. Moje problémy jsou většinou pouze osobní.

10) Jak často ve své práci pocítujete stres a co vám pomáhá, abyste stresu předešla?

Myslím, že ho máme všichni dost často.

Vzít si dovolenou. (Chvilka pauzy), poté ještě dodala. Taky je to hlavně kolektiv a dobří lidé, kteří se o klienty se mnou starají, nedokážu si představit, že by se o ně někdo

staral líp jak my. Taky mě ještě napadlo, že mně pomáhá hezké počasí, sluníčko, jít ven, sejít se známými. Odreagovat se.

11) Připravujete si na supervizi téma, která chcete probírat?

Ne

12) Vnímáte v supervizi nějaká negativa?

Nevnímám.

13) Vnímáte supervizi jako důležitý nástroj Vaší práce?

Ano.

14) Jaká témata nejčastěji řešíte na supervizi?

Nejvíce klienty.

3.6.2. ROZHOVOR Č. 2

Druhým respondentem je žena, 46 let. Pracuje jako pracovnice přímé péče v Domově 4 roky. Vzdělání má základní. Pracovnice ochotně odpovídala, ale byla nervózní u některých otázek, které jí musely být více vysvětleny.

1) Popište svými slovy, co pro Vás supervize znamená.

V celku ani nic, vnímám to jako vyřikávání si věcí ve skupině.

2) Jaká máte očekávání od supervize?

To, že si to lidi vyřikají, nic víc.

3) Myslíte si, že jste typ člověka, který by se bez supervize obešel? Nebo byste ji potřebovala častěji, než je obvykle?

Obešla bych se bez supervize, vidím smysl jen v tom, že se jako kolektiv sejdeme a povídáme si o klientech.

4) Využíváte možnost individuální supervize? Jestli ano, pomohla Vám?

Ne..... Vlastně ano, měla jsem ji jednou.

Nepomohla, supervizor se nedostal ke slovu a na konci neměl odpověď. Nic mi to nedalo.

5) Zažila jste klasickou terapii?

Ne.

6) Pomáhá Vám supervize k řešení vašich pracovních problémů?

Určitě jo, tam si to vyřikáme a jsme tam všichni.

7) Jste spokojena s realizací supervize na Vašem pracovišti?

Ne, nevyhovuje mi. Dokážu si představit i supervizi bez supervizora. Vnímám, že nám nejvíc dá to, že se sejdeme všichni.

8) Jste spokojena se supervizorem na Vašem pracovišti?

Ne, ne že nejsem spokojená s ní jako s osobou, je to pro mě cizí člověk. Nerada rozebírám věci s někým, kdo do toho pořádně nevidí. Jinak proti ní nic nemám.

9) Prošla jste si syndromem vyhoření nebo jejich příznaky?

Vůbec nemám tušení, co to je. Teď na sobě vnímám, že je toho na mě hodně, veliké nároky pocítuji hlavně od vedení, která nás čím dál víc zavaluje prací a je toho na mě hodně. Připadám si kvůli tomu neschopná. Teď mám pocit, že se to trochu řeší. Vedli jsme o tom už několik konverzací. Nikdy to ale nesouvisí s klienty

10) Jak často ve své práci pocítujete stres? A co Vám pomáhá, abyste stresu předešla?

Já se úplně nestresuji, jsem poslední dobou špatná z vysokých nároků, co se po nás chce. Velký stres jsem pocítovala, když se nám měnil celý tým pracovníků, kvůli nešťastné události, co se u nás stala.

Vypořádala jsem se s tím sama. Pomohlo mi, že jsem zašla za svou bývalou vedoucí, kterou jsme měli na domácnosti, ta věděla, o čem mluvím a dala mi tak rady. Taky jsem se vypovídala u vedoucí pracovníků přímé péče.

11) Připravujete si před supervizí téma, které chcete probírat?

Ani ne, vždycky čekám, co kdo řekne. Nikdy pro mě nebylo nic extrémní, co bych chtěla řešit.

12) Vnímáte v supervizi nějaká negativa?

Ted' asi ne. V minulém týmu, když se pracovníci překřikovali.

13) Vnímáte supervizi jako důležitý nástroj Vaší práce?

Podle mě je důležité hlavně týmové posezení. Je mi jedno, jestli u supervize nebo někde venku na kafi.

14) Jaká témata na supervizi nejčastěji řešíte?

Klienty.

3.6.3. ROZHOVOR Č. 3

Další respondentkou a pracovnící přímé péče je žena, 43 let, se středoškolským vzděláním s maturitou a 12ctiletou praxí v sociálních službách. Z rozhovoru bylo cítit, že je respondentka hodně ve stresu, snažila se odpovídat rychle, a často jsem se nemohla zbavit pocitu, že už pomalu ztratila schopnost sloužit.

1) Co pro vás supervize znamená? Popište svými slovy.

První, co mě napadne, tak ztráta času. Vnímám to jako vypovídání se. U týmové, že se sejdeme všichni.

2) Jaká máte očekávání od supervize

Záleží na tom, jaká supervize to je, individuální je pro mě důležitá, u týmové mi přijde, že se nic nikdy nevyřeší.

3) Myslíte si, že jste typ člověka, který by se bez supervize obešel nebo byste supervizi potřeboval častěji?

Bez týmové ano, bez individuální ne. Individuální supervizi využívám skoro každý měsíc, to je pro mě dostačující.

4) Pomáhá Vám individuální supervize?

Ano, pomáhá. U ní se tolik nebojím otevřít.

5) Zažila jste klasickou terapii? Pokud ano, mohla byste ji srovnat se supervizí?

Ne.

6) Pomáhá Vám supervize k řešení vašich pracovních problémů?

Ne, přijde mi, že se točíme pořád dokola kolem těch samých témat, která podle mě řešení nemají.

7) Jste spokojena s realizací supervize na Vašem pracovišti?

Ne.

8) Jste spokojena se supervizorem na Vašem pracovišti?

Ano, snaží se nám pomoci, je mi sympatická.

9) Prošla jste si syndromem vyhoření nebo jejich příznaky? Pokud ano, co Vám pomohlo?

Myslím, že začínám mít, ale nejsem si úplně jistá. Příznaky sedí. Vnímám, že je každý den to stejné pořád dokola, řeší se samé nesmysly. Netěším se do práce. Říkám si ale, že to není ještě tak hrozné, jeden den možná vstanu a řeknu si, že už tam nejdu, možná jo. Zatím to ale nepřišlo.

