

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Daria Telnova

*Zkušenosti sociálních pracovníků se supervizí
z Organizace pro pomoc uprchlíkům*

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Zlatica Dorková, Ph.D.

2020

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci zpracovala samostatně a všechny použité zdroje k napsání práce jsem uvedla v seznamu literatury.

V Olomouci dne

.....

Daria Telnova

Poděkování

Ráda bych poděkovala své vedoucí této bakalářské práce Mgr. Zlatici Dorkové, Ph.D., za pomoc při odborném vedení práce, a to za cenné rady, vstřícnost při konzultacích a odborný dohled. Díky patří také pracovnímu týmu Organizace pro pomoc uprchlíkům za poskytnutí zajímavých a nezbytných rozhovorů realizovaných v rámci této práce.

Obsah

Úvod	6
1 Teorie supervize	8
1.1 Vymezení pojmu supervize	8
1.2 Formy supervizní práce	9
1.3 Formy supervize	13
1.4 Funkce supervize	15
1.5 Syndrom vyhoření.....	16
2 Zavádění supervize do sociálních služeb	20
2.1 Supervize v kontextu sociální práce	20
2.2 Supervize z hlediska standardů kvality poskytování sociálních služeb.....	21
2.3 Kultura organizace a supervize.....	22
3 Organizace pro pomoc uprchlíkům	25
3.1 Stručná historie vzniku a charakteristika OPU	25
3.2 Cílová skupina	26
3.3 Služby a projekty dané organizace	27
4 Výzkumná část	29
4.1 Metodologie výzkumu	29
4.2 Formulace výzkumného problému	29
4.3 Formulace cílů výzkumu	31
4.4 Formulace výzkumných otázek	31
4.5 Popis výzkumné metody	34
4.6 Popis výzkumného vzorku.....	34
4.7 Etické zásady uplatňované ve výzkumu	36
4.8 Deskripce dat	38
4.9 Analýza dat	38
4.10 Interpretace dat	39

Diskuse	49
Závěr	54
Seznam literatury	55
Internetové zdroje	57

Úvod

V této bakalářské práci se budeme zabývat problematikou supervize v kontextu neziskové organizace pomáhající cizincům. V české společnosti většinou lidé nemají povědomí o této cílové skupině a jsou často agresivní či xenofobní vůči uprchlíkům. Stejně tak i v sociální práci je daná cílová skupina poměrně „nová“ a zatím dle našeho názoru nezískala popularitu. Je zřejmé, že ve větších městech v České republice, jako je například Praha anebo Brno, je síť organizací zabývajících se práce s uprchlíky lépe nastavená a existuje jich mnohem víc než v menších městech. Výzkum v rámci této bakalářské práce jsme prováděli na pobočce Organizace pro pomoc uprchlíkům v Ostravě, kde práce s danou cílovou skupinou je značně jiná než v rámci větších měst. To je dáno především tím, že lidé žijící v menších městech nejsou natolik informováni o problematice této cílové skupiny a jsou z cizinců občas vystrašení. Z toho důvodu a řady dalších, které v dané práci popíšeme, předpokládáme, že sociální práce s uprchlíky je dost náročná. Proto se v našem výzkumu zaměřujeme na to, jak pracovníci OPU v Ostravě nahlízejí na supervizi a jestli ji k zvládnutí problémů v rámci organizace využívají.

Supervize je v pomáhajících profesích velice významným a poměrně novým nástrojem. Zavádí se nejenom v organizacích, ale také i na vysokých školách, kde se vyučují obory pomáhajících profesí. Poprvé se autorka práce se supervizí setkala na vysoké škole a má na tento nástroj velmi pozitivní názor. Ale při absolvování odborné praxe na pracovišti OPU v Ostravě se setkala s různými názory pracovníků na supervizi a tato skutečnost se stala motivací k napsání práce.

Tématem bakalářské práce jsou tedy zkušenosti pracovníků Organizace pro pomoc uprchlíkům se supervizí. Zkušenosti pracovníků, které v rámci výzkumné části byly zjištěny, jsme pojali pomoci pěti podtémat, jež naplnily dílčí cíle této práce a následně hlavní její cíl.

Cílem je proto pomocí kvalitativního výzkumu, konkrétně pomocí metody polostrukturovaného interview zjistit, jaké jsou zkušenosti pracovníků Organizace pro pomoc uprchlíkům (pobočka Ostrava) se supervizí. Tento cíl jsme rozdělili do pěti dílčích cílů, které jsou definovány ve druhé části práce.

Práce je sestavená pomoci dvou částí – teoretické a výzkumné. Teoretická část se skládá ze tří kapitol – teorie supervize, zavádění supervize do sociálních služeb a organizace pro pomoc uprchlíkům. První kapitola má popsat teorii supervize, to znamená definovat

pojem supervize, popsat její formy, funkce a také definovat pojem syndrom vyhoření. Druhá kapitola se zabývá zaváděním supervize do sociálních služeb, vymezuje právní úpravy supervize a také definuje kulturu organizace a popisuje, jak to se supervizí souvisí. Třetí kapitola má za cíl přiblížit čtenáře k charakteristice Organizace pro pomoc uprchlíkům, ve které se výzkum v rámci této bakalářské práce uskutečnil.

V metodologické části popisujeme koncepci kvalitativního výzkumu. Výzkum byl proveden na pobočce Organizace pro pomoc uprchlíkům v Ostravě. Metodou pro provedení výzkumu byl zvolen polostrukturovaný rozhovor, který jsme absolvovali se čtyřmi pracovníky působícími v Organizaci pro pomoc uprchlíkům.

1 Teorie supervize

Daná kapitola vymezuje pojem supervize, následně nabízí čtenáři podrobněji nahlédnout do tématu vymezením forem supervizních prací a uvedením příkladů, forem a funkcí supervize, které se využívají v pomáhajících profesích a také vymezení pojmu syndromu vyhoření, jenž se supervizí úzce souvisí.

1.1 Vymezení pojmu supervize

Supervize je dle Venglářové a kol. (2013, s. 14) proces, kterého se zúčastní tým, skupiny pracovníků či jednotlivec. Supervizní proces se zaměřuje na reflexi profesní role, činností a aktivit spojených s pracovní pozicí jednotlivce. Využívá se zejména v profesích, které se orientují na práci s lidmi – ve zdravotnictví, sociálních službách, v oblasti vzdělávání a výchovy, v řízení lidských zdrojů apod. Rovněž se dá supervizi využít v jakékoliv sféře, kde jde vlastně o kontakt profesionála a klienta, např. ve službách, v obchodní sféře, v bankovníctví.

Hess (dle Hawkinse a Shoheta, 2004, s. 59) definuje supervizi takto: *„čistá mezilidská interakce, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem“*.

Další pojetí slova supervize od zahraničních autorů můžeme nalézt v knize „Practical Supervision: How to Become a Supervisor for the Helping Professions“ (2014, p. 16). Dle kolektivu autorů dané publikace má slovo „*supervize*“ stresující význam pro některé lidi, proto je důležité zdůraznit hodnotu rovného vztahu mezi supervizorem a supervidovaným. V supervizi musí být dodržována rovnováha mezi třemi úlohami:

1. podpora a povzbuzování lidí, kteří jsou zaneprázdnění povinnostmi, které je emocionálně vyčerpávají;
2. postarat se o to, aby lidé věděli, jak dosáhnout toho, co se od nich očekává;
3. řídit se přijatými standardy v organizaci a podporovat supervidované v práci k dosažení naplnění standardů.

Tyto úlohy vyžadují po supervizorovi, aby vytvořil uctivý a kvalitní vztah vůči lidem, kterým supervizi poskytuje. (Henderson et al., 2014, p. 16)

Supervize dle Inskippové a Proctorové (2014, p. 17) znamená kooperativní a napomáhající proces, který vede k dosažení dvou cílů. Prvním cílem je dát studentovi anebo pracovníkovi možnost „*být supervidovaným*“, aby se rozvíjel jako efektivně pracující osoba. Druhým souvisejícím cílem je nabídka fóra, prostřednictvím něhož pracovník poskytuje informace o své osobě, aby tím ukázal účastníkům, že je způsobilý a odpovědný k této činnosti. (Henderson et al., 2014, p. 17)

Další definici supervize nalezneme v Encyklopedii sociální práce (2013, s. 514): „*Supervize je systematická odborně vedená reflexivní interakce lidí směřující k prohloubení kvality práce v určité pracovní oblasti. Je uskutečňována na bázi kontraktu mezi zadavateli supervize, supervizorem a účastníky supervize a z něj se odvíjejícího pracovního spojení. Zaměřuje se na konkrétní možnost vyladění pracovních postojů, postupů a vztahů s realizací profesionálních hodnot a cílů v pracovní situaci.*“

Dle Matouška (2013, s. 56) supervize poskytuje sociálním pracovníkům nebo studentům sociální práce zastavení a reflexivní odstoupení od toho, co v komplexních vztazích a situacích ve výkonu svého povolání prožívají, dělají a učí se. Supervize dále vede supervidované ke zpětnému zaměření na pracovní události a k jejich kognitivnímu a emočnímu prožívání a sdílení těchto zkušeností ve skupině se supervizorem, popřípadě s dalšími účastníky supervize.

Na další definici supervize nás odkazují autoři nejnovější publikace, zabývající se supervizí – *Supervize (nejen) v sociální práci a sociálních službách*. Definují supervizi podle Etického kodexu supervize (2018). Supervize je metodou stálého rozvoje profesionálních vlastností a způsobilostí pracovníků v pomáhajících profesích a studentů, kteří dané obory studují. Tyto dovednosti studenti a pracovníci získávají za pomoci práce kvalifikovaného supervizora prostřednictvím řady supervizních metod a technik. (Mátel, Schavel, eds., 2019, s. 10)

1.2 Formy supervizní práce

Havrdová (2008, s. 41) uvádí, že se supervize může odehrávat na velké množství způsobů a tento výběr závisí na řadě faktorů – příprava pracovníků, potřeby pracovníků a jejich otevřenost, úroveň připravenosti, profesionální a osobní zralost a rovněž schopnost supervizora.

Dle zkušeností pracovníků Havrdová (2008, s. 41–43) rozlišuje určité formy supervizní práce, které jsou spojené s určitou rolí supervizora:

1. **Práce s předpoklady a mentálními mapami** – daný přístup vychází z racionality účastníků a rovněž patří do nejméně ohrožujících a nejlépe pochopitelných forem akčního učení. Práce s předpoklady a mentálními mapami souvisí a společně funguje s konzultováním, řízením, koučinkem, případně s organizačním poradenstvím a dalšími formami participativního plánování a rozhodování. Podmínkou pro výkon daného typu práce je zkušenost, předpoklad k lídrovství a inteligence supervizora, jeho dovednosti o určité organizaci, práce v týmu, sociálních a pracovních rolích a kompetencích.

Přístupy, které supervizor v rámci dané práce používá:

- supervizor se snaží, aby se účastníci zaměřili pozornost na téma, dále probíhá proces ujasňování, snaha o dosahování cílů, dle potřeb účastníků řešení problémů;
 - facilitace – pomocí dané techniky supervizor zajišťuje prostor pro každého, dosažení cíle a vyváženost vstupů;
 - vizualizace – supervizor zachycuje zkušenosti, které sdílí účastníci na tabuli nebo je zpřehledňuje a zpracovává jiným způsobem tak, aby supervizanti byli schopni tyto zkušenosti třídit a urovnávat;
 - posledním přístupem dané supervizní práce je pojmenování souvislosti, vzorců, protikladů, které vycházejí ze zkušeností obou stran – supervizor je během využívání této práce dotazován, upozorňuje účastníky, ukazuje jim souvislosti a konfrontuje s nimi.
2. **Experimentování, rozšiřování vědomí** – daná práce se opírá o stimulaci tvořivého akčního učení, které může probíhat ve dvou formách – mentálně (např. brainstorming) a fyzicky (např. hraní rolí). Když osoba disponuje jistými osobnostními předpoklady k lídrovství, snadněji se tomuto přístupu naučí a uplatní ho v řadě situací, které jsou mimo supervizi (např. koučing, tvůrčí práce, řízení, vzdělávání atd.).
 3. **Reflexe** – může se vyskytovat jako pomíjivá, ve chvíli, když si spontánně všimneme změny nálady či emocí účastníka, anebo jako důkladná reflexe určité situace, problému atd. Předpoklad k reflexi se odvíjí od toho, jestli zúčastněná

osoba má vnitřní dispozici a zralé zkušenosti. Havrdová (2008) poukazuje na to, že zúčastněná osoba potřebuje dobré podmínky k reflektování svých zkušeností, které se postupně vytvářejí. Rovněž nám říká, že se reflektování nedá naplánovat anebo natrénovat, i když se zkušenostně rozvíjíme, pořád se učíme. Dále můžeme vymezit hlubší reflexi, kterou řadíme do dobré zralé supervize a setkáváme se s její organizovanou formou vzácně v jiných sférách, kde se supervize využívá. Například v duchovním doprovázení, při vzdělávání v uměleckých disciplínách atd. Nároky, které jsou kladeny na supervizora při výkonu daného typu práce, jsou zkušenost s řízením a organizováním reflexe pomoci různých metod, osobní zralost supervizora, citlivost, být schopný se naladit na procesy jednotlivců ve skupině, celého týmu a vhled a náhled do dění ve skupině. Supervizor tedy hraje velmi důležitou roli a vytváří podmínky, jako jsou například bezpečná atmosféra, externalizace¹, zpřítomňování zkušeností aj. Zastavuje se v průběhu práce u významných momentů, citlivě vyzývá jak verbálně (např. dotazováním), tak i neverbálně (např. pomoci gest) využívajíc různé metody umožňuje, ulehčuje a zprostředkuje komunikaci a reflexi.