Jsem připravená to řešit. Možná to na mě asi leze. Vnímám tu individuální supervizi jako první pomoc, která mi pomůže. Ale nevím úplně jak syndrom vyhoření poznat.

10) Jak často ve své práci pocítujete stres a co Vám pomáhá, abyste stresu předešla?

Záleží na tom, s kým jsem na směně. Nedívám se, s kým jsem například zítra, ale když ráno uvidím, s kým jsem na tabuli, už to mění moji náladu. I třeba jen když jsem na noční směně a vím, kdo ráno přijde, tak se netěším, jelikož třeba nevím, co si s ním budu ráno povídat. Taky pocítuji stres u různých aktivit toho dne, jako je podávání jídla, koupání atd. hlavně aby se nic nestalo. Takhle pocítuji stres třeba co tři hodiny. Ale jak říkám, záleží na tom, s kým jsem na směně.

Pomáhá mi, že si třeba zanádvám, bouchnu u něčeho.

11) Připravujete si před supervizi téma, které chcete probírat?

Ne

12) Vnímáte v supervizi nějaká negativa?

Někdo například mluví víc nahlas úplně zbytečně. Nemá to spojitost. Musíš tam jít, je to povinné. Na supervizi mi také chybí jistá dávka roviny, ale také záleží, jak moc chceš být rovna.

13) Vnímáte supervizi jako důležitý nástroj Vaší práce?

Ano

14) Jaká témata na supervizi nejčastěji řešíte?

Klienta, jídlo, zdravotní úsek a zbytečnosti, které jsou pořád zacyklené dokola

3.6.4. ROZHOVOR Č. 4

Čtvrtým respondentem je muž, pracovník přímé péče, zaměstnán v Domově 1 rok. Vzdělání má vysokoškolské, bakalářské. Věk 57 let. Rozhovor byl delší, respondent se nad vším pečlivě zamýšlel. Zajímavostí u něho je, že ve svém věku pracuje jeden rok v tomto oboru, jeho předešlá profese (marketing) mu přinesla zkušenost se syndromem vyhoření a po rekonvalescenci a vážné nemoci se rozhodl pracovat právě v sociálních službách.

1) Co pro vás supervize znamená? Popište svými slovy.

V některých případech se nám ulevilo, všichni si tam popovídáme. Napadá mě u supervize také slovo povinnost

2) Jaká máte očekávání od supervize?

(Dlouhé zamyšlení) Žádné velké nemám, protože mi přijde, že na supervizích řešíme pokaždé ty stejné věci a nevím, jak se pracuje s výsledky té supervize, ale je to stále pořád to samé. Takže jo dobré, sejdeme se, popovídáme si, ale nějaký výsledek nemám, nemám ani nějakou zpětnou vazbu, jak se s tím třeba dál pracuje, jestli se s tím pracuje.

3) Myslíte si, že jste typ člověka, který by se bez supervize obešel nebo byste supervizi potřeboval častěji, než je obvykle?

Myslím, že neobešel. Dá se tam uvědomit dost věcí, ale určitě bych ji nechtěl častěji.

4) Využíváte možnost individuální supervize? Jestli ano, pomáhá Vám?

Na individuální supervizi jsem byl jednou a prakticky mi vůbec nepomohla. Byla to pro mě zbytečně strávená hodina konstatování něčeho, co už jsem věděl. Míjeli jsme se v tom, co potřebuji.

5) Zažil jste klasickou terapii? Pokud ano, mohl byste ji srovnat se supervizí?

Ano.....Myslím si, že terapie a supervize je úplně něco jiného, supervize je o pracovních věcech a terapie je dedukce do hloubky, do mého soukromí a daleko víc se rozebírá moje psychika.

6) Pomáhá Vám supervize k řešení vašich pracovních problémů?

Částečně ano, že si člověk uvědomí názory ostatních, že se kolikrát neliší moje názory s ostatními a že si udělám obrázek u problému více do hloubky. Je to podle toho, koho zrovna řešíme.

7) Jste spokojen s realizací supervize na Vašem pracovišti?

Ano, vše mi vyhovuje.

8) Jste spokojen se supervizorem na Vašem pracovišti?

Ano.

9) Prošel jste si syndromem vyhoření nebo jejich příznaky? Pokud ano, co Vám pomohlo?

Na této pozici jsem měl možná takový pocit úplně na začátku, ve zkušební době. Myslím si, že to bylo ono.

To je těžká otázka, co mi pomohlo, sám jsem si řekl, že to nevzdám. Měl jsem podporu některých kolegů, samozřejmě u rodiny..... Co mě ještě napadlo, že mi v tu dobu velice pomohl můj koníček, a to rybaření.

10) Jak často ve své práci pociťujete stres?

(Zasmání) Je to směna od směny, záleží, s kým jsem na směně. Když jsem s někým, s kým se mi nepracuje dobře, tak je stres velmi vysoký. Některé směny jsou naprosto v pořádku a těším se na ně.

11) Připravujete si před supervizí téma, které chcete probírat?

Ne.

12) Vnímáte v supervizi nějaká negativa?

Nevím, možná mi trochu uniká ten smysl té supervize. Já to vnímám, že si pod nějakým koučem, který nás vede, popovídáme o pracovních problémech. Ale nedokážu říct, co je ten smysl. Některé rady, které nám supervizor dává, mi přijdou jako neadekvátní a nedají se zrealizovat.

13) Vnímáte supervizi jako důležitý nástroj Vaší práce?

Asi ano.

14) Jaká témata na supervizi nejčastěji řešíte?

Nejčastěji klienty, klienta, zdravotní záležitosti a kuchyň a toto mi přijdou témata, která se řeší pořád dokola.

3.6.5. ROZHOVOR Č. 5

Dalším respondentem je žena, je pracovnící přímé péče pracující v domově 4 roky. Je jí 39 let a má středoškolské vzdělání s maturitou. Rozhovor byl po celou dobu plynulý, jen u jedné otázky se krátce zastavila a dodala, že nad tím nikdy nepřemýšlela. Vyzařoval z ní klid související s tím, že věděla, o čem mluví asi ze všech respondentů nejvíce.

1) Co pro vás supervize znamená? Popište svými slovy.

Pro mě je to taková pracovní psychoterapie, takže rozebírání trošku mne ale v pracovním procesu.

2) Jaká máte očekávání od supervize?

Očekávání je takové, že získám určitou jistotu v práci. Když je to týmová supervize tak se tam třeba shodnu s někým, můžu od nich získat nějakou podporu a nějakému sjednocení přístupu ke klientovi.

3) Myslíte si, že jste typ člověka, který by se bez supervize obešel, nebo byste ji potřebovala častěji, než je obvykle?

Neobešla.

Vzhledem k tomu, s kým pracujeme, tím myslím, že je naše práce někdy náročná, tak si myslím, že by mi vyhovovala 1x měsíčně týmová a 1x měsíčně individuální. Ale uvědomuju si, že není jednoduchý mít v jeden měsíc poradu, supervizi, konzultace. Bylo by toho prostě moc.

4) Využíváte možnost individuální supervize? Jestli ano, pomáhá Vám?

Využívám a pomáhá mi, je to pojmenování si svých myšlenek. Jsem ráda, že takový nástroj v sociálních službách je.

5) Zažila jste klasickou terapii? Pokud ano, mohla byste ji srovnat se supervizí?

Zažila jsem, pro mě je terapie víc na osobním profilu. Jaký já jsem člověk. Supervize je pro mě, jaká jsem v pracovním profilu.

6) Pomáhá Vám supervize k řešení vašich pracovních problémů?

Záleží, co to je za problém a kolik je v tom zapojených lidí. Pokud se to týká jen mě, tak mi to určitě pomáhá, ale pokud je do toho zapojených více lidí. Mám zkušenost, když jsem s kolegou něco řešila a nedošli jsme k řešení, protože on nechtěl.

7) Jste spokojena s realizací supervize na Vašem pracovišti?

Chtěla bych supervizi mimo pracovní prostor, ale to se nedá zajistit. Pracovníci jdou třeba ze směny na dvě hodiny a potom se tam musí vrátit. U individuální se to dá podle mě zařídit a je fajn, když se supervize koná jinde, protože se cítíš, že je například někdo za dveřmi.

8) Jste spokojena se supervizorem na Vašem pracovišti?

Za mě ano, v porovnání s jinými supervizory. Vyhovuje mi, že je více rázná a v něčem mě usměrní.

9) Prošla jste si syndromem vyhoření nebo jejich příznaky? Pokud ano, co Vám pomohlo?

Ne, ani příznaky. Mám ještě krátkou praxi.

10) Jak často ve své práci pocítíte stres? Co Vám pomáhá, abyste stresu předešla?

Každý den, musím se soustředit na hodně věcí a mám v sobě, že musím. V hlavě mám vždy moc věcí, co musím udělat. Stres mám vždy celý den a končí až večer, když přijdu z práce a uložím děti do postele.

11) Připravujete si před týmovou supervizí téma, které chcete probírat?

Spíš to nechávám na ostatních. Mám nějaké myšlenky, ale většinou se na moje témata nedostane, nebo se začne řešit něco závažnějšího.

12) Vnímáte v supervizi nějaká negativa?

V individuální supervizi žádná negativa nevnímám. V týmové to vnímám tak, že je nás tam víc, každý to vnímá nějak jinak, někdo třeba spíš chce zůstat na domácnosti s klienty.

13) Vnímáte supervizi jako důležitý nástroj Vaší práce?

Ano

14) Jaká témata na supervizi nejčastěji řešíte?

Mě to přijde, že to máme takový napůl. Že i když třeba řešíme klienta, tak se přes to dostaneme k organizaci. Nebo naopak. Souvisí to spolu. Přijde mi, že kolikrát narážíme na mantinely organizace.

3.6.6. ROZHOVOR Č. 6

Respondentkou je 23letá pracovnice přímé péče. Dosažené vzdělání respondentky je střední škola s maturitou. Délka její praxe v Domově je rok a 3 měsíce. Ze samotného rozhovoru vyzářovala nejistota, obavy a nervozita. Respondentka odpovídala potichu, jako by neměla pocit bezpečí ani v sobě, ani v odpovědích.

1) Popište svými slovy, co pro Vás supervize znamená (stačí v bodech).

Sebereflexe, možnost sdílet problémy v práci. Bez pomluv a vynášení, teda v to aspoň doufám.

2) Jaká máte očekávání od supervize?

Respektovat se navzájem. Pokud možno, vyřešit problém, příjemné prostředí.

3) Myslíte si, že jste typ člověka, který by se bez supervize obešel? Nebo byste supervizi potřebovala častěji, než je obvykle?

Ne, ale nechci ji častěji.

4) Využíváte možnost individuální supervize? Pokud ano, pomohla Vám?

Nevyužívám, chci to zkusit, ale bojím se toho.

5) Zažila jste klasickou terapii?

Ne, zatím ne. Chci, bojím se, jestli si sednu s cizím člověkem. Je mi to nekomfortní.

6) Pomáhá Vám supervize k řešení vašich pracovních problémů?

Ne, přijde mi, že řešíme případy stále dokola, které nemají řešení, například chování klienta.

7) Jste spokojena s realizací supervize na Vašem pracovišti?

Ne. Chtěla bych chodit na supervizi mimo práci. Rozumím tomu, že z toho praktického hlediska to nejde.

8) Jste spokojena se supervizorem na Vašem pracovišti?

Nevím, nic mi na ní nevadí, ale potřebovala bych asi mít s někým porovnání.

9) Prošla jste si syndromem vyhoření nebo jejich příznaky? Pokud ano, co Vám pomohlo?

Myslím, že ano. Nevím.....

Postupem času to samo vymizelo.

10) Jak často ve své práci pocítujete stres? Co Vám pomáhá, abyste stresu předešla?

Každý den, souvisí třeba se všemi aktivitami, které nás v ten den čekají. Pomáhá mi vždy naše pauza na půl hodiny, na domácnosti se neuklidním.

11) Připravujete si před supervizí téma, které chcete probírat?

Ne

12) Vnímáte v supervizi nějaká negativa?

Někdy si myslím, že je to jen ztráta času, když se třeba řeší pořád jedno téma dokola. Také nemusím „kolečko“, které máme před každou supervizí, kdy se nás paní supervizorka ptá na to, jak se máme.

13) Vnímáte supervizi jako důležitý nástroj Vaší práce?

Asi ano.

14) Jaká témata na supervizi nejčastěji řešíte?

Klienty.

3.6.7. ROZHOVOR Č. 7

Další respondentkou je žena, 22 let, pracuje v Domově třetím rokem a ke své práci ještě studuje vysokou školu. Zde bylo z rozhovoru patrné, že pracovnice je plná elánu a chce řešení.