- 4. Práce s emocemi** je v supervizi jiná než například ve sféře řízení či konzultování upozorňuje Havrdová (2008) – jsou spíše zakryté rolí účastníků. V supervizi jsou emoce jedním z klíčových témat pro reflektování a zpracování, jsou tedy brány vážně. Nicméně se liší od terapie, přestože ta může být obdobně hodnotná a závažná. Supervizor při práci s emocemi musí disponovat hlubokou zkušeností s vlastními emocemi a s jejich zpracováním zvládnutím, což mu umožňuje nebát se emocí supervidovaných, pojmout je a doprovázet klienty v prožívání jejich emocí. Dle kolektivu autorů práce s emocemi předpokládá sebezkušenostní výcvik a rovněž výcvik v supervizi jako přípravu pro výkon role supervizora. Supervizor při poskytování práce s emocemi nabízí účastníkům přístupy a intervence, které umožňují externalizaci, reflexi emocí supervizanty a jejich zpracování. Sám supervizor vystupuje v roli modelu zralého nakládání s emocemi.

¹ Chvála a Trapková (1995) definují **externalizaci** jako postup, při kterém se v mysli pacienta a jeho okolí důsledně odděluje příznak od osobnosti – pacient příznak jasně vidí a může s ním snadněji a lépe pracovat. (Chvála a Trapková dle Kolařík, M., 2010)

5. Výuka, konzultování, dodávání zdrojů

Daný typ práce vyžaduje po supervizorovi odborné znalosti v profesionální oblasti, v níž supervize probíhá a které mu napomáhají získat autoritu u supervizantů a být kvalifikovaným andragogem – vzdělavatelem dospělých. V průběhu vzdělání dospělých nejde pouze o poskytnutí informací a zdrojů, ale o to, jakým způsobem a v jakou chvíli proces předávání probíhá. Hraje tady velkou roli akční participativní učení. Výkon daného typu práce je dán především profesionálním vzděláním a praxí supervizora. Rovněž je důležité absolvování výcviku v andragogickém vzdělávání v supervizi. Z výše uvedeného vyplývá, že supervizor poskytuje a dodává chybějící informace, zdroje, zkušenosti. Je rovněž v roli modelu, motivuje a instruuje účastníky, plánuje průběh učení a hlavně dává zpětnou vazbu, která je velmi důležitá pro supervidované.

6. Práce se vztahy – tato práce dle názoru Havrdové (2008) vyžaduje psychologické a sociálně psychologické, případně sociologické, antropologické a kulturologické znalosti. Dalšími důležitými aspekty jsou dovednosti a zkušenosti s tématy sociální komunikace, systémového přístupu, organizační kultury, týmové práce a diagnostiky. Supervizor pracuje s emocemi, volí metody, které umožňují reflexi ve vztazích a vztahů samotných, nalezení nového spojení a připravuje v souvislosti s tím změnu. Rovněž pomáhá supervidovaným pojmenovat vztahy, ukazuje vzorce chování a v některých případech je modelem.

7. Práce s neuvědomovanými obsahy (emocemi, mentálními bloky, intuicí aj.) – daná práce supervizora je nejvíce spojená s psychoterapií. Havrdová (2008) upozorňuje na to, že s touto formou práce se sice nesetkáme při řízení, koučinku, konzultování a vzdělávání se, ale je nejvíce užitečná při řešení složitějších situací v supervizi. Daný přístup vyžaduje, aby supervizor absolvoval kurzy v některé psychoterapeutické škole – aby prošel hlubší sebezkušeností a uměl své předpoklady využít v supervizi a aby je mohl aplikovat při práci nejenom s jednotlivcem, ale i se skupinou, organizací, týmem. Supervizor tedy doprovází účastníky v práci s neuvědomovanými obsahy, na něž supervidované upozorňuje, rozlišuje a mluví rovněž o svých reakcích během supervizního procesu. (Havrdová, Hajný, et al., 2008, s. 41-43)

Z výše uvedeného vyplývá, že supervizní práce je velmi různorodá a komplexní. Zahrnuje v sobě různé typy práce s účastníky supervize a rovněž jsou nároky na supervizory

velmi vysoké a vyžaduje se odborné vzdělání, sebezkušenostní výcviky a řada dalších kurzů, dovedností a kompetencí. Supervizor je tedy v roli doprovázejícího odborníka, který pomáhá pracovníkům využít různých typů práce, jak poznávat sám sebe, reflektovat zkušenosti, rozšiřovat vědomosti a zároveň si uvědomovat nevědomé složky pracovníků, vytvářet vztahy, konzultovat, emocionálně podporovat a rozvíjet potenciál.

1.3 Formy supervize

Daná podkapitola by měla přiblížit čtenáře k objasnění toho, jaké existují formy supervize a kterou formou supervize se autorka ve výzkumné části bude zabývat.

Formu supervize volíme podle některých kritérií – účel supervize, možnost a motivace pracovníků a efektivita z pohledu nákladů na supervizi a času. Venglářová (2013, s. 32) vymezuje následující formy supervize:

- Individuální
- Skupinová
- Týmová

Individuální supervize dle Venglářové (2013, s. 36) probíhá pomocí strukturovaného rozhovoru mezi jedním pracovníkem a supervizorem. Při využití dané formy supervize autorka upozorňuje na to, že hranice mezi supervizorem a pracovníkem mohou být posunuté a je proto nutné je hlídat velmi pozorně. Sice úkolem individuální supervize je pomoc při řešení pouze pracovních problémů supervidovaného, pořád je zde ale riziko přesahu do psychoterapie a úkolem supervizora je tyto hranice určovat a dávat si na to pozor.

Skupinová supervize je setkáním spolupracovníků, při němž většinou dochází k hovoru o práci a o klientech. Cílem dané formy supervize je získání nových zkušeností, profesionální rozvoj pracovníků prostřednictvím předávání si nových poznatků a dovedností. Supervizní skupina je tvořena 8–12 pracovníky, v některých případech může být menší. Dalším aspektem dané formy je to, že by se měly předem dohodnout cíle, obsah supervize a formální požadavky. (Venglářová a kolektiv, 2013, s. 37)

Týmová supervize je od skupinové velmi odlišná. Zásadní rozdíl představuje to, že většinou se při týmové supervizi setkávají lidé, kteří mají mnoho společného. Předpokládají se hlubší procesy spolupráce, komunikace mezi členy a sebezprosazování. (Venglářová a kolektiv, 2013, s. 39)

Další dělení supervize dle forem definuje Havrdová (dle Matouška, 2013, s. 56):

- Vzdělávací
- Interní
- Externí

Vzdělávací supervize z pohledu Havrdové (dle Matouška, 2013) se vyvíjela od počátku profese sociálního pracovníka ve školách a v praxi. Praktická výuka dle jejího názoru vyžadovala napodobování a pozorování zkušenějších pracovníků a reflektování začínajících studentů. Od konce osmdesátých let se tento vzdělávací aspekt takzvané klinické supervize začal používat a upřednostňuje úzký kontakt mezi studentem a zkušenějším praktikem. V jiných zdrojích se tomuto aspektu říká supervize na pracovišti anebo supervize při práci. Klinická supervize je užší podobou vzdělávací supervize, jež probíhá v podobě interakce mezi supervizorem a supervidovaným. Supervizor tedy v rámci vzdělávací supervize předává své zkušenosti supervizantům prostřednictvím různých přístupů, například slovy, audio- a videonahrávkami atd. Další varianta, kterou nám Havrdová (dle Matouška, 2013) nabízí, je supervize, která se vyvinula v oblastech poradenských a psychoterapeutických přístupů. Cílem je naučit supervidovaného terapeutickým přístupům, aby je následně mohl využívat v práci s klienty.

Interní supervize vznikla na základě tradice supervize v sociální práci, kdy supervizor je zaměstnancem organizace, ve které působí. Havrdová (dle Matouška, 2013) upozorňuje, že daný druh supervize je rozšířený zejména v anglicky mluvících zemích. Supervizoři hrají tedy roli takzvaných vedoucích první linie a působením v dané organizaci od začátku získávají zkušenosti z přímé praxe a předávají je svým nadřízeným. Jsou supervizoři v kontextu interní supervize zkušenými odborníky a rovněž odpovídají za kvalitu práce v organizaci. V rámci dané supervize upozorňuje Havrdová na základní funkce supervize a jejich rozdělení – administrativní, podpůrná a vzdělávací, které jsou podrobně popsány v následující podkapitole. V českém prostředí se tato supervize nazývá manažerskou supervizí.

Externí supervize je v definici Havrdové (dle Matouška, 2013) formou podpory zaměstnanců organizací, poskytujících sociální služby, nezávislým expertem. Podrobněji daná forma supervize a její právní ukotvení jsou popsány v podkapitole 2.2 Supervize z hlediska standardů poskytování sociálních služeb. Havrdová rovněž uvádí, že dle výsledků provedených výzkumů v České republice lze tvrdit, že většina sociálních služeb využívá

externích forem supervize a nejčastěji je tato supervize uplatňována v rámci celého týmu pracovníků. Kontext organizace v rámci dané formy supervize je velmi důležitý. (Matoušek a kol., 2013, s. 56-59)

1.4 Funkce supervize

Kadushin (1976) (dle Hawkinse a Shoheta, 2004, s. 60) definuje tři hlavní a základní funkce supervize v sociální práci:

- Formativní
- Restorativní
- Normativní

Formativní čili vzdělávací funkce supervize slouží k tomu, aby se rozvíjely dovednosti, porozumění a schopnosti supervidovaných. Tato funkce je realizována reflektováním a rozebíráním práce a zkušeností účastníků supervize s klienty. Supervizor napomáhá supervidovanému, aby:

- klientovi při práci lépe rozuměl;
- více si uvědomoval své reakce vůči klientovi;
- chápal dynamiku procesu interakce s klientem;
- se podíval na jejich intervenci a na dopady této intervence;
- zkoumal a hledal další způsoby práce s různými klientovými situacemi.

Restorativní čili podpůrná funkce pomáhá supervidovaným reagovat na skutečnost toho, že při přímém kontaktu s klienty jsou ovlivněni emocemi klientů, jejich prožitky a chováním. Účastníci supervize proto potřebují čas na uvědomování si toho, jakým způsobem přímá interakce s klienty je ovlivňuje a jaké pocity a emoce v nich vyvolává. V případě, že pracovníci nebudou věnovat pozornost těmto emocím a pocitům, může to vést k nižší efektivitě práce a postupně k projevování stresu a syndromu vyhoření. (Hawkins a Shohet, 2004, s. 65)

Normativní čili řídicí funkce zaručuje kontrolu a kvalitu při supervizní práci. Ve většině případů sociální pracovníci potřebují mít někoho, kdo se spolu s nimi podívá na jejich práci z důsledku nedostatku zkušeností (většinou u začínajících pracovníků), citlivých oblastí samotných pracovníků, vytváření předsudků. Supervizoři jsou při naplňování dané funkce v nějaké míře odpovědní za přístup supervidovaného v práci s klienty. Nesou

zodpovědnost rovněž za správný výkon práce supervidovaných a za to, aby tento výkon odpovídal etickým zásadám organizace. (Hawkins a Shohet, 2004, s. 67)

Dle Havrdové (2008, s. 53) se výše definované funkce v supervizi prolínají a každá z nich je v každém supervizním procesu přítomná v různé míře. Míra vstupu určité funkce do supervizního procesu se liší podle toho, jak supervizor postupuje a jaký je jeho prvotní úkol. Supervizor kontroluje (naplňuje administrativní funkci), jestli skutečný stav odpovídá ideálnímu stavu, jenž je podmíněn standardy kvality, normami a odbornými měřítky, vzdělává supervizanty (naplňuje vzdělávací funkci), aby měli možnost dosáhnout dobré praxe a aby byli nejlepšími odborníky a zároveň je podporuje (plní podpůrnou funkci) tak, aby mohli zvládat své emoce a problémy na profesionální úrovni apod.

1.5 Syndrom vyhoření

Pojem syndrom vyhoření je úzce spojen se supervizním procesem. Supervize tudíž hraje preventivní roli před syndromem vyhoření. Venglářová (2013, s. 32) uvádí, že podpůrná supervize čili plnění podpůrné funkce supervize v supervizním procesu je jedním ze základních pilířů boje proti profesionálnímu vyhoření.

Pro lepší pochopení syndromu vyhoření a toho, jak se supervizí souvisí, uvedeme několik definic syndromu vyhoření, co jeho vznik způsobí a jak se prostřednictvím supervize dá tomuto problému vyhnout.

Hawkins a Shohet (2004, s. 33) tvrdí, že vyhoření začíná často brzy v průběhu kariéry v pomáhajících profesích. Matoušek (2013, s. 54–55) nás také upozorňuje na to, že syndrom vyhoření vzniká poměrně rychle od momentu nástupu do práce v pomáhajících profesích. Kromě toho u některých jedinců, kteří jsou vystaveni nepříznivým podmínkám, může k syndromu vyhoření dojít již za několik týdnů a měsíců.

Pines a kol. (1981) (dle Hawkinse a Shoheta, 2004, s. 33) definují vyhoření jako výsledek, který je způsoben neustálým a opakovaným emočním tlakem souvisejícím s intenzivní konfrontací s lidmi po dlouhou dobu. Obvykle intenzivní kontakt s lidmi nacházíme v zejména pomáhajících profesích (ve zdravotnictví, školství, sociálních službách), kde je náplní práce pomáhat řešit psychické, sociální a tělesné problémy druhých lidí. Vyhoření je ve výsledku bolestné zjištění člověka, že již nedokáže pomáhat lidem z důvodu nedostatku vlastních zdrojů.

Další podobnou definici syndromu vyhoření nám nabízí Matoušek (2013, s. 53) a tvrdí, že syndrom vyhoření je souborem typických příznaků a změnou chování pracovníků, které vznikají u pracovníků v pomáhajících profesích v důsledku nezvládnutelných stresových situací. Syndrom vyhoření je rovněž převládající příčinou toho, že pracovník svoji roli nezvládá a v důsledku toho práci opouští.

Fineman (1985) dále uvádí (dle Hawkinse a Shoheta, 2004, s. 33) základní projevy a důsledky syndromu vyhoření:

- nedostatečný zájem o práci
- nízká důvěra v druhé lidi
- stavy emočního a tělesného vyčerpání
- depersonalizace klientů
- ztráta zájmu vůči klientům a projev cynismu
- odsuzování sebe samého
- nízká pracovní morálka
- hluboký pocit selhání

Typickými projevy a následky syndromu vyhoření jsou dle Matouška (2013, s. 54):

- neangažovaný vztah ke klientům, který se projevuje například snahou se vyhýbat delším a hlubším interakcím s nimi (v horším případě konflikty s klienty) – klient se stává pro pracovníka pouze „případem“ nebo dokonce „příznakem“
- ztráta schopnosti tvůrčího uvažování a zároveň ztráta citlivosti vůči klientovým potřebám, použití standardních a zavedených dříve postupů při práci s klienty
- pracovník věnuje práci energii na minimální úrovni, angažuje se spíše v mimopracovních aktivitách
- pracovník preferuje zabývat se více administrativní činností než přímým kontaktem s klienty
- klade důraz na formální výkon práce
- skepticky uvažuje o účinnosti služeb dané organizace, popřípadě i o budoucnosti klientů
- časté pracovní neschopnosti a žádosti o neplacené volno (někdy i těhotenství)
- minimalizována komunikace s kolegy, někdy dochází ke konfliktům s nimi
- pocity derealizace, depersonalizace a vyčerpání

- ve výjimečných případech dochází i ke zneužívání klientů (Matoušek a kol., 2013)

Další stránkou vyhoření je dle Hawkinsa a Shoheta (2004, s. 33) apatie a ztráta zájmů, jež vidíme u pomáhajících, kteří se uprostřed své kariéry přestanou vzdělávat. V důsledku toho se začnou spoléhat na dříve vytvořené vzorce chování vůči klientům a tyto vzorce začínají používat i na nové klienty. Preventivní opatření proti vyhoření proto musí zahrnovat vytváření prostředí pro učení po dobu celé kariéry pomáhajícího. Autoři trvají na tom, že by se vyhořením mělo zabývat dřív, než k němu dojde. Preventivní opatření mohou být například – zamyšlení se nad skrytou motivací k práci v pomáhajících profesích, sledování vlastních příznaků stresu a vytváření zdravého systému podpory, péče o vlastní aktivní život mimo práci.

Matoušek (2013, s. 53) nás rovněž upozorňuje na to, že i vedení organizace, do které pracovník patří, by mělo využívat metodické pokyny tak, aby minimalizovalo a preventivně předcházelo vývoji syndromu vyhoření.

Havrdová (1999, s. 33) tvrdí, že preventivní přístup k vyhoření spočívá ve vytváření prostoru, který stimuluje a umožňuje další učení. Proto týmová spolupráce a rozvojová supervize jsou v kontextu učení jedním z nejdůležitějších preventivních opatření proti vyhoření.

Další preventivní opatření syndromu vyhoření vymezuje Matoušek (2013, s. 56):

- kvalitní příprava pracovníků na budoucí povolání, která zahrnuje výcvik sociálních dovedností a praxi s cílovou skupinou klientů, s níž se pracovník setká při nástupu na pracoviště;
- musí být jasně vymezená definice poslání organizace a metod práce s klienty, se kterými se budoucí pracovník důkladně seznámí;
- jasně definovaná role pracovníka v organizaci a náplň jeho práce;
- pracovníkovi by mělo být umožněno poradenství ze strany zkušeného odborníka přímo v organizaci či externě (může sem patřit i supervizor);
- zácvik nových pracovníků s cílem uvedení je do kontextu práce v dané organizaci
- vytváření systému osobního rozvoje pracovníků a podpory dalšího vzdělání v průběhu výkonu práce ze strany zaměstnavatele;
- případové konference buď v rámci pouze dané organizace, anebo za účasti spolupracujících organizací;

- omezení počtu případů, které řeší jeden pracovník během určité doby;
- podílení se většího počtu pracovníků na náročných programech s klienty;
- možnost využití programů, prostřednictvím kterých se klienti dostanou do jiného prostředí a personál může objevit jejich skryté stránky;
- snaha o omezení administrativní zátěží spojené s prací s klienty;
- kombinace přímé práce s klienty s jinými činnostmi, jež nezahrnují přímý kontakt s klienty;
- průběžná supervize pracovníků. (Matoušek a kol., 2013)

Všichni autoři, na které v dané podkapitole odkazujeme, se shodují na tom, že supervize je jedním z mnoha preventivních opatření, při jehož využití se dá syndromu vyhoření snadno zabránit. Dle našeho názoru je supervize nástrojem, který by měl být zařazen do fungování každé sociální služby. Syndrom vyhoření je velkým rizikem v profesionálním výkonu práce a může vést ke „ztrátě“ pracovníků, pokud k němu nebude přistupováno „s rezervou“. Proto je využití supervize velmi důležité v kontextu projevů syndromu vyhoření.

2 Zavádění supervize do sociálních služeb

Druhá kapitola této bakalářské práce má za cíl popsat supervizi v kontextu sociální práce, právní úpravu supervize a také to, jak spolu souvisí kultura organizace a supervize. Supervize v sociálních službách je poměrně novým nástrojem, ale zároveň velmi užitečným, a to v jakékoliv pomáhající profesi.

2.1 Supervize v kontextu sociální práce

Vycházíme-li z definic supervize, jejích funkcí a forem, je nám zřejmé, že se se supervizí setkáváme většinou v oblasti pomáhajících profesí. Sociální práce je jednou z nejnámějších pomáhajících profesí, při výkonu které sociální pracovníci musí absolvovat supervizi.

Co se týče supervize v kontextu sociální práce, tak je dle našeho názoru důležité vymezit cíl sociální práce a to, čeho vlastně chtějí dosáhnout sociální pracovníci při práci s klientem a jaké nároky jsou na sociální pracovníky kladeny při výkonu práce. Je zřejmé, že se sociální pracovníci snaží vyřešit či zmírnit sociální důsledky, které vznikly kvůli nepříznivým a obtížným životním situacím, v nichž se klienti ocitli. Obtížné životní situace, se kterými se klienti sociálních služeb potýkají, mohou ovlivňovat různé sféry života osoby. Jsou proto chápány v širším pojetí sociální reality, což výrazně odlišuje sociální práci od jiných pomáhajících profesí. Když hovoříme o klientovi jako celku, je tedy podstatné i to, že se problémy můžou týkat i dalších systémů, do nichž je klient zařazen, např. rodina, skupina, komunita atd. Klíčovým aspektem sociální práce je i to, že by pomoc klientům měla být poskytnuta na vysoce profesionální úrovni.

Z výše uvedeného vyplývá, že se sociální pracovník každodenně potýká s velkým množstvím klientových problémů a zároveň svou práci musí vykonávat kvalitně podle obecně přijímaných standardů. Rovněž se vyskytují problémy při práci s klientem, v nichž si pracovník není jistý, neví, jak se má rozhodnout a potřebuje podporu ze strany odborníka. Mohou to být problémy z etického hlediska, např. do jaké míry zasahovat do jednotlivých situací, aby nebyla ohrožena kvalita poskytování služeb anebo když se začínající sociální pracovník necítí jistě a necítí se být kompetentní. Z toho vyplývá, že je zřejmá potřeba sebereflexe pracovníků, aby se mohli o své pracovní problémy, neúspěchy a úspěchy podělit, a v důsledku práce nad těmito situacemi přeformovat svůj pohled na některé vztahy, souvislosti, emoce, pocity a uvědomit si jejich dopadu na osobní pracovní činnost.

Dle Ondrušové (2017, s. 35) supervize pracovníkovi pomáhá při procesu hledání alternativních řešení klientových problémů. Předchází tak vzniku iatropatogenizace² klienta a jeví se jako prostředek zlepšování kvality práce s klientem. Dle západoevropského kontextu supervize přímo souvisí s kvalitou. Vzhledem k nárokům, které jsou na pracovníky v sociální sféře kladené, profesionální sociální práce bez supervize je téměř nemožná. (Ondrušová, Oláh, Vavrečková, 2017)

2.2 Supervize z hlediska standardů kvality poskytování sociálních služeb

Když se zaměříme na právní úpravu supervize, tak je důležité uvést Vyhlášku č. 505/2006, již se provádějí některá ustanovení Zákona o sociálních službách č. 108/2006. V příloze č. 2 k dané vyhlášce jsou definované standardy kvality poskytování sociálních služeb, které každá organizace, jež je registrována jako sociální služba, musí splňovat pro kvalitní poskytování nabízených služeb. Rozlišujeme 15 standardů kvality poskytování sociálních služeb, které definují určitá kritéria. Zaměříme se konkrétně na Standard č. 10 – profesní rozvoj zaměstnanců, jenž zahrnuje 5 kritérií. V souvislosti se supervizí je tady důležité kritérium e), v němž je uvedeno, že poskytovatel sociálních služeb zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka (v některých případech supervizora). (Vyhláška č. 505, příloha 2, [online])

V publikaci MPSV „*Standardy kvality sociálních služeb – Příručka pro uživatele*“ (2008) se v návaznosti na Standard č. 10 uvádí, že by pracovníci měli mít sestavený plán pracovního růstu, mohou využívat příležitosti pravidelných konzultací s nezávislým odborníkem – kam v daném případě patří i využití supervize, k níž pracovníci mají mít přístup. Poslední částí pracovního růstu pracovníků je jejich snaha se vzdělávat tak, aby mohli zajistit definované osobní cíle klientů a rovněž naplnit takzvaný „veřejný závazek“ dané organizace. (MPSV [online])

Je zároveň důležité v kontextu dané podkapitoly upozornit na to, že podle autorů „*Výkladového sborníku pro poskytovatele – Výstupy z tematických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb*“ (2008) podporu zaměstnanců nezávislým kvalifikovaným odborníkem nelze ztotožňovat pouze se supervizí, což znamená, že můžeme definovat další formy podpory tohoto odborníka (např.

² Iatropatogenizaci Dušek a Večeřová-Procházková definují jako „*ličení stavu v horším světle, než odpovídá skutečnosti*“ (Dušek a Večeřová-Procházková, 2005, s. 123)

konzultace s psychologem, konzultace odborníka v oblasti konkrétní metody práce s klientem atd.). Avšak supervize je stále velice významnou a často využívanou formou podpory pracovníků v sociálních službách. (MPSV [online])

2.3 Kultura organizace a supervize

Pojem organizační kultura pochází z oblasti managementu. Odborníci v oblasti managementu se snažili nalézt zákonitost úspěšného řízení organizace a zjistili, že danou oblast ovlivňuje to, co se dá definovat jako „*takhle to u nás prostě děláme*“. (Havrdová, 1999, s. 33)

Hawkins a Shohet (2004, s. 166) uvádí, že kultura organizace je jedním z klíčových kontextů organizace, v níž k supervizi dochází. Kultura organizace nejenom ovlivňuje supervizní rámec, ale dokonce může zabránit cestě k účinné supervizi.

McLean a Marshall (1983) (dle Hawkins a Shohet, 2004, s. 165) definují kulturu organizace jako „*soubor tradic, hodnot, zásad, přesvědčení a postojů tvořících všudypřítomný kontext pro vše, co v organizaci děláme a co si myslíme.*“ Dalším důležitým aspektem podle něj je to, že nositeli kultury organizace mohou být jak tzv. nápadné symboly organizace (např. loga, výcvikové programy a různorodé akce), tak i nenápadné (řeč, vztahy mezi pracovníky, fyzikální prostředí apod.).

Havrdová (2011, s. 22) odkazuje na typy organizačních kultur, které byly definovány Hawkinsem a Shohetem (2004):

- *Kultura osobní patologie*
- *Byrokratická kultura*
- *„Hlídej si záda“ kultura*
- *Krizová*
- *Adiktivní*
- *Učící se a rozvojová*

„*Hon na osobní patologii*“ čili *kultura osobní patologie* v pojetí autorů Hawkinse a Shoheta (2004, s. 168) znamená to, že veškeré problémy plynou z osobní patologie jedinců a kultura osobní patologie je zároveň velmi ovlivněná psychodynamickými teoriemi práce s jednotlivci. Nebere se tedy ohled na skupinovou dynamiku a způsoby fungování

organizace jako systému. V případě výskytu problému v organizaci při daném kulturním uvažování by nejdřív měla být najata problémová osoba, která tento problém působila.

Byrokratická kultura je silně orientována na úkol a slabě je orientována na osobní vztahy v organizaci. Hlavním úkolem daného kulturního uvažování je kontrola plnění úkolů a zda jsou správně plněny.

Kultura „hlídání vlastních zad“ znamená proces vnitřního boje o moc mezi různými skupinami působícími ve stejné organizaci. Autoři upozorňují i na to, že v některých případech konflikty vznikají na základě politických či rasových neshod a také na základě příslušnosti k určité skupině.

Krizová kultura je významná tím, že supervize zde není prioritou a je pravidelně přerušena z důvodu permanentního vytváření krizí. Ve chvíli, kdy k supervizi dojde, je vytvořena atmosféra spěchu a potřeby řešit situace rychle, než přijde další vlna nečekaných problémů v organizaci, což na účastníky působí velmi stresující.