1) Popište svými slovy, co pro Vás supervize znamená.

Znamená pro mě nějaké vypovídání se o problému, který mě trápí

2) Jaká máte očekávání od supervize?

Očekávám úlevu ve své hlavě.

3) Myslíte si, že jste typ člověka, který by se bez supervize obešel nebo byste naopak supervizi potřebovala častěji, než je obvykle?

Bez supervize bych se ve své práci neobešla, myslím, že v naší práci je potřeba o klientech a o celé domácnosti mluvit. V naší práci je komunikace a týmová spolupráce velice důležitá.

Častěji, než je obvykle, bych osobně chtěla, týmovou supervizi máme 1x za 3 měsíce a individuální si volíme samy. Za sebe můžu říct, že na individuální supervizi bych chtěla chodit, ale když jsem v práci, tak nechci nechat kolegy samotné na směně, a když práci

nemám, nechci se o ní bavit o svém volnu. Týmovou supervizi bych ráda třeba i jednou každý měsíc. Myslím, že je stále na čem se domlouvat, zároveň vím, že to u nás není možné.

4) Využíváte možnost individuální supervize? Jestli ano, pomáhá vám?

Byla jsem jen jednou a tato supervize zašla spíše do terapie, neboť jsme zjistili, že mé problémy v práci souvisí s tím, co si nesu v sobě. Supervize mi pomohla, v březnu se chystám na další individuální supervizi.

5) Zažila jste klasickou terapii? Pokud ano, mohla byste ji srovnat se supervizí?

Ano, nebavila jsem se tam o práci.

6) Pomáhá Vám supervize k řešení vašich pracovních problémů?

Jak kdy. Týmové supervize mi poslední dobou nepomáhají.

7) Jste spokojena s realizací supervize na Vašem pracovišti?

Asi ano.

8) Jste spokojena se supervizorem na Vašem pracovišti?

Spíš ne.

9) Prošla jste si syndromem vyhoření nebo jejich příznaky? Pokud ano, co vám pomohlo?

Nevím, jestli to byl přímo syndrom vyhoření, ale jedno období se mi nechtělo vůbec do práce a v práci jsem nebyla dobře naladěná.

O svých problémech vždy mluvím s rodiči, a ti se mi snaží pomoci, také kamarádi mi pomohli.

10) Jak často ve své práci pocítujete stres? Co Vám pomáhá, abyste stresu předešla?

Záleží na tom, s kým mám například směnu, jestli se dobře vyspím a další okolnosti. Řekla bych ale, že stres prožívám v práci často, a to hlavně kvůli tomu, aby všichni byli v pořádku a aby se nic nestalo.

Vždy to nějak držím v sobě a stres opadne na konci směny.

11) Připravujete si před supervizí téma, které chcete probírat?

Ne, vždy čekám, jestli někdo něco řekne.

12) Vnímáte v supervizi nějaká negativa?

Na týmové supervizi mi vadí, že se ti sami lidé nedostávají ke slovu, jsou to ti méně průbojní, ale vím, že k tomu mají také vždy co říct a jejich nápady jsou kolikrát opravdu dobré a nevyslyšené.

13) Vnímáte supervizi jako důležitý nástroj Vaší práce?

Určitě ano.

14) Jaká témata na supervizi nejčastěji řešíte?

Klienti, organizace.

3.6.8. ROZHOVOR Č. 8

Dalším respondentem je 34letý muž, pracuje jako pracovník přímé péče v Domově již 15 let. Vzdělání má střední školu s maturitou. Celý rozhovor proběhl naprosto v pořádku, respondent působil dojmem, že ví, o čem mluví a že bere vše s takovou hezkou lehkostí, „flow přístupem“.

1) Popište svými slovy, co pro Vás supervize znamená. (Stačí v bodech).

Znamená pro mě řešení náročných situací, vztahy s kolegy, psychoterapie, zbavit se stresu či častého pocitu vyčerpání.

2) Jaká máte očekávání od supervize

Chci najít řešení, nebo se aspoň s danou situací smířit a uznat, že nemá řešení.

3) Myslíte si, že jste typ člověka, který by se bez supervize obešel nebo byste naopak supervizi potřeboval častěji, než je obvykle?

U nás máme týmovou supervizi jednou za tři měsíce, to je pro mě dostačující, plus případové supervize. Bez supervize bych se neobešel ve své práci.

4) Využíváte možnost individuální supervize? Jestli ano, pomáhá vám?

Nevyužívám, jednou bylo u nás v organizaci podmínka absolvování 1x za rok individuální supervize, abychom měli nárok na vánoční prémie. Potom jsme chodili na supervizi, když se nás supervizorka zeptala, jaké máme téma, tak jsme odpovídali, že jen chceme prémie.

5) Zažil jste klasickou terapii? Pokud ano, mohl byste ji srovnat se supervizí?

Nezažil.

6) Pomáhá Vám supervize k řešení vašich pracovních problémů?

Rozhodně ano, někdy ani nevím, že nějaké problémy jsou, dokud je někdo na supervizi nepronese a nehovoří se o nich.

7) Jste spokojen s realizací supervize na Vašem pracovišti?

Ano.

8) Jste spokojen se supervizorem na Vašem pracovišti?

Ano, několikrát jsme měnili supervizora kvůli důvěryhodnosti. Začínám sedmým rokem a teď už máme čtvrtého. Nyní jsem spokojen a troufám si říct, že i ostatní

9) Prošel jste si syndromem vyhoření nebo jejich příznaky? Pokud ano, co vám pomohlo?

Ano, 2x jsem si prošel syndromem vyhoření. Pomohla mi změna klienta, vždy totiž máme několik klientů na starosti a poté se mi klienti změnili, také jsem si musel změnit, komu budu „klíčovat“ (klíčový pracovník). Také mi pomohla delší dovolená.

10) Jak často ve své práci pociťujete stres? Co Vám pomáhá, abyste stresu předešel?

Denně, je to z důvodu toho, že máme větší počet klientů na málo zaměstnanců, potom se cítím hodně vyčerpán. Chtěl bych vnímat více podpory od zaměstnavatele.

11) Připravujete si před supervizí téma, které chcete probírat?

Ano.

12) Vnímáte v supervizi nějaká negativa?

Před nějakou dobou se mi stalo, že supervizor předal informace vedení, bylo to při stížnostech právě na organizaci. Dá se říci, že od té doby nejsem v supervizi dostatečně uvolněný.