Adiktivní či závislá organizace představuje závislé chování celého kolektivu. Všichni pracovníci se většinou chovají podle stejného vzoru. „*Sama organizace je návykovou substancí, vyvolávající u svých členů vysoký stupeň závislosti a workoholismu.*“ (Hawkins a Shohet, 1991 dle Hawkins a Shohet, 2004)

Poslední druh kultury organizace je *kultura učení a rozvoje*, která je podle autorů Hawkinse a Shoheta optimální a fungující. Charakterizuje se optimálním systémem přesvědčení, že důležitou úlohou pomáhajících profesí je vytvoření prostředí a vztahů, prostřednictvím kterých klienti poznávají sami sebe a své prostředí, v důsledku čehož mají více voleb a možnosti řešení problémů při ukončení spolupráce s organizací než na začátku. Supervize dle jejich názoru nejlépe vzkvétá v daném druhu kultury organizace. (Hawkins a Shohet, 2004) Je zde vysoká míra kongruence mezi cíli organizace a cíli pracovníků a ovlivňuje to každodenní aktivity pracovníků. (Havrdová a kol., 2011)

Beddoeová (2010) (dle Havrdové, 2011, s. 23) zkoumala Hawkinsovo pojetí kultury učení a rozvoje, konkrétně jak se toto pojetí promítá do praxe v organizacích. Při procesu kritického prozkoumání této kultury autorka zjistila, že koncept dané kultury nesmí být zneužíván, jak se to často podle ní děje. Jako další druh kultury Beddoeová (2010) vymezuje *resilentní (zvyšující odolnost) kulturu*, která je protikladem dysfunkčním organizačním kulturám, jež byly popsány Hawkinsem a Shohetem (2004). Kupříkladu autorka vyčleňuje

oproti *kultuře osobní patologie kulturu kolektivní odpovědnosti za chyby a kulturu spolupráce*, protikladem *závislé kultury* je *vyrovnanost pracovního života a empowerment, rozhodování na základě spolupráce a prostor pro reflexi*. Ten správný typ kultury autorka nahrazuje oddělenými druhy subkultur, které nejsou v rozporu s učením a rozvojem, ale upozorňují na riziko jejich ideologizace a totalizace.

Supervize v kontextu organizační kultury by měla být jednou z významných součástí organizačního systému. Supervize přispívá k učení pracovníků prostřednictvím různých nástrojů a rovněž ke změně celého systému organizace. Tato metoda je dle uvedených autorů, na které odkazuje Havrdová (2011) ve své publikaci, součástí zdravé organizační kultury, a dokonce jedním z jejích znaků. Je zároveň důležité si uvědomit, že existuje řada aspektů, jež ovlivňují povahu interakce supervize a organizační kultury a tato interakce je velmi rozmanitá. Záleží rovněž na celkovém rámci dané organizace a kde působí – může to být regionální, národní, mezinárodní, profesionální a organizační působení. (Havrdová a kol., 2011, s. 54)

3 Organizace pro pomoc uprchlíkům

Jelikož výzkum, který v této práci budeme provádět, je zaměřen na zkušenosti pracovníků Organizace pro pomoc uprchlíkům (OPU) – pobočka Ostrava, je dle našeho názoru důležité krátce informovat čtenáře o působení OPU v České republice. Cílem dané kapitoly bude seznámení čtenáře se stručnou charakteristikou Organizace pro pomoc uprchlíkům.

3.1 Stručná historie vzniku a charakteristika OPU

Organizace pro pomoc uprchlíkům je v současnosti nestátní, nevládní a humanitární organizací, která byla založena v Praze v roce 1991 a je od roku 2008 registrována jako služba poskytující odborné sociální poradenství (dle zákona č. 108/2006 o sociálních službách). Následně danou organizaci Ministerstvo vnitra ČR zaregistrovalo jako občanské sdružení. (OPU, Výroční zpráva, 2000, [online])

JUDr. Martin Rozumek (ředitel Organizace pro pomoc uprchlíkům) v informačním videu o OPU říká, že prvním impulzem ke vzniku a založení Organizace pro pomoc uprchlíkům byla válka v Bosně³. Československo dle jeho slov bylo vždy státem, který uprchlíky do zahraničí vysílá. V 90. letech se ovšem situace změnila – poprvé Československo uprchlíky začalo přijímat. Velkou roli v působení OPU hrálo i to, že vlastně zakladatelé OPU sami byli cizinci, kteří takto chtěli pomáhat často svým krajanům, a byl to vlastně začátek celého fungování OPU.

OPU v současné době má 50 zaměstnanců a působí v pěti městech v České republice – Praha, Brno, Plzeň, Ostrava a Hradec Králové. Kromě toho organizace působí v detenčních zařízeních pro zajištění cizinců (kde jsou lidé „zavřeni za mřížemi“), otevřených azylových zařízeních (kde klienti čekají na rozhodnutí o mezinárodní ochraně) a integračních zařízeních (jsou zde klienti, kteří dostali kladné rozhodnutí a připravují se na nezávislý život).

³ Váleční konflikt v letech 1992 až 1995, který se rozhořel v Bosně a byl ukončen Daytonskou dohodou na konci roku.

[Dostupné z: <https://web.archive.org/web/20140620121449/http://special.novinky.cz/jugoslavie/valka-v-bosne.html>, online]

Organizace klientům pomáhá v průběhu celého azylového řízení – ve zpracování samotné žádosti o azyl a se zastupováním v soudním řízení. Rovněž se pracovníci snaží o přípravu klientů na integraci do společnosti, aby se do ní mohli začlenit i ve chvíli, kdy nevědí, jestli azyl dostanou, protože procedura udělení či neudělení azylu může trvat déle než 2 roky (což je průměrná doba, která se zřejmě může lišit). (Organizace pro pomoc uprchlíkům — Kdo jsme. [online])

Ředitel organizace rovněž upozorňuje na to, že uprchlictví a migrace je mezinárodní fenomén, jenž se podle něho nedá řešit pouze na národní úrovni. Tomu odpovídá i financování OPU. Rozumek zdůrazňuje, že financování OPU je až příliš závislé na zdrojích z Evropské unie. Bohužel podíl českých úřadů a českých firem je velmi nízký, protože se ve společnosti nenachází příliš pochopení pro danou práci. OPU působí nejenom v ČR, ale i v Gruzii, kde byl zřízen jejich jediný zahraniční projekt – denní centrum pro seniory. (Organizace pro pomoc uprchlíkům — Kdo jsme. [online])

3.2 Cílová skupina

Cílovou skupinou Organizace pro pomoc uprchlíkům jsou:

- cizinci se všemi typy pobytů ze zemí mimo EU a jejich rodinní příslušníci;
- cizinci ze zemí EU, kteří se ocitli nouzi a nejsou schopni se sami zorientovat ve společnosti;
- žadatelé o mezinárodní ochranu, azylanti, držitelé doplňkové ochrany a jejich rodinní příslušníci.

Zvláštní pozornost je věnována zranitelným skupinám, například osamělým ženám, nezletilým bez doprovodu, starším cizincům atd. (Organizace pro pomoc uprchlíkům – Co děláme. [online])

Pracovníci OPU považují klienty, s nimiž pracují, za lidi, kteří si pomoc zaslouží a kteří často přicházejí ze zemí, kde bývají traumatizováni a prošli něčím nesmírně těžkým. Vůbec to, že dokázali do České republiky přijít a dokázali začít od nuly v nové zemi je zřejmě obdivuhodné. Klienti často vůbec nemají prostředky na to, aby si zašli za právníkem (ve většině případů ohledně procedury udělení azylu), což je pro ně klíčové. Organizace pro pomoc uprchlíkům cizincům pomáhá od začátku azylového řízení, podporuje a pomáhá jim se integrovat do společnosti. (Organizace pro pomoc uprchlíkům – Kdo jsme. [online])

3.3 Služby a projekty dané organizace

Při poskytování služeb se pracovníci řídí posláním organizace, které zní takto: *„podporovat a pomáhat uprchlíkům a cizincům všech věkových kategorií, zejména ze zemí mimo Evropskou unii, na jejich cestě k nezávislosti, samostatnosti, při orientaci v právech a povinnostech a při jejich integraci do společnosti.“* Cílem organizace je rovněž vytváření pozitivních vazeb mezi cizinci a většinovou společností. OPU poskytuje velký počet služeb, jak terénních a ambulantních, tak i pobytových:

- 1. Právní poradenství** se poskytuje dle stanov organizace a vychází taktéž z poslání OPU. Poradenství organizace poskytuje bezplatně. Informace a jednodušší klientovy zakázky se poskytují v rámci konzultací, kdy pak složitější a odůvodněné případy řeší právníci s klienty dlouhodobě. V rámci možnosti je klientům nabízena pomoc s běžnou komunikací se správními orgány či soudy. Dle potřeb je možné zajištění tlumočnicků z různých jazyků.
- 2. Odborné sociální poradenství**, které zahrnuje sociální poradenství a základní právní poradenství (viz. výše).

Sociální poradenství obsahuje následující činnosti:

- snaha o sociální zabezpečení klientů;
- řešení zakázek týkajících se zaměstnání (sepis CV, pomoc při hledání zaměstnání, nabídka možností legálního zaměstnání apod.);
- řešení zakázek týkajících se zdravotní péči (pomoc při vyhledávání lékaře, při výběru zdravotního pojištění apod.);
- pomoc v oblasti vzdělávání (asistence při hledání školy, vyhledávání vzdělávacích a kvalifikačních kurzů, pomoc při nostrifikaci diplomů atd.);
- poradenství v případě změny rodinné situace (narození dítěte, uzavření manželství apod.);
- poskytnutí informace týkajících se života v ČR;
- možnost doprovázení na úřady, instituce (např. školy, zdravotní pojišťovny, doprovod k lékaři atd.);
- poradenství v rámci bytové problematiky (poskytnutí informace ohledně bytového trhu, pomoc při hledání bydlení).

Odborné sociální poradenství je poskytováno profesionálními pracovníky (sociální pracovníci, právníci), kteří disponují odpovídajícím vzděláním a jsou vybaveni potřebnými znalostmi a dovednostmi pro poskytování kvalitních služeb. (Organizace pro pomoc uprchlíkům – Co děláme. [online])

Když hovoříme o odborném sociálním poradenství jako o součásti sociální služby, tak je zřejmé, že by během výkonu dané práce měly být dosaženy určité cíle. Cíle, kterých se OPU snaží dosáhnout prostřednictvím odborného sociálního poradenství se dělí na 3 skupiny:

1. Cíle ve vztahu ke klientům služby:

- podpora uživatelů služby v uvědomování si svých práv a povinností a v získání schopností tato práva uplatňovat a naplňovat;
- posílení pozitivních vazeb uživatelů se společností a orientace ve společnosti;
- podpora samostatnosti uživatelů.

2. Cíle ve vztahu k okolním subjektům:

- podpora pozitivních vztahů majoritní společnosti a cizinců (uživatelů služby);
- snaha o stabilitu sítě spolupracujících institucí a subjektů;
- hodnocení dlouhodobé existence a zkušeností ve prospěch celkové stability služby;
- rozvoj sociální služby pomoci poskytnutí zpětné vazby pracovníků služby (může sem patřit i supervize), uživatelů a ostatních spolupracujících subjektů.

3. Cíle ve vztahu k pracovníkům dané organizace:

- pracovník by měl směřovat k tomu, aby byl kompetentní, profesionální a vzdělávající se;
- pracovník ve své práci využívá zázemí a podporu organizace a rovněž dbá na dodržování interních norem organizace. (Organizace pro pomoc uprchlíkům – Co děláme. [online])

4 Výzkumná část

4.1 Metodologie výzkumu

Výzkumná část bakalářské práce je realizována prostřednictvím kvalitativního přístupu se zaměřením na polostrukturované interview, protože povaha předmětu a cílů daného výzkumu vyžaduje použití kvalitativního přístupu. V rámci kvalitativního výzkumu byla použita technika polostrukturovaného interview. Při zpracování výzkumné části se budeme opírat o publikaci „*Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*“ od autora Miovského (2006).

Miovský (2006, s. 13) upozorňuje na to, že přesně vymežit definici kvalitativního přístupu a metody je velmi obtížné. Zkoumáním definic další řady vědců autor přišel k názoru, že kvalitativní přístup je určitým principem nebo rámcem, který v závislosti na stanoveném výzkumném problému určuje výběr a způsob použití kvalitativních metod.

Důležitou stránkou kvalitativního přístupu je to, že se setkáváme s různorodostí souvislostí v kontextu výzkumu. Proto je dle Miovského (2006, s. 72) důležité se vyhýbat standardizovanému postupu při uplatnění kvalitativního přístupu. Kromě toho autor tvrdí, že takovýto postup není zcela možný při použití kvalitativního přístupu, jelikož je každá situace jedinečná a neopakovatelná.

Rovněž při aplikaci kvalitativního přístupu záměrně neeliminujeme různé vlivy (nežádoucí nezávislé proměnné), jejichž projev jsme nepředpokládali a zároveň by mohly v průběhu výzkumu změnit výzkumnou situaci. Tyto proměnné je potřeba zaznamenávat a porozumět jejich významu a mechanismu jejich působení. V druhé řadě je naším úkolem zjistit, jestli dané proměnné patří do přirozeného prostředí anebo jsou vyvolané v důsledku našeho posuzování. (Miovský, 2006, s. 72)

Rozhodli jsme se výzkum zaměřit na zkušenosti konkrétních pracovníků určité pobočky neziskové organizace, která poskytuje sociální služby pro uprchlíky, protože jak Miovský (2006, s. 80) uvádí, výzkumný fenomén lze nejlépe poznat v místě jeho přirozeného odehrávání – v jeho přirozeném prostředí.

4.2 Formulace výzkumného problému

Formulace výzkumného problému je v rámci ideového plánu výzkumu v první řadě, protože z výzkumného problému vychází výzkumná otázka. Smékal (nedatováno) (dle

Miovského, 2006, s. 88) říká, že při stanovení výzkumného problému je nutné jasně definovat, co za problém považujeme a v čem daný problém spočívá. Až po jasném vymezení jádra zamýšlené studie v podobě formulovaného výzkumného problému můžeme začít s formulací výzkumných otázek.

Právě od formulace výzkumného problému se odvíjí všechny následující části práce a definovaný výzkumný problém určuje, jaké jsou výzkumné možnosti pro řešení tohoto problému a jaké aktéry jsou k tomu zapotřebí, to uvádí Miovský (2006, s. 120). Smékal (nedatováno) (dle Miovského, 2006, s. 121) se zmiňuje o tom, že určený výzkumný problém závisí na našich znalostech týkajících se tohoto problému a také na věcech, které jsou v rámci tohoto problému nám neznámé, a to v podobě předpokladu, jenž je posléze zpřesňován v podobě výzkumné otázky (v případě kvalitativního výzkumu).

Supervize je dle našeho názoru velice populární a využívaný nástroj v sociální práci. Rozhodli jsme se výzkum zaměřit na problematiku využívání supervize v organizaci, jejíž cílovou skupinou jsou uprchlíci. Jelikož daná cílová skupina není podle našeho názoru ve většinové společnosti České republiky vítaná, je důležité si uvědomit, že se pracovníci, kteří se svým klientům snaží pomáhat, setkávají s negativním hodnocením i ze strany spoluobčanů, což zřejmě může vést ke zvyšování psychické zátěži a v horším případě ke stresu a následně k syndromu vyhoření. Navíc jsme si vědomi toho, že práce s uprchlíky sama o sobě není lehká. Je to totiž práce, která vyžaduje po pracovnících snahu a úsilí o začlenění cizinců do společnosti, kteří ve většině případů musí Českou republiku stejně opustit kvůli nesplnění podmínek žádosti o mezinárodní ochranu a dalším problémům, s nimiž se tito lidé potýkají. Co se týká konkrétně supervize, tak bychom chtěli připomenout, že supervize je dle mnoha autorů zabývajících se supervizí skvělým nástrojem při prevenci syndromu vyhoření. Avšak autorka této práce se během dvouměsíční praxe v Organizaci pro pomoc uprchlíkům setkala s různými názory pracovníků na využití supervize. Proto bychom pomocí rozhovorů s pracovníky dané organizace chtěli zjistit, jaké jsou zkušenosti pracovníků se supervizí a jak na využití supervize v sociálních službách nahlíží.

Výzkumným problémem této práce je tedy vnímání supervize v Organizaci pro pomoc uprchlíkům z pohledů pracovníků dané organizace. Pomocí dat získaných v průběhu interview s pracovníky popíšeme jejich zkušenosti se supervizí a to, jak na supervizi nahlíží.

4.3 Formulace cílů výzkumu

Formulace cílů výzkumné studie je proces stručného a jasného definování toho, čeho chceme prostřednictvím naší práce dosáhnout. Cíle výzkumu zpravidla obsahují popis hlavního výzkumného problému, kterým se v práci budeme zabývat a následně navážeme na výzkumné otázky. (Miovský, 2006 s. 91)

Hlavním cílem této práce je kvalitativním výzkumem, konkrétně metodou polostrukturovaného interview zjistit, jaké jsou zkušenosti pracovníků Organizace pro pomoc uprchlíkům (pobočka Ostrava) se supervizí.

Daný cíl jsme rozdělili na dílčí cíle, jež budou použité při přípravě otázek k provedení výzkumu.

Prvním dílčím cílem je zjistit, jaká jsou specifika práce s uprchlíky v praxi pracovníků OPU.

Druhým dílčím cílem této práce je zjistit, zda je supervize podle názorů pracovníků přínosná při práci s klienty. Pokud ne, tak proč.

Třetím dílčím cílem je na základě zkušenosti pracovníků objasnit, jestli se už někdy v průběhu výkonu práce setkali se syndromem vyhoření. Pokud ano, jestli supervize podle nich v práci se syndromem vyhoření hrála preventivní roli, či ne.

Čtvrtým dílčím cílem je odhalit, jestli osobnost supervizora měla vliv na průběh supervize a na kvalitu poskytování supervize.

Pátým dílčím cílem je dozvědět se, jak pracovníci vnímají kulturu organizace a jestli je supervize kulturou její organizace ovlivněná.

4.4 Formulace výzkumných otázek

Otázky, na které jsme se participantek ptali, jsme rozdělili do následujících kategorií:

I. Pracovní zkušenosti v Organizaci pro pomoc uprchlíkům (daná kategorie otázek by měla zodpovědět na 1. dílčí cíl – jaká jsou specifika práce s uprchlíky v praxi pracovníků OPU.)

1. Jak dlouho v Organizaci pro pomoc uprchlíkům pracujete?

2. Pracoval/la jste před tím, než jste nastoupil/la na dané pracoviště v jiných organizacích poskytujících sociální služby? Pokud ano, s jakou cílovou skupinou jste pracoval/a?
3. Proč jste se rozhodl/a pracovat s danou cílovou skupinou?
4. Jaké jsou výhody a nevýhody práce s uprchlíky dle Vašeho názoru?
5. Je tato práce pro Vás osobně psychicky náročná?
6. Jaká jsou specifika práce s uprchlíky podle Vašeho názoru?
7. Čím se tato cílová skupina v praxi liší od jiných cílových skupin v sociální práci?
8. Jak specifika práce s danou cílovou skupinou ovlivňují Vaši práci a jaké jsou vlastně Vaše pracovní zkušenosti v OPU?

II. Pohled pracovníků OPU na supervizi (daná kategorie otázek by měla zodpovědět na 2. dílčí cíl – zjistit, zda je supervize podle názorů pracovníků přínosná při práci s klienty. Pokud ne, tak proč.)

1. Kdy jste se s pojmem „supervize“ sám/sama poprvé setkal/a?
2. Jak na Vás supervize při prvním setkáním s tímto pojmem působila? Co jste si o supervizi tehdy myslel/a?
3. Jakého druhu supervizních setkání jste se nejčastěji zúčastňoval/a?
4. Co si o supervizi myslíte v současné době?
5. Vzpomenete si, kdy jste v Organizaci pro pomoc uprchlíkům supervizi poprvé absolvovala? Pokud ano, jaké jste z toho měla pocity? Jaký druh supervize to byl?
6. Jak absolvování supervize v OPU ovlivňuje Vás a Váš pracovní a osobní rozvoj?
7. Pomáhá Vám absolvování supervize v práci s klienty? Pokud ano, v čem a v jakých oblastech práce?

III. Syndrom vyhoření a preventivní role supervize v řešení tohoto jevu (daná kategorie otázek by měla zodpovědět na 3. dílčí cíl – na základě zkušenosti pracovníků objasnit, jestli se už někdy v průběhu výkonu práce setkali se syndromem vyhoření. Pokud ano, jestli supervize podle nich v práci se syndromem vyhoření hrála preventivní roli, či ne.)

1. V případě, jestli jste se již setkal/a s projevy syndromu vyhoření ve Vašem profesním životě, jak Vás tato skutečnost ovlivnila?

2. Jaké projevy syndromu vyhoření jste zaznamenal/a a jak tyto projevy na Vás působily?
3. Jaký vliv na výkon Vaší práce měl výskyt syndromu vyhoření?
4. Jaké jste si zvolil/a strategie „boje“ proti syndromu vyhoření?
5. Vnímáte supervizi jako preventivní opatření proti syndromu vyhoření? Pokud ano, v čem jsou přínosy tohoto opatření? Pokud ne, zjistit proč.

IV. Vliv osobnosti supervizora na průběh supervize (daná kategorie otázek by měla zodpovědět na 4. dílčí cíl – odhalit, jestli osobnost supervizora měla vliv na průběh supervize a na kvalitu poskytování supervize.)

1. Jak osobně vnímáte roli supervizora v kontextu průběhu supervize? Proč je důležité, aby supervizor poskytoval kvalitní supervizní setkání?
2. Vzpomenete si, kolikrát jste supervizi absolvoval/a a s kolika supervizory jste se během výkonu práce setkal/a?
3. Jak na Vás supervizoři či supervizor působil/li?
4. Jaké máte osobní zkušenosti vůči osobnosti supervizora/ů?
5. Jak jste byl/a či nebyl/a spokojený/a s prací supervizora/ů?
6. Byla všechna témata, o kterých jste se chtěl/a bavit, probrána během supervizních setkání či ne?
7. V čem pro Vás byla supervizní setkání přínosná?
8. Jak Vás ovlivnila role supervizora v průběhu absolvování supervize?

V. Kultura organizace a supervize (daná kategorie otázek by měla zodpovědět na 5. dílčí cíl – dozvědět se, jak pracovníci vnímají kulturu organizace a jestli je supervize kulturou jejich organizace ovlivněná.)

1. Co si představujete pod pojmem „kultura organizace“?
2. Jaká je kultura organizace podle Vašeho názoru v Organizaci pro pomoc uprchlíkům?
3. Myslíte si, že kultura organizace a zavádění supervize ve Vaší organizaci spolu souvisí? Pokud ano, jak to vnímáte v praxi? Pokud ne, proč?
4. Ovlivňuje podle Vašeho názoru kultura Organizace pro pomoc uprchlíkům proces supervize? Pokud ano, jak se to projevuje?

4.5 Popis výzkumné metody

Výzkumnou činností obecně je proces interakce mezi výzkumníkem a předmětem jeho výzkumu, na jejímž základě se získávají, popisují, interpretují a analyzují data. (Miovský, 2006 s. 84)

Celý proces získávání dat je dle Miovského (2006, s. 141) tvorbou dat. Tvorba dat je zároveň ovlivněná výběrem metody, jež bude přesně popsána v dané podkapitole.

Pro účel získávání dat námi byla vybrána metoda interview. Interview patří dle Miovského (2006, s. 155) mezi nejsložitější a současně nejvyužívanější metody pro získávání kvalitativních dat. Protože při procesu provádění rozhovoru podle Miovského (2006, s. 156) nejde pouze o získání potřebných informací a dovedností, ale také o zdokonalování výzkumníkovy schopnosti pozorování – jak introspektivní, tak i extrospektivní a posléze využití obou přístupů a jejich provázání.

Když se podíváme na metodu interview z hlediska terminologie, termínem interview Miovský (2006, s. 156) se označuje rozhovor, který je upravený (dopředu) a prováděný za účelem splnění cíle a účelu výzkumné studie. Interview v rámci této bakalářské práce budeme provádět s jednou osobou, v průběhu celého výzkumu celkově se čtyřmi osobami.

Vybrali jsme si metodu polostrukturovaného interview. Polostrukturované interview je dle Miovského (2006, s. 159) nejrozšířenější formou metody interview, jelikož eliminuje výhody jak nestrukturovaného interview, tak i plně strukturovaného. Při procesu přípravy polostrukturovaného interview je důležité provést technickou přípravu pomocí vytváření schématu, které specifikuje okruhy otázek, na které se účastníků interview budeme ptát.

Interview probíhala přímo na pracovišti Organizace pro pomoc uprchlíkům v Ostravě. Celkově byly provedeny čtyři interview se čtyřmi pracovníky pobočky OPU v Ostravě.

4.6 Popis výzkumného vzorku

Při popisování výzkumného vzorku jsme se opírali o pravidlo, které je definováno Mayringem (1990) (dle Miovského, 2006), jež nám říká, že výzkum využívající kvalitativní metody neměl začínat velkým počtem případů.

Naopak základním pravidlem je to, že by se mělo začít jedním či malým množstvím případů a snažit se jít do co největší hloubky.

Metoda, kterou jsme si pro realizaci výběru vzorku vybrali, je kombinací metod totálního výběru vzorku a příležitostného výběru výzkumného vzorku.

Metoda totálního výběru vzorku je založena na tom, že konečný výsledkový soubor je tvořen všemi prvky uvažovaného základního souboru (Miovský, 2006, s. 131). V daném případě výzkumný vzorek bude představen celým týmem pracovníků Organizace pro pomoc uprchlíkům (pobočka Ostrava) pracujících s cizinci. Daný výzkumný vzorek byl námi vybrán dopředu v říjnu 2019, kdy autorka absolvovala odbornou praxi v této organizaci.

Základním principem metody příležitostného vzorku je získání a využití příležitostí, které se nám v průběhu realizace výzkumu nabízejí k získání respondentů (Miovský, 2006, s. 134). Co se týče dané metody, tak tím, že autorka má s pracovištěm OPU vlastní zkušenost naskytla se jí příležitost, aby respondenty získala přímo v průběhu absolvování praxe. Zároveň autorkou byly zjištěné některé informace, které se v této bakalářské práci rozvádí do hloubky. V daném případě byl využit velmi rychlý a efektivní způsob kontaktování účastníků díky absolvování praxe na daném pracovišti.

Další důležitou charakteristikou metody výběru výzkumného souboru je to, že by měla být podřízena cílům výzkumu, tak aby došlo k saturaci⁴ dat (ve vztahu k výzkumnému problému), popřípadě alespoň k relevanci sbíraných dat.

Výzkumný vzorek je představen čtyřmi pracovníky Organizace pro pomoc uprchlíkům v Ostravě.

Informace o účastnících:

1. Participantka č. 1 – pracuje v Organizaci pro pomoc uprchlíkům necelé tři roky, jedná se o její první zaměstnání po vysoké škole v organizaci poskytující sociální služby. Náplní její práce je především pomoc klientům při hledání zaměstnání v rámci dvouletého projektu s názvem „Podpora cizinců při integraci na trh práce“. Vykonává jak terénní sociální práci, tak i ambulantní.
2. Participantka č. 2 – pracuje v Organizaci pro pomoc uprchlíkům tři roky, jedná se stejně jak u participantky č. 1 o první zaměstnání po ukončení vysoké školy. Náplní její práce je především poradenství v rámci projektu s názvem

⁴ Saturace dat dle Miovského (2006, s. 129) znamená, že při zpracování a analýze dat jsme dospěli do momentu, kdy jsme přesvědčení o tom, že další data pro náš výzkum nepřinášejí nic nového – nepředstavují žádný podstatný přínos. Dosažení saturace znamená, že jsme dosáhli stanovených cílů práce.