13) Vnímáte supervizi jako důležitý nástroj Vaší práce?

Ano, když je důvěryhodný supervizor.

14) Jaká témata na supervizi nejčastěji řešíte?

Nejčastěji klienty a jejich problémové chování, agresivní projevy, špatná spolupráce se zdravotním úsekem.

3.6.9. ROZHOVOR Č. 9

Dalším respondentem je muž ve věku 31 let s 9tiletou praxí v organizaci. Má středoškolské vzdělání s maturitou. Z rozhovoru sálalo zvláštní napětí, nadšení, až přehánění důležitosti, jako by supervizi vnímal jako větší nástroj k pomoci, než může ve skutečnosti být.

1) Popište svými slovy, co pro Vás supervize znamená.

Znamená pro mě řešení problému buďto v týmu nebo s klienty.

2) Jaká máte očekávání od supervize?

Očekávání mám vždy, že můžeme dostat cenné podněty od supervizora k řešení, hledání problému, jeho příčin, nastavení si hranic. To je asi všechno, co mě tak napadá.

3) Myslíte si, že jste typ člověka, který by se bez supervize obešel nebo byste naopak supervizi potřeboval častěji, než je obvykle?

Určitě bych se bez ní neobešel, podle mě je důležitá. Za mě je 1x za 3 měsíce mi přijde dostačující.

4) Využíváte možnost individuální supervize? Jestli ano, pomáhá vám?

Ano, využívám ji a velmi mi pomáhá, vyřešilo mi to několik situací.

5) Zažil jste klasickou terapii? Pokud ano, mohl byste ji srovnat se supervizí?

Nezažil jsem.

6) Pomáhá Vám supervize k řešení vašich pracovních problémů?

Ano, supervize je nejlepší nástroj k řešení pracovních problémů.

7) Jste spokojen s realizací supervize na Vašem pracovišti?

Ano, možná bych asi nakonec uvítal i větší četnost supervizí.

8) Jste spokojen se supervizorem na Vašem pracovišti?

Jsem spokojený a neměnil bych, máme možnost výměny supervizora.

9) Prošel jste si syndromem vyhoření nebo jejich příznaky? Pokud ano, co vám pomohlo?

Neprošel jsem syndromem vyhoření. Možná také jen díky právě té supervizi a nějakých svých rituálů, které mám a v práci aplikuji.

10) Jak často ve své práci pociťujete stres? Co Vám pomáhá, abyste stresu předešel?

V práci pociťuji stres velmi málo. Je to většinou, když se v práci nashromáždí hodně aktivit za ten den, které musíme splnit. Jinak minimálně.

11) Připravujete si před supervizí téma, které chcete probírat?

Ano, vždy jdu na supervizi s konkrétním tématem.

12) Vnímáte v supervizi nějaká negativa?

Nevnímám.

13) Vnímáte supervizi jako důležitý nástroj Vaší práce?

Ano, jsem velmi rád, že takový nástroj je.

14) Jaká témata na supervizi nejčastěji řešíte?

Nejčastěji nějaký problém s konkrétním klientem, nastavení pravidel pro práci s klientem, nastavení hranic, organizační věci, spolupráce mezi určitými úseky jako například se zdravotním.

3.6.10. ROZHOVOR Č. 10

Posledním respondentem je žena ve věku 29 let, vyučená, v Domově je 3 roky. Při rozhovoru byla klidná, nepřemýšlela, bylo cítit, že má tuto oblast v sobě velice srovnanou.

1) Popište svými slovy, co pro Vás supervize znamená.

Můžeme si popovídat o věcech, které během práce neřešíme.

2) Jaká máte očekávání od supervize?

Mluvit o tom, co mě tíží v práci.

3) Myslíte si, že jste typ člověka, který by se bez supervize obešel nebo byste naopak supervizi potřebovala častěji, než je obvykle?

Neobešla, asi bych ji potřebovala, spíše bych využívala individuální supervizi, ale nabídka přijde pouze jednou za čas.

4) Využíváte možnost individuální supervize? Jestli ano, pomáhá vám?

Ano, pomáhá mi vždy.

5) Zažila jste klasickou terapii? Pokud ano, mohla byste ji srovnat se supervizí?

Ne.

6) Pomáhá Vám supervize k řešení vašich pracovních problémů?

Určitě ano, už jen to, že o tom dokážu mluvit, se mi uleví. Týmová mi moc nepomáhá, myslím si, že tam neřešíme nějak extra to podstatné. Myslím si, že by bylo dobré si na týmové supervizi říkat mezi sebou, co nám na ostatních třeba vadí.

7) Jste spokojena s realizací supervize na Vašem pracovišti?

Myslím si, že prostředí mělo být klidnější. Často máme supervizi na patře, kde je vedení. Pro mě osobně by bylo přirozenější sedět u stolu.

8) Jste spokojena se supervizorem na Vašem pracovišti?

Jsem spokojená s individuální supervizorkou, s týmovou moc ne. Přijde mi, že jede hodně podle nějakého harmonogramu a nepřijde mi to přirozené.

9) Prošla jste si syndromem vyhoření nebo jejich příznaky? Pokud ano, co vám pomohlo?

Myslím, že ano, nebylo to úplně přímo. Kdybych v tom dál pokračovala, tak asi ano. Bylo to v době úmrtí klientky a vyhození pracovníků, do toho podstav. Pomohla mi supervize, a to že jsem to ze sebe vyhodila. Protože v týmu jsme se o tom nebavili a snažili jsme se jet dál.

10) Jak často ve své práci pociťujete stres? Co Vám pomáhá, abyste stresu předešla?

Denně, ať už je to v rámci nestíhání. Snažím se si to vždy nějak rozplánovat, ale nakonec jsou nějaké důležitější věci, které jsou potřeba udělat.

Učím se, aby mi to bylo jedno, že to není má vina ale, že to tak prostě je.

11) Připravujete si před supervizí téma, které chcete probírat?

Na týmovou ne, na individuální samozřejmě ano.

12) Vnímáte v supervizi nějaká negativa?

To, že když máme možnost si všechno říct na rovinu, tak to neřekneme. Sedíme tam jak za trest.

13) Vnímáte supervizi jako důležitý nástroj Vaší práce?

Ano.

14) Jaká témata na supervizi nejčastěji řešíte?

Zdravotní úsek, ať už individuálně tak i týmově.