„Komplexní poradenství pro žadatele o mezinárodní ochranu“. Vykonává terénní i ambulantní práci.

3. Participantka č. 3 – pracuje v Organizaci pro pomoc uprchlíkům tři a půl roku, jedná se o druhé zaměstnání ve sféře poskytování sociálních služeb. Před nástupem do OPU pracovala v Charitě – Ostrava s cílovou skupinou žen bez přístřeší. Její náplní práce v Organizaci pro pomoc uprchlíkům je především poskytování poradenství klientům v rámci projektu s názvem „Podpora integrace cizinců v ČR“. Vykonává terénní a ambulantní práci.
4. Participantka č. 4 – pracuje v Organizaci pro pomoc uprchlíkům tři měsíce, jedná se o první zaměstnání po ukončení vysoké školy. Její náplní práce je poskytování poradenství v rámci projektu s názvem „Komplexní poradenství pro žadatele o mezinárodní ochranu“. Vykonává jak terénní, tak i ambulantní práci.

Interview byla provedená v průběhu jednoho dne v kanceláři OPU v Ostravě. Délka provedených interview je zhruba půl hodiny. V místnosti, kde se rozhovory odehrávaly, byly pouze účastnice a výzkumnice, což nenarušovalo průběh rozhovorů.

4.7 Etické zásady uplatňované ve výzkumu

Miovský (2006, s. 277) uvádí, že o etických pravidlech a normách v rámci výzkumu je třeba uvažovat ve třech základních rovinách:

- vliv výzkumníka na výzkumné pole a jeho zpětné ovlivnění polem;
- ochrana účastníků výzkumu;
- ochrana výzkumníka.

Výzkumné pole znamená biologický, fyzikální, psychologický a sociální prostor, v němž se odehrává výzkum. V průběhu výzkumu by měly být reflektovány tyto vazby, neboť nereflexivní kterékoli z nich je hrubou chybou. Výzkumník se při provedení výzkumu stává součástí tohoto pole. Díky zkoumání těchto vazeb můžeme narazit i na etické problémy v průběhu výzkumu, které nemusí být zpočátku spolupráce s participanty zřejmé. (Miovský, 2006, s. 278)

Výzkum byl realizován v pracovním prostředí participantů. Jelikož autorka práce již na daném pracovišti absolvovala odbornou praxi v rámci studia, výzkumné pole pro ni již bylo známo. Dá se říct, že autorka již byla jeho součástí, proto proces reflektování vazeb

výzkumného pole proběhl bez problémů. Při realizaci výzkumu si autorka dávala pozor na vazby mezi participanty a pracovištěm a rovněž na případný výskyt etických problémů v průběhu interview.

Dalším důležitým a jedním z podstatných etických aspektů je *důvěryhodnost výzkumníka*, jak uvádí Miovský (2006, s. 279). Musíme si dávat pozor na to, jakou důvěru, respekt a z toho vyplývající celkovou kvalitu kontaktu si u participantů získáme. Jde tedy především o navýšení motivace participantů k poskytování skutečně přesných a validních dat. Druhým důležitým etickým pravidlem dle Miovského (2006, s. 280) je *empatická neutralita*, což znamená neutrální chování výzkumníka vůči zjištěným informacím od účastníků. Zároveň by měl výzkumník vůči participantům projevovat zájem, porozumění a účast. Získané informace by výzkumník měl přijímat a zaznamenávat, ale musí být opatrný při jakémkoliv hodnocení zjištěných skutečností, v lepším případě by se tomu mělo vyhnout. Ověřuje se tedy schopnost výzkumníka chovat se empaticky v konkrétní situaci a rovněž získávat validní data.

Důvěryhodnost výzkumníka byla prokázána tím, že účastnice nebyly vystresovány z provedeného výzkumu, odpovídaly přirozeně a výzkumnice dle jejich slov působila důvěryhodně. V rámci empatické neutrality autorka práce se v průběhu výzkumu snažila projevit zájem vůči participantkám výzkumu. Autorka se účastnic dotazovala, aktivně naslouchala a snažila se porozumět a respektovat všechny odpovědi od participantek.

Další kategorií etických pravidel výzkumu jsou *etická pravidla chránící účastníky výzkumu*. Prvním pravidlem je *souhlas s účastí ve výzkumu*. Je tedy důležité, že účast na výzkumu je dobrovolná, účastník výzkumu má právo kdykoli od výzkumného procesu odstoupit. Rovněž nesmíme účastníky k účasti na výzkumu nutit či tlačit. Druhým pravidlem je *možnost nezbytného omezení informovaného souhlasu*. Dané pravidlo je důležité brát v úvahu, pokud je v rámci výzkumu vyžadováno nezbytné utajení či klam, za které výzkumník nese zvláštní odpovědnost. Třetím pravidlem je *ochrana soukromí a osobních údajů účastníků výzkumu*. Prováděný výzkum musí být realizován v souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR).⁵

⁵ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES [Dostupné z <https://www.mvcr.cz/gdpr/clanek/co-je-gdpr.aspx>, online]

Etická pravidla chránící účastníky výzkumu byla dodržována. Participantky se výzkumu zúčastnily dobrovolně a byly informovány o tom, že mají právo kdykoliv od výzkumu odstoupit. Možnost nezbytného omezení informovaného souhlasu zde nebyla nutná. Osobní údaje a soukromí účastníků výzkumu jsou chráněny v souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR).

4.8 Deskripce dat

Při procesu deskripce dat se řídíme pravidlem upřednostňování důkladného popisu dat před interpretací popsáním Miovským (2006, s. 81). Je důležité nejdříve co nejpřesněji a nejdůkladněji data popsat a posléze je analyzovat a interpretovat. Dalším nutným požadavkem je při popisu dat otevřenost k novým možnostem a situacím tak, abychom mohli v případě potřeby popsat nový pohled na určitý problém anebo doplnit původní stav pojetí.

Fixace dat v rámci výzkumu proběhla pomocí audiozáznamů nahraných na diktafon na mobilní telefon. Miovský (2006, s. 197) upozorňuje na to, že zvukový záznam je určitou formou podpory pro výzkumníka. V případě audiozáznamu si totiž nemusíme dělat poznámky, abychom zaznamenali obsah. Navíc audiozáznam je dle Miovského (2006, s. 197) mnohem kvalitnější formou fixace dat než například forma tužka-papír.

Co se týče technické stránky, tak Miovský (2006, s. 198) upozorňuje na to, že bychom se měli snažit, aby naše záznamové zařízení co nejméně narušovalo průběh výzkumu, na což jsme si v první řadě dávali pozor v průběhu výzkumu. Participantky jsme před začátkem provedení interview upozornili na to, že interview budeme nahrávat na mobilní telefon a následně jsme se jich zeptali, zda jim nahrávací zařízení nevádí a jestli s tím souhlasí. Participantky odpověděly, že je nahrávací zařízení nebude rušit.

Po provedení výzkumu v OPU jsme začali transkripce dat⁶. Transkripce dat proběhla pomocí textového procesoru Microsoft Word. Každý soubor jsme pojmenovali jako „Interview č. 1“, „Interview č. 2“ atd. Poté proběhla kontrola transkripce.

4.9 Analýza dat

Data jsme analyzovali pomocí počítačového software pro kvalitativní analýzu MAXQDA. V průběhu kódování jsme vytvořili určité kategorie a podkategorie – kategorie:

⁶ Miovský (2006, s. 205) definuje transkripci dat jako proces převedení dat netextové povahy do povahy textové.

pracovní zkušenosti participantek (podkategorie: délka zaměstnání, pracovní náplň, předešlé zaměstnání v organizacích poskytujících sociální služby, zájem o práci s danou cílovou skupinou, výhody práce s uprchlíky, nevýhody práce s uprchlíky, specifika práce s uprchlíky a jejich vliv na pracovníky, náročnost práce), *téma supervize* (podkategorie: první zkušenost se supervizí, zúčastněné druhy supervize a jejich počet, názory na supervizi na vysoké škole, zkušenosti se supervizí v zaměstnání, názory na individuální supervizi, názory na skupinovou supervizi, specifika skupinové a individuální supervize, problémy v rámci skupinové supervize, názory na povinnou supervizi, supervize mezi pracovníky na pracovišti, vliv supervize na osobní rozvoj participantek, vliv supervize na pracovní rozvoj participantek, přínos supervize, spokojenost se supervizí v OPU), *syndrom vyhoření* (podkategorie: projevy syndromu vyhoření, prevence vůči syndromu vyhoření, důvody proč v OPU nedochází k syndromu vyhoření), *osobnost supervizora* (vnímání role supervizora, charakteristické rysy supervizora, důležitost kvalitní supervize, spokojenost s prací supervizora), *kultura organizace* (pojetí organizační kultury, organizační kultura OPU, propojenost supervize a kultury organizace), jež zodpovídají na dílčí cíle této práce a posléze na hlavní cíl této bakalářské práce.

Analýza dat proběhla metodou zakotvené teorie. Zakotvená teorie je dle Miovského (2006, s. 226) teorie, která je induktivně odvozená z celého procesu zkoumání jevu studie. Znamená to, že je vytvořena a následně ověřena pomocí systematického shromažďování informací o zkoumaném jevu a analýzy daných informací. Využili jsme dva druhy kódování v kontextu zakotvené teorie, a to **otevřené kódování** a **axiální kódování**.

4.10 Interpretace dat

Dle Miovského (2006, s. 13) je interpretace dat velice akční a kreativní proces. Výsledek, jenž je přímo ovlivněn individuálními schopnostmi prováděče výzkumu a také jeho teoretickými znalostmi a praktickými zkušenostmi. Dalším důležitým aspektem je rovněž to, že interpretace stejných dat získaných statistickými metodami může probíhat z různých pohledů a je zřejmé, že osobní vhléd výzkumníka do problematiky hraje v procesu velkou roli.

Výsledky výzkumu či interpretace dat provedeme pomocí definovaných předem otázek patřících ke konkrétním dílčím cílům. Odpovědi na následující otázky jsme rozdělili do určitých kategorií, které dílčí cíl naplňují.

1. Specifika práce s uprchlíky v praxi pracovníků OPU

Informace získané prostřednictvím otázek ve vztahu k danému dílčímu cíli popíšeme pomocí těchto kategorií – zájem pracovníků o práci s danou cílovou skupinou, psychická náročnost dané práce, specifika práce s uprchlíky, vliv těchto specifíků na pracovníky a výhody a nevýhody práce s uprchlíky vyplývající z pojmenovaných specifíků.

Na otázku, proč se účastnice rozhodly pracovat s danou cílovou skupinou, jsme dostali různé odpovědi. První participantka uvádí, že měla možnost pracovat i s jinými cílovými skupinami klientů, ale tato cílová skupina je podle ní specifická a zaujala ji nejvíce ze všech nabídek. Druhá participantka říká, že chtěla pracovat s cizinci, protože je sama cizinka a byla dle jejích slov z této pracovní pozice nadšená. Třetí participantka jako důvody volby práce s cizinci uvedla, že má možnost se prostřednictvím této práce zlepšit v cizích jazycích a také poznat kultury příslušníků jiných zemí. Zároveň sděluje, že daná pracovní pozice je lépe finančně ohodnocená než ostatní nabídky. Čtvrtá participantka stejně jako třetí participantka vnímá, že má možnost poznávat jiné kultury a zároveň dobře ovládá cizí jazyky, proto se pro tuto práci rozhodla. Dalším důvodem bylo i to, že se jednalo o její první zaměstnání po škole a v jiných organizacích dle jejích slov nechtěli přijímat lidi bez praxe.

Dále jsme se participantek zeptali na to, jestli je podle nich práce s cizinci psychicky náročná, z čeho by taktéž vyplývala specifika práce s danou cílovou skupinou. Participantky č. 1 a č. 3 se shodly na tom, že práce s cizinci není psychicky náročná. Participantka č. 1 uvedla pouze náročnost vyplývající z organizace práce: *„je to náročná práce na koordinaci, protože vždycky vlastně v rámci úvazku má vlastně většinou každý z nás na starost jakoby více projektů, takže to je náročné na organizaci této práce jako takhle, ale není to psychicky náročné.“* Druhá participantka řekla, že je práce psychicky náročná v určitých chvílích, když je například vytvořen hlubší vztah pracovníka vůči případu klienta a pracovník proto vidí jeho případ z jiné strany dle jejích slov. Zároveň participantka uvádí, že ze začátku práce v OPU některé tragické osudy klientů ji pohltily, ale v tuto chvíli je již schopná těžké situace zvládat. Čtvrtá participantka prozrazuje, že se s psychickou zátěží v rámci práce zatím nesetkala, protože v organizaci pracuje krátkou dobu (tři měsíce), ale věří, že daná práce není jednoduchá a možná pro ni bude psychicky náročná.

V otázce – jaká jsou specifika práce s uprchlíky se participantky č. 1, 3 a 4 shodly na tom, že významnou roli v práci s uprchlíky hrají *kulturní rozdíly* a *jazyková bariéra*. Například třetí participantka uvádí v souvislosti s kulturními rozdíly: *„tak někdy že tě chlapi berou jako podřadnou z hlediska jejich víry a třeba je těžší se prosadit.“* Dalším zvláštním

specifikem podle těchto participantek je legislativa, jíž je ovlivněn celý průběh spolupráce s klientem. Například jedna z participantek uvádí: „*někdy s klientem na něčem pracujeme a snažíme se, abychom došli k úspěchu, což přesně v rámci moji práce je třeba hledání zaměstnání, ale pak prostě přijde nějaké rozhodnutí a ten klient prostě už třeba nemůže zůstat tady nebo se rozhodne odstěhovat na základě vlastní vůle do jiného města a ta práce je tím potom prostě setřená, protože všechno prostě je marné, všechny kurzy, jako kurzy rekvalifikace, hodiny češtiny, to prostě tomu klientovi není ku prospěchu, v případě, že už tady nemůže zůstat.*“ Dále druhá participantka vidí jako specifikum práce s danou cílovou skupinou to, že polovina klientů, s nimiž respondentka pracuje, jsou ekonomičtí migranti⁷, ale i přesto mají dost hrozný a tragický osud. Participantka č. 3 také upozorňuje na to, že kulturní rozdíly nehrají až tak velkou roli v práci s uprchlíky a že pokud klient má problém, tak ho s klientem bude řešit pravděpodobně stejně jako u člověka české národnosti.

Na otázku – jak výše uvedená specifika ovlivňují práci participantek jsme dostali odpovědi, které se v něčem shodují a v něčem ne. Jako největší vlivy specifík práce s uprchlíky uvádí participantka č. 1 dobrovolné anebo ničím neovlivnitelné ukončení spolupráce (v případě zamítnutí žádosti o mezinárodní ochranu) ze strany klienta. Druhá participantka uvádí pouze to, že pracuje s úzkou skupinou klientů (s ekonomickými migranty) a to, že její práci ovlivňuje forma práce (většinou za klienty dojíždí do pobytového střediska). Participantky č. 3 a č. 4 se shodly na tom, že výkon jejich práce nejvíce ovlivňují kulturní rozdíly a jazyková bariéra. Například participantka č. 3 říká: „*tak někdy, když může dojít k tomu komunikačnímu šumu, tak je to potom těžší to vysvětlit.*“ Participantka č. 4 zároveň v souvislosti s vlivem specifík na její práci uvádí, že ji také ovlivňují názory, které se vyskytují ve většinové společnosti. Tvrdí, že lidé v České republice nejsou na uprchlíky připraveni a jsou velmi xenofobní, tzn. že z cizinců mají strach.

Posledními dotazy týkající se tohoto dílčího cíle byly názory participantek na výhody a nevýhody práce s uprchlíky. Účastnice č. 1 a č. 3 jako plusy práce s uprchlíky vidí především zajímavost terénního kontaktu, poznání nových jazyků a kultur. Participantka č. 1 říká, že práce s danou cílovou skupinou není riziková jako například s lidmi bez přístřeší či s drogově závislými osobami. Rovněž ukazuje i na to, že práce s touto cílovou skupinou je velmi specifická a vyvolává proto zájem lidí v určitém kruhu, „*je to natolik specifické, že v dobrém slova smyslu to umí vyvolat i vlnu zájmů v určitém okruhu lidí*“. Participantka č. 2

⁷ Ekonomičtí migranti jsou cílovou skupinou cizinců, kteří se stěhují do jiných zemí za důvodem lepšího zaměstnání.

jako plusy uvádí to, že jsou pracovníci dle jejího názoru v práci samostatní a také to, že v organizaci je spousta chytrých a skvělých lidí, s nimiž se vždy může poradit. Poslední participantka pracuje v OPU teprve tři měsíce a uvedla, že si zatím nevšimla výhod či nevýhod, celkově ji práce baví.

Kdybychom měli zmínit nevýhody, tak například první participantka sděluje, že velkou nevýhodou je vnímání dané problematiky okolím. „*Jo, tak určitě jakoby nevýhodou je to, jak to vnímá okolí, že to mnozí vnímají jako něco nežádoucího.*“ Druhá participantka stejně jako čtvrtá participantka se se žádnými nevýhodami v práci zatím nesetkala. Třetí participantka prozradila, že jsou někteří klienti, kteří se vůči sociálním pracovnícům chovají nevhodně a tento jev považuje za nevýhodu.

2. Pohled pracovníků OPU na supervizi

V rámci naplnění tohoto dílčího cíle jsme se pracovníků Organizace pro pomoc uprchlíkům především ptali na to, jak na něj supervize působí, co si o ní myslí, s jakou formou supervize mají zkušenost, jak je ovlivňuje a jestli jim pomáhá v práci s klienty.

Dvě participantky supervizi poprvé absolvovaly již na vysoké škole, ostatní v zaměstnání. Participantka č. 1 a participantka č. 4 mají na vysokoškolskou supervizi podobné názory. Participantka č. 1 například k této záležitosti uvádí: „*vzniká uměle vytvořené prostředí, protože studenti na odborných praxích nezažívají to, co zažívají pracovníci v zaměstnání*“. Pro obě participantky supervize v rámci výuky na vysoké škole byla nepříjemným a znervózňujícím zážitkem. Obě ji braly jako povinnost.

První supervize participantek č. 2 a č. 3 proběhly v zaměstnání. Participantka č. 2 hodnotí svou první supervizi v Organizaci pro pomoc uprchlíkům pozitivně, protože při nástupu do práce byla dle jejích slov nadšená ze všeho. Participantka č. 3 první supervizi absolvovala v předešlém zaměstnání (Charita – Ostrava), kde pracovala se ženami bez přístřeší. Uvedla také to, že supervize v rámci Charity byly kvalitnější než v Organizaci pro pomoc uprchlíkům.

Z hlediska druhů a počtu absolvovaných supervizí se v rámci této otázky odpovědi participantek lišily z důvodu délky výkonu práce. Nejčastěji se participantka č. 1 zúčastnila skupinové supervize buď v rámci vysoké školy, nebo v rámci zaměstnání. Uvádí také, že to byl jediný druh supervize, kterého se zúčastnila. Druhá participantka sděluje, že ze začátku výkonu práce v OPU na supervizní setkání chodila pravidelně po měsíci a půl, ale po zhruba

dvou měsících docházet na supervizní setkání přestala, protože podle jejích slov je ze začátku vedení OPU chtělo podpořit, jelikož u většiny pracovního kolektivu se jednalo o první zaměstnání po vysoké škole. Poté ale supervize již nebyla povinná, protože vedení organizace vnímalo, že pracovníci supervizi nepotřebují. Byla součástí pouze skupinové supervize v rámci zaměstnání. Třetí participantka již absolvovala skupinovou supervizi v předešlém zaměstnání a také se zúčastňovala pouze skupinové supervize, stejně jako participantka č. 2. Čtvrtá participantka je v Organizaci pro pomoc uprchlíkům třetí měsíc a navštívila pouze jednoho setkání.

V průběhu zjišťování změny názorů na supervizi pracovníci, kteří v OPU působí delší dobu, nám řekly, že se jejich pohled nejspíš změnil. Tak například participantka č. 2 zmiňuje, že podle její zkušeností se v rámci skupinové supervize nevyřeší nějaké hlubší osobní problémy, *„asi se ten pohled změnil, protože si myslím, že asi na skupinové supervizi nikdo z nás nemůže vyřešit svůj hluboký opravdový problém, spíš projednáváme nějaké ty menší problémy, které má třeba každý, který pracuje na tom projektu a spíš to řekněme a probereme to nahlas. To je asi podle mě všechno, ale nikdy jsem z toho nic neodnesla“*. U třetí participantky se ale pohled na supervizi nezměnil. Participantka supervizi bere jako příjemné posezení, ale v profesním a osobním životě ji absolvování supervize nepomáhá. *„Příjemné posezení, paní byla milá, ale jako že by mi to nějak pomohlo, to ne.“* Čtvrtá participantka na supervizi na vysoké škole nahlíží negativně, na tu pracovní zatím nemá názor, protože v Organizaci pro pomoc uprchlíkům pracuje zatím krátkou dobu.

Většinu participantek absolvování supervize neovlivnilo v jejich pracovním či osobním životě. Participantka č. 2 uvádí, že supervize nemá žádný vliv na její pracovní či osobní rozvoj a zároveň nepomáhá v práci s klienty. Třetí participantka stejně jako druhá říká, že supervize ji nijak neovlivňuje a nepomáhá při práci s klienty. *„Mně supervize moc nepomáhá. Mám dobré vztahy s kolegyněmi a pokud něco potřebuji vyřešit, tak si s nimi poradím. Takhle mi to stačí. Ale to je tím, že tady máme dobré vztahy, to je všechno.“* Stejně tak si participantka č. 4 myslí, že absolvování supervize v její životě nic nezměnilo, ale možná je to způsobené podle jejích slov nedostatkem praxe a malým počtem absolvování supervize na pracovišti.

Participantku č. 1 ale supervize oslovila a vidí v tom potenciál. Užitečnost supervize vidí v tom, že měla možnost si s ostatními pracovníky vyměnit názory a také si uvědomila, že je velmi důležité vědět, jak to má samotný pracovník, jak ten problém vidí on. Pracovní

rozvoj této participantky supervize ovlivnila z pohledu „čisté hlavy“ dle jejích slov. *„Tak určitě ten pracovní rozvoj to ovlivňuje z pohledu čisté hlavy, nikdy prostě nejednat v afektu, prostě zmítat se nějakými negativními zkušenostmi, vždycky si prostě opravdu dat čas, v klidu si to promyslet, až pak to s tím klientem řešit.“* V osobním životě se díky supervizi naučila chovat se asertivně. *„A v osobním životě asi naučení více asertivního chování. Člověk musí být nebo chce sám být klidnější a dívat se na tu situaci at' už osobní, nebo pracovní s odstupem.“*

3. Syndrom vyhoření a preventivní role supervize v řešení tohoto jevu

Při zpracovávání daného dílčího cíle jsme došli k dost pozitivním výsledkům. Žádná z participantek se se syndromem vyhoření zatím nesetkala. Participantka č. 1 uvádí, že syndrom vyhoření zatím neměla hlavně díky tomu, že v organizaci nepracuje na plný úvazek. Zároveň v souvislosti se syndromem vyhoření uvádí, že u pracovníků v Organizaci pro pomoc uprchlíkům k syndromu vyhoření nedochází díky tomu, že pracovníci se vždycky angažují v rámci nějakého projektu, který trvá zhruba 2–3 roky, proto v práci nedochází k pracovnímu stereotypu jako například při práci s jinými cílovými skupinami dle jejích slov. Druhá participantka zmínila, že zažila „zásek“ v práci, který byl způsoben vnějšími tlaky a že nebylo možné podle jejích slov nic dělat. Během několika dnů to ale zvládla sama, takže tuto situaci za projev syndromu vyhoření nepovažuje. Třetí participantka pak říká, že u sebe syndrom vyhoření nikdy nezažila, ale kvůli některým nevýhodám práce s uprchlíky, například kvůli umělému natahování délky čekání na rozhodnutí o udělení mezinárodní ochrany, které je způsobeno legislativou České republiky, má slabší chvíle, ale rovněž to nepovažuje za projevy syndromu vyhoření. *„Tím, že ta práce někdy mi přijde nesmyslná, a to je dáno celou naší legislativou, že se to uměle natahuje (uměle se natahuje délka čekání rozhodnutí o udělení mezinárodní ochrany) a tak dále, tak někdy mám slabší chvíle, ale jakože bych kvůli toho cítila vyhoření nebo že bych se netěšila do práce, tak to ne.“* Poslední participantka uvedla, že se se syndromem vyhoření zatím nikdy nesetkala hlavně díky tomu, že v OPU zatím pracuje pouze tři měsíce.

Dále jsme se participantek ptali, že pokud by pociťovali vyhoření, zda by využily supervize pro lepší zvládnutí těžké situací. Odpovídaly různě. Tak například participantky č. 2 a č. 3 by supervize nevyužily vůbec a nevidí v tom smysl. Participantka č. 1 nám odpověděla, že by supervize využila, ale pouze individuální, protože v absolvování skupinové supervize nevidí velký přínos. Čtvrtá participantka zastává názor, že by supervize

možná využila, ale zatím neví, jelikož se v rámci práce zúčastnila zatím pouze jednoho supervizního setkání.

4. Vliv osobnosti supervizora na průběh supervize

První participantka v souvislosti s tématem osobnosti supervizora uvedla, že roli supervizora vnímá přeneseně jako roli terapeuta a supervize je podle ní konceptem, v rámci kterého je nabízena zaměstnanci určitá forma psychoterapie. Druhá participantka zmiňuje, že osobnost supervizora je v celém průběhu supervize velmi důležitá a také definuje některé vlastnosti, kterými by podle ní supervizor měl disponovat. „*Takže si myslím, že ten člověk (supervizor) má být sympatický, vřelý, věnuje se těm lidem, protože si myslím, že to jde hned poznat, jestli i toho supervizora to baví, takže si myslím, že jo, že je to dost důležité.*“ Zároveň uvádí i to, že podle jejího názoru by supervizor měl být zařazen do kolektivu pracovníků při výkonu supervize, protože se již setkala s negativní zkušeností, kdy jedná supervizorka podle ní vůbec nebyla zařazena do kolektivu, neuměla navázat kontakt a šlo vidět, že ji to absolutně nebavilo. Důležitou vlastností supervizora je proto podle druhé participantky umění navázat kontakt v rámci skupinové či týmové supervize a být součástí dění. Třetí participantka zastává názor, že na osobnosti supervizora hodně záleží a je pro supervizi velmi důležitá, protože na tom je postavená úspěšnost či neúspěšnost supervize. Poslední participantka rovněž říká, že na osobnosti supervizora hodně záleží, protože jeho osobnost ovlivňuje všechny účastníky supervize.