3.7 DISKUZE

Cílem rozhovorů bylo zjistit vnímání důležitosti supervize pro pracovníka přímé péče. Osloveni byli pracovníci přímé péče, pracující nejen v odlišných pobytových zařízeních, ale také na různých odděleních, a to proto, abychom mohli získat různý pohled na danou problematiku. Úvodní předpoklad byl takový, že pracovník přímé péče supervizi vnímá jako pomoc a podporu v jeho práci, a z toho vyplývající kladný vztah pracovníků k supervizi.

Supervize byla v teoretické části popsána jako nástroj, který pomáhá ke zkvalitňování sociální práce, měli bychom se na ní cítit bezpečně a uvolněně.

První výzkumnou otázku – **Jak pracovník přímé péče supervizi vnímá**, jsme se pokusili zjistit otázkami, které byly cíleny na popsání supervize, na očekávání, na pomoc s pracovními problémy, na negativa, která jim plynou ze supervize, jestli jim opravdu pomáhá a jaká témata řeší (v rozhovoru otázky č. 1, 2, 6, 12, 13, 14.) **Z prvních odpovědí** vyplývá, že pracovníci supervizi znají, většinou ji vnímají jako možnost komunikativní, tedy možnost mluvit a vyřikávat si, co je trápí a berou supervizi jako nástroj k řešení problémů. **Otázka číslo 2**, zaměřená na očekávání, již více definovala to, jak pracovník supervizi přijímá. V několika odpovědích se setkáváme s rozdílným náhledem na individuální a týmovou supervizi. Ve většině případů si respondenti přejí příjemné prostředí, řešení, a když ne řešení, tak aspoň smíření a úlevy. Někteří dokonce mluví o jistotě a sjednocení na pracovišti. **6. otázka**, zda pracovníkům supervize pomáhá při řešení pracovních problémů, přinesla pět kladných odpovědí, dvě záporné a tři váhavé. Znovu se respondenti dotýkají rozdílu pomoci týmové a individuální supervize a trápí je, že se řeší problémy stále dokola. **Otázka č. 12**, zda pracovníci vnímají nějaká negativa, nám vychází, že šest respondentů pociťuje nespokojenost, a to v oblasti nevyvážené komunikace, kdy se nedostávají ke slovu a vnímají opakující se témata jako ztrátu času, nebo nevěří supervizorovi, kvůli předchozí zkušenosti. Čtyři z respondentů nevnímají v supervizi žádná negativa. Z **otázky č. 13**, zda vnímají pracovníci supervizi, jako důležitý nástroj, nám vyplývá, že jako důležitý nástroj bere supervizi sedm respondentů, jeden respondent odpovídá jasně ne a dva si nejsou jistí, ale spíše ano. Pro zjištění, jak pracovník supervizi vnímá, nám pomohla **otázka č. 14**. Nejčastěji se na supervizích zabývají otázky kolem problémů s klienty, někteří také zmiňují zdravotní úsek,

organizaci a kuchyň. Velmi překvapivé bylo, že se ani jeden z respondentů nedotkl tématu vztahů mezi sebou.

Druhá výzkumná otázka zní: **Jak je pracovník přímé péče sám iniciativní v supervizi a k supervizi?** Tomuto tématu se věnujeme v rozhovorech v otázkách č. 4, 5 a 11. **Otázka č. 4:** Využíváte možnost individuální supervize, pokud ano, pomáhá Vám? Čtyři respondenti odpověděli kladně, že jim supervize pomáhá, tři z nich odpověděli, že individuální supervizi ani jednou nevyužili a nevyužívají a tři z těchto respondentů na individuální supervizi byli jednou a díky špatné zkušenosti už nechodí. Kladně odpovídají respondenti, kteří individuální supervizi vnímají jako pomoc při otevření se v důvěře bez ostatních kolegů, naopak ti, co mají problém se svěřováním, preferují týmovou, kde není pozornost zaměřena tolik na ně, ale na tým. Do iniciativy pracovníka řadíme i **otázku č. 5**, jestli navštívili osobně klasickou terapii a mají s ní zkušenost. Odpovědi vyšly 7:3, ve prospěch nenavštívili. Tři respondenti klasickou terapii zažili. Jeden respondent vnímal terapii jako osobní profil, druhý respondent vnímal terapii jako pohovor o sobě, nikoliv o práci, a třetí respondent vnímal velký rozdíl mezi supervizí a terapií. **Otázka č. 11** se dotazuje, zda si připravují pracovníci témata na supervizi. Sedm respondentů odpovědělo záporně, že si témata nepřipravují, dva, že ano, a jeden z respondentů si připravuje témata na individuální supervizi a na týmovou ne. Z toho vyplývá, že respondenti spoléhají na supervizora jako na vedoucího, který je provede tématy. Zajímavostí je u respondenta č. 5, že vnímá odpověď ne již jako výsledek svých zkušeností se supervizí a připravenými tématy, a to v tom smyslu, že když si v minulosti otázku připravil, nedostalo se na ně, protože důležitější byla témata ostatních.

Třetí výzkumná otázka se zjišťuje, **zda pracovník přímé péče vnímá supervizi jako prevenci proti syndromu vyhoření.** Jde o otázky č. 9 a 10. **Otázka č. 9:** Prošel/prošla jste si syndromem vyhoření a pokud ano co Vám pomohlo? Sedm respondentů si není jistých, zda syndrom vyhoření prodělali, často je to z důvodu, že netuší přesně, co syndrom vyhoření znamená a z odpovědí plyne i to, že je to velice individuální, protože každý cítí krizi jinak a umí se s ní i jinak vyrovnat. Dva respondenti odpovídají, že si syndromem vyhoření neprošli a jeden respondent odpověděl, že ano a že mu pomohla změna klienta a dovolená. Na **otázku č. 10:** Jak často ve své práci pocítujete stres? se osm respondentů vyjádřilo, že často až velmi často, a pořád a stále a denně, jeden pracovník se nestresuje a jeden pocítuje v práci stres velmi málo. Respondenti často

uvádějí jako důvod stresu i kolegy, tedy s kým službu vykonávají. Zajímavostí této sekce zkoumání je, že pouze jeden z respondentů odpovídá, že mu se stresem a případným syndromem vyhoření pomáhá supervize. Někteří se snažili věc držet v tajnosti a pomoci si sami.