Dále jsme se participantek zeptali na to, proč je důležité, aby supervizor svou práci vykonával kvalitně. První participantka uvádí, že „*pokud supervize není kvalitní, tak zaměstnanec to nespatřuje jako něco, co je perspektivní a něco co by on sám potřeboval.*“ Zároveň první participantka v souvislosti s danou otázkou zmínila důležitost dobrého kolektivu na pracovišti, protože podle jejího názoru „supervize“ může probíhat i mezi kolegy na pracovišti ve chvíli, když se o problémech či těžkých situacích mezi sebou baví. Druhá participantka uvádí, že kvalita supervize souvisí s tím, jaká je doba, ve které žijeme. „*Tak já si myslím, že dnešní doba je celkově jeden velký stres, takže věřím, že spoustě lidí to pomůže, protože třeba nemají s kým se poradit, jejich pracovní problém třeba v rodině nikoho nezajímá, s kamarády se o tom nemůžou bavit, proto je důležité, aby supervizor těm lidem pomáhal efektivně a kvalitně.*“ Třetí participantka tvrdí, že supervize nemá smysl, když ji supervizor poskytuje nekvalitně. „*Bez toho to nejde. Supervizor se musí nějak nacítit na ty lidi, musí pokládat správné otázky, na to asi projde nějakými školeními, ale ne každému to*

dáno. Vystuduješ školu z psychologie, ale neznamená to, že jsi dobrý psycholog. To je něco, co je dáno učením a něco, co máš v sobě a kombinace toho obojího může vést k dobré osobnosti supervizora, si myslím já.“ Zároveň participantka č. 3 uvádí, že kvalitní supervize znamená, že si z toho účastníci něco odnesou a měl by být z absolvování supervize nějaký výsledek dle jejích slov. Čtvrtá participantka si stejně jako třetí myslí, že by účastníci ze supervizního setkání měli něco odnést. To je podle ní charakteristickým znakem kvalitní supervize. Uvádí také, že by kvalitní supervize měla účastníkům pomáhat a pokud je poskytována nekvalitně, tak v tom nevidí smysl.

Poté jsme se participantek zeptali na to, jak supervizoři na ně působili a jestli s prací supervizorů byly spokojené. První participantka s prací supervizorky působící v Organizaci pro pomoc uprchlíkům byla spokojená, protože supervize jí poskytla nadhled, a hlavně se participantce líbilo to, jakým směrem se supervize ubírala. Zároveň uvedla, že všechna témata, o nichž se chtěla bavit, byla v rámci supervizních setkání v Organizaci pro pomoc uprchlíkům probrána. Druhá participantka na rozdíl od první participantky ze supervize neměla žádný přínos kvůli tomu, že supervizorka nebyla zařazena do kolektivu, svou práci podle participantky vykonávala bez zájmu. *„Bylo vidět, že to byla paní, která má mnoholeté zkušenosti a tak, ale myslím si, že pro ni to nějakým způsobem bylo nepříjemné a nevím proč, jestli to bylo tím, že dělá supervizi v Organizaci pro pomoc uprchlíkům. Já opravdu nevím, prostě bylo vidět, že je na nás v některých chvílích našťvaná anebo ve chvíli, kdy jsme začali řešit, každý měl říct nějaké téma, o kterém se chce bavit, tak ona kolikrát to téma shodila nějakým způsobem, že říkala, že však se to netýká vaši práce, ale ten člověk to měl v souvislosti s tou prací, jakoby osobně i pracovní, takže ona to velmi striktně rozdělovala, takže to bylo dost zvláštní.“* Co se týče spokojenosti, participantka nemůže říct, že by nebyla se supervizí spokojená, ale absolutně nic jí její absolvování nedalo. Třetí participantka říká, že obě supervizorky, s nimiž se na pracovišti setkala, na ni působily mile a sympaticky a celkově s jejich prací byla spokojená, ale zároveň uvádí, že supervize nepotřebuje a že občas je lepší se zúčastnit individuální supervize než skupinové. Čtvrtá participantka stejně jako participantka č. 3 uvedla, že na ní supervizorka působila mile, ale supervizní setkání jsou pro ni zatím zbytečné, jelikož v organizaci pracuje teprve tři měsíce.

5. Kultura organizace a supervize

V rámci naplnění tohoto dílčího cíle jsme se participantek ptali především na to, jak vnímají kulturu organizace, v níž působí a jestli kultura organizace spolu souvisí se zaváděním supervize.

Participantka č. 1 si pod pojmem kultura organizace představuje „*to, jak vlastně celá ta organizace funguje, takže úplně prostě od základů, jak se jmenuje, jak to tam prostě vypadá, jak tam fungují mezilidské vztahy, jaká je hierarchie ve vztahů zaměstnanců, jestli je to o tom, že je ředitel a podřízení nebo jestli tam třeba je i nějaký střední management, samozřejmě zabezpečení poradenské činnosti pro zaměstnance, takže prostě například formou těch supervizí, to jak ta organizace vystupuje na veřejnosti, jak působí na okolí, i třeba jakým způsobem jednají zaměstnanci se třetími subjekty.*“ Tvrdí, že Organizace pro pomoc uprchlíkům má na své kultuře organizace jediný nedostatek, a to je název této organizace. „*Já si myslím, že kultura organizace OPU má snížené kredity za to, že se jmenuje Organizace pro pomoc uprchlíkům, protože v době, kdy se zakládala, tak slovo uprchlík nezpůsobovalo takové šoky, jak to způsobuje dnes. Nebylo to sprosté slovo. Spousta lidí, když se řekne uprchlík, tak aniž by třeba někdy nějakého viděli, tak už hned mají svoje stereotypní předsudky a svoje stereotypní chování, podle nějakých vzatých vzorců, které prostě nehodlají nijak změnit.*“ Participantce se na kultuře Organizace pro pomoc uprchlíkům líbí, že je tato organizace známá na veřejnosti díky tomu, že ředitel organizace se často zúčastňuje různých odborných debat, vstupů do rádia, do televize atd. Toto specifikum kultury organizace OPU poskytuje většinové společnosti nadhled do problematiky cílové skupiny, ale zároveň se může stát příčinou vytváření negativních důsledků. Druhá participantka kulturu organizace OPU hodnotí pozitivně a také do fungující kultury organizace zařazuje skvěle fungující pracovní kolektiv jako nejdůležitější prvek této kultury. Třetí participantka za kulturu organizace považuje „*vztahy uvnitř organizace, nějaká struktura uvnitř organizace. V rámci kultury organizace nemůžeme (pracovníci) působit nějak xenofobně, takže v tomto duchu asi.*“ Kulturu organizace participantka č. 3 vnímá spíše v rámci pobočky než v rámci celé organizace, „*já musím říct, že my jsme tady nejdál od Prahy, od centrály a tím, že já s ostatními pobočkami málo komunikuji, tak nějakou celkovou kulturu organizace ani nevnímám. Spíše vnímám tuto kancelář (pobočka Ostrava), kde, když jsou vztahy dobré, což jsou, tak se dobře pracuje, takhle já to vnímám. Já nevnímám, co se tam děje, co se tam, když potřebuji, tak dovolám se vždy svoji koordinátorce, která je skvělá. Náš ředitel taky když potřebujeme je na drátě, takže takhle to funguje, ale tím, že jsme tak daleko od sebe, tak já celkově OPU nevnímám jako kulturu organizace, ale spíše vnímám kulturu této*

kanceláře. *Jak se mi tady funguje, jak se mi tady chodí do práce.*“ Čtvrtá participantka uvádí, že kultura Organizace pro pomoc uprchlíkům je rozvinutá a zdravá.

Dále jsme se participantek ptali na to, jestli kultura organizace a zavádění supervize spolu souvisí podle jejich mínění. První participantka si myslí, že *„to určitě spolu souvisí, protože pokud zaměstnavateli záleží na nějakém psychickém stavu zaměstnanců, tak si myslím, že to zavede a potažmo v tom vidím i módní trend v těchto organizacích, protože je to poměrně nová věc (supervize).*“ V praxi to participantka vnímá tak, že možnost využití supervize je pro ni v OPU dostupná, ale zároveň v kontextu účasti na supervizních setkáních vidí svobodu v tom, že pokud se supervize nechce účastnit, nikdo z vedení ji do toho nutit nebude, což je podle respondentky velmi důležité v organizační kultuře. Druhá participantka uvedla, že organizační kultura a zavádění supervize spolu možná nesouvisí, *„možná ani nesouvisí, protože mi přijde, že v rámci organizace i třeba v rámci pobočky jsme schopní všechny naše problémy projednat mezi sebou, aspoň já to tak vnímám a kdybych mluvila za sebe, tím, že to projednám s kolegy a tak, tak to nepotřebuji projednávat ještě s někým jiným a s člověkem, který to bude nějakým způsobem řídit, protože kolikrát mi přijde, že ten člověk (supervizor) de facto o naši práci pořádně nic neví, tudíž se nemůže úplně vžít do toho, jak my to myslíme, jak je to námi vnímáno a tak dále.*“ Třetí participantka uvádí, že by organizační kulturu a supervizi nedávala dohromady. Oproti tomu poslední participantka tvrdí, že zavádění supervize je podle ní v rámci organizační kultury, *„aby organizace dobře fungovala je potřeba, aby pracovníky této organizace práce bavila a v případě, pokud by pociťovali, že jsou vyčerpaní, tak aby byly k dispozici různé nástroje podpory zaměstnanců, což může být i ta supervize.*“

Diskuse

V závěrečné části této bakalářské se pokusíme shrnout výsledky hlavních bodů práce a nastínit naše vlastní postřehy týkající se tématu práce. Pokusíme se také získané výsledky propojit s praxí sociální práce.

Cílem této bakalářské práce bylo kvalitativním výzkumem *zjistit zkušenosti pracovníků Organizace pro pomoc uprchlíkům se supervizí*. Tento hlavní cíl jsme rozdělili do pěti dílčích cílů:

- *Zjistit, jaká jsou specifika práce s uprchlíky v praxi pracovníků OPU.*
- *Zjistit, zda je supervize podle názorů pracovníků přínosná při práci s klienty. Pokud ne, tak proč.*
- *Na základě zkušenosti pracovníků objasnit, jestli se už někdy v průběhu výkonu práce setkali se syndromem vyhoření. Pokud ano, jestli supervize podle nich v práci se syndromem vyhoření hrála preventivní roli, či ne.*
- *Odhalit, jestli osobnost supervizora měla vliv na průběh supervize a na kvalitu poskytování supervize.*
- *Dozvědět se, jak pracovníci vnímají kulturu organizace a jestli je supervize kulturou jejich organizace ovlivněná.*

Data, která pro výzkum byla potřebná, jsme získali řadou metod. Nejdříve jsme participanty vybrali kombinací metod *totálního výběru vzorku a příležitostného výběru výzkumného vzorku*. Poté jsme realizovali kvalitativní výzkum pomocí *polostrukturovaného interview*. Je důležité také uvést, že při realizaci výzkumu jsme se řídili etickými pravidly, která jsme ve výzkumné části předem definovali a poté popsali, jak to proběhlo v terénu. Následná fixace dat v rámci výzkumu proběhla prostřednictvím audiozáznamů nahraných na diktafon na mobilní telefon. Poté jsme získaná data analyzovali *počítačovým softwarem pro kvalitativní analýzu MAXQDA*. V průběhu kódování jsme vytvořili určité kategorie a podkategorie, které zodpovídají za dílčí cíle této práce a posléze jsme se zaměřili na hlavní cíl této bakalářské práce. Při analýze dat jsme využili dva druhy kódování zakotvené teorie, a to *otevřené kódování* a *axiální kódování*. Výsledky jsme rozdělili do pěti kategorií, které zodpovídají za dílčí cíle práce a následně za hlavní cíl práce.

Zjištěná data vztahující se k první kategorii „specifika práce v praxi pracovníků OPU“ mohou být použita jako informace o tom, čím je specifická práce s uprchlíky a co obnáší v praxi. V rámci této kategorie jsme se zaměřovali především na to, co tato práce obnáší, jaká jsou specifika práce s danou cílovou skupinou a také na to, zda práci pracovníci považují za psychicky náročnou. Hlavními specifiky práce s uprchlíky jsou podle dotazovaných participantek – *kulturní rozdíly, jazyková bariéra, legislativa (kterou je ovlivněn celý průběh spolupráce s klienty), práce s úzkou skupinou klientů (např. třetí respondentka pracuje převážně s ekonomickými migranty) a právní postavení uprchlíků*. Autorka Morysová (2010, s. 58) ve svém výzkumu, jež se týkal problematiky sociální práce s žadateli o azyl, uvedla, že migranti v průběhu emigrace ztrácí své sociokulturní zázemí a v důsledku toho vznikají kulturní rozdíly jako specifika práce s touto cílovou skupinou. Rovněž ukazuje na to, že se změní i sociální role či sociální a právní postavení přestěhovalce.

Když jsme se participantek ptali na psychickou náročnost práce, přišli jsme k velice pozitivním výsledkům. Tři participantky uvedly, že práce není psychicky náročná. První participantka prozradila, že sice práce s klienty není psychicky náročná, ale organizační prvky v zaměstnání jsou pro ni občas náročné. Na tento fakt nás odkazuje také Ficalová (2010, s. 81) a uvádí, že se v rámci jejího výzkumu zjistilo, že většinu pracovníků stresuje organizace a provoz zařízení. Druhá participantka sdělila, že práce bývá psychicky náročná v určitých chvílích, ale zároveň říká, že teď po třech letech praxe je již schopná se s náročnými situacemi vypořádat. Ficalová (2010, s. 80) ve svém výzkumu uvádí, že výkon pomáhající profese je bezpochyby stresovou záležitostí a toto tvrzení bylo dotazovanými v tomto výzkumu potvrzeno. Nicméně v průběhu našeho výzkumu většina respondentek práci nepovažuje za psychicky náročnou. Domníváme se, že