Čtvrtou výzkumnou otázku, **zda je pracovník spokojen se supervizí na svém pracovišti**, jsme se pokusila přijít otázkami číslo 7, 8 a 3. Na **otázku č. 7**: Je pracovník spokojen s realizací supervize na jeho pracovišti? čtyři respondenti odpověděli kladně, pět záporně, jeden možná. Nespokojenost se dotýkala místa, kde se supervize koná. Pracovníci se necítili v bezpečí a nepociťovali hezké prostředí kolem sebe. Odpovědi na **otázku č. 8** Je pracovník spokojen se supervizorem na jeho pracovišti? zní: šest ano, tři neví a jeden ne. Většina respondentů mluví o supervizorovi jako o spolehlivé autoritě, oceňují úsměv a možnost komunikace a sdělení důvěrností. Váhavá odpověď se týkala nemožnosti srovnání s jiným supervizorem, jeden respondent rozdělil opět supervizora na individuálního, se kterým je spokojený, a na týmového, se kterým je nespokojený, a to z důvodu, že mu připadá nepřírozený. Váhavost a nespokojenost se dotýkala dle jejich slov nedostatečného vedení v týmových supervizích, kde cítili nespravedlnost. **Otázka č. 3**: Myslíte si, že byste se bez supervize obešel? přinesla zjištění, že by se osm respondentů bez supervize neobešlo, jeden respondent by se bez supervize obešel, a jeden respondent rozdělil supervize na individuální a týmovou, a vyzdvihuje individuální, o kterou stojí. Podotázka, zda by chtěl pracovník supervizi častěji, než je obvykle, zhodnotila, že sedm respondentů by nechtělo větší frekvenci supervize, a naopak tři z respondentů by ji uvítali. Respondent č. 9 nejprve odpověděl, že supervize je pro něho dostačující a v následujících odpovědích se sám přiznává, že by uvítal větší četnost supervize.

Rozborem všech odpovědí se dostávám k závěrečnému náhledu na supervizi a jejímu vnímání samotnými pracovníky. Zjistili jsme, že pracovníci supervizi znají, vnímají ji jako pomocný nástroj, ale velkou důvěru do ní nekládají, a to z různých důvodů, a někdy ji dokonce vnímají jako zatěžující. Je třeba vždy vzít v potaz individualitu pracovníka a jeho momentální rozpoložení, ale i skutečnost, jak si jednotliví pracovníci „sednou“ se supervizorem. Výzkumem jsme dospěli k závěru, že supervize pomáhá, je důležitá, ale vždy je možné a vhodné ji vylepšovat.

3.8 DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Na základě sepsání odborných poznatků, praxe a odpovědí respondentů jsme vyvodili tyto závěry: Bylo by vhodné pracovníky více zasvětit do procesu supervize, a jak ji mohou využívat. Z výpovědí respondentů bylo zřejmé, že pracovníci vědí, k čemu supervize má sloužit, ale supervizi velkou váhu nepřikládají. Pracovníky by také bylo vhodné vést k větší iniciativě a více je do procesu zapojit. Například dát jednotlivým pracovníkům pro příští supervizi za úkol připravit si téma, která by chtěli probírat.

Z teoretické části vyplývá, že supervize má probíhat v příjemném prostředí, kde se zaměstnanci budou cítit uvolněně a v bezpečí. Naopak z praktické části vychází, že většina zaměstnanců právě s prostředím supervize není spokojena, doporučujeme tedy prostředí supervize změnit na tiché, klidné místo, které bude oddělené od pracovního prostředí. Supervize by mohla probíhat například venku v případě hezkého počasí nebo někde mimo pracovní prostředí.

Doporučovali bychom také cestu hlubší informovanosti pracovníků o jejich duševním zdraví, jak je popsáno v kapitole 2.1.1. o moderních nástrojích v sociální práci. Duševní zdraví je pro pracovníka v sociálních službách velice důležité, a z odpovědí respondentů vyplývá, že často své problémy drží v sobě a neřeší je, nebo čekají, až samy zmizí. Podobně někteří respondenti reagovali na otázku, zda si prošli syndromem vyhoření ve smyslu, že neví nebo nevěděli, co tento termín znamená. Jak bylo zmíněno v kapitole 2.6.2. syndrom vyhoření, pracovník by měl být s tímto termínem seznámen ještě dříve, než k němu dojde. Proto bych volila cestu seminářů o syndromu vyhoření a jak mu předcházet a případně jak s ním zacházet, a rozšířit obecné povědomí, že právě supervize může být prevence proti syndromu vyhoření, stresu v práci a dalším úskalím této profese.

Na závěr bych ráda zdůraznila důležitost spolupráce v týmu v tomto prostředí, sjednocení týmu a pracovních postupů, které jsou důležité nejen pro klid na pracovišti a dobré vztahy mezi kolegy, ale především pro kvalitnější práci ke klientům. Proto bych doporučila se zaměřit na týmovou spolupráci a vztahy v týmu. Jak bylo uvedeno v tématech supervize v kapitole 2.7., je důležité čas od času se věnovat také tématu vztahů v týmu. Věřím, že by velmi pomohlo, kdyby o této skutečnosti věděli nejen supervizoři, ale i samotní pracovníci.

ZÁVĚR

V teoretické části jsme se věnovali supervizi jako takové, definicím souvisejících pojmů, tématům a aktérům supervize, popisu a celkovému přiblížení supervize jako moderního nástroje. Nastínili jsme, jak supervize funguje, zaměřili jsme se na klienta jako konečného konzumenta supervize, rizika a samotné pracovníky.

V praktické části jsme si ověřili, čemu jsem se věnovali v části teoretické. Zjišťovali jsme, jak pracovník supervizi vnímá, jak ji hodnotí, jak mu pomáhá a jak je do procesu zapojen on sám.

Bylo zajímavé sledovat supervizi z deseti úhlů pohledu a zjistit, že praktická část teoretickou skutečně doplňuje. Dalo by se navrhnout velké množství zlepšení, jak by pracovníci mohli tento nástroj lépe využít k lepšímu fungování.

Supervize pomáhá při jedné z nejvíce náročných prací a tuto práci zkvalitňuje. Jak řekl již Seneca: „*Kdo nežije pro někoho, ani pro sebe nežije.*“ Tak vnímám já práci v sociálních službách, stejně jako pomoc supervize při jejím vykonávání.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

- 1) BROŽA, Jiří. 2009. *Supervize v adiktologické praxi*. Praha: Triton, 2009. 156 s. ISBN 978-80-7387-209-0.
- 2) ELICHOVÁ, Markéta. 2017. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. 262 s. ISBN 978-80-271-0080-4.
- 3) GAVORA, Peter. 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. 207 s. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-79-6.
- 4) GUGGENBÜHL-CRAIG, Adolf. 2010. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. 113 s. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-7367-809-8.
- 5) HAVRDOVÁ, Zuzana. 2010. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, katedra řízení a supervize v sociálních a zdravotnických službách a zdravotnických organizacích, 2010. 207 s. ISBN 978-80-87398-06-7.
- 6) HAVRDOVÁ, Zuzana. 2011. *Kultura organizace a supervize ve vzájemném působení*. Praha: FHS UK, 2011. 102 s. ISBN 978-80-87398-14-2.
- 7) HAWKINS, Peter a Robin SHOET. 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. 202 s. ISBN 80-7178-715-9.
- 8) KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel a Jan SEMBDNER. 2010. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2010. 223 s. ISBN 978-80-254-3427-7.
- 9) MATOUŠEK, Oldřich. 2011. *Sociální služby legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011. 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3.
- 10) PEŠEK, Roman a Ján PRAŠKO. 2016. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*. Praha: Pasparta, 2016. 179 s. ISBN 978-80-88163-00-8.
- 11) PÖRTNER, Marlis. 2009. *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*. Praha: Portál, 2009. 175 s. ISBN 978-80-7367-582-0.
- 12) PRIESS, Mirriam. 2015. *Jak zvládnout syndrom vyhoření: najdete cestu zpátky k sobě*. Praha: Grada, 2015. 175 s. ISBN 978-80-247-5394-2.
- 13) STÁREK, Lukáš et al. 2021. *Speciálně pedagogická praxe jako významný komponent pregraduální přípravy studentů – student – praxe – profese*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2021. 154 s. ISBN 978-80-7452-208-6.

- 14) ŠVARCOVÁ-SLABINOVÁ, Iva. 2011. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. 4., přeprac. vyd. Praha: Portál, 2011. Speciální pedagogika (Portál). ISBN 978-80-7367-889-0.
- 15) VALENTA, Milan, Jan MICHALÍK a Martin LEČBYCH. 2012. *Mentální postižení: v pedagogickém, psychologickém a sociálně-právním kontextu*. Praha: Grada, 2012. 349 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3829-1.
- 16) VALENTA, Milan, Jan MICHALÍK a Martin LEČBYCH. 2018. *Mentální postižení*. 2., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2018. 387 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-271-0378-2.
- 17) VENGLÁŘOVÁ, Martina. 2013. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada, 2013. 100 s. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4082-9.
- 18) *Úvod do supervize: cyklický model*. 2002. Tišnov: Sdružení SCAN, 2002. 88 s. ISBN 80-86620-002-X.

Seznam použitých zahraničních zdrojů

Použila jsem překlady čtyř publikací do češtiny – viz výše

Seznam použitých internetových zdrojů

- 19) Co je to sociální práce. In: *PKSP: Profesní komora sociálních pracovníků, z.s.* [online]. Praha: Profesní komora sociálních pracovníků [cit. 2023-02-26]. Dostupné z: <http://www.pksp.cz/co-je-socialni-prace>
- 20) DVOŘÁK, Luděk. Supervize. In: *SebeStart* [online]. c2023 [cit. 2023-02-18]. Dostupné z: <https://www.sebestart.cz/index.php/supervize/>
- 21) Etické zásady. In: *Supervize: stránky pro supervizory a supervidované* [online]. Praha: Český institut pro supervizi, c 2006 [cit. 2023-03-04]. Dostupné z: <https://www.supervize.eu/o-techto-strankach/eticke-zasady/>
- 22) Global social work statement of ethical principles. In: *International federation of social workers*. [online]. 2018. [cit. 2023-03-05]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>
- 23) Historie supervize ve světě. In: *SUPERVIZE PRAHA* [online]. c2013 [cit. 2023-01-21]. Dostupné z: <https://www.supervizepraha.cz/historie-supervize-ve-svete/>
- 24) CHALOUPKOVÁ, Jaroslava. Okruhy častých supervizních témat. In: *Prevence syndromu vyhoření* [online]. c2015 [cit. 2023-02-15]. Dostupné z: <https://www.nevyhorim.cz/co-je-supervize/okruhy-castyh-superviznich-temat/>
- 25) Kdo je supervizor. In: *Supervize: stránky pro supervizory a supervidované* [online]. Praha: Český institut pro supervizi, c 2006 [cit. 2023-01-21]. Dostupné z: <https://www.supervize.eu/supervizori/kdo-je-supervizor/>
- 26) VOJTÍŠEK, Petr. *Evaluace v praxi sociální práce: praktický průvodce pro sociální pracovníky*. *Sociální práce* [online]. 2021, (2) [cit. 2023-02-23]. ISSN 1805-885X. Dostupné z:

<https://socialniprace.cz/online-clanky/evaluace-v-praxi-socialni-prace-prakticky-pruvodce-pro-socialni-pracovniky/>

- 27) Víte, co dělají sociální pracovníci, sestry nebo ošetřovatelé a jaký mají plat?. In: *Práce v sociálních a zdravotních službách: Váš průvodce zaměstnáním v sociální a zdravotní sféře* [online]. 22.6.2017 [cit. 2023-02-20]. Dostupné z: <https://pracevesluzbach.eu/archiv/7920>
- 28) PILÁT, Miroslav. *Supervize v sociální práci: studijní opora* [online]. Druhé přepracované vydání. Opava: Slezská univerzita, 2018, 147 s. [cit. 2023-02-22]. Dostupné z: https://is.slu.cz/el/fvp/zima2020/UVSRPHK005/Supervize_v_socialni_praci_opora_pdf.pdf

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Přehled respondentů: Pracovníci přímé péče v Domově pro osoby se zdravotním postižením.....	40
Tabulka č. 2: Přehled respondentů: Pracovníci přímé péče v Domově se zvláštním režimem.	40

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Johana Veselá

Obor: Speciální pedagogika

Forma studia: Kombinovaná

Název práce: Supervize jako nástroj pro pracovníka v sociálních službách v pobytové sociální službě Domov pro osoby se zdravotním postižením na území hl. m. Prahy

Rok: 2023

Počet stran textu bez příloh: 57

Celkový počet stran příloh: 0

Počet titulů českých použitých zdrojů: 18

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 10

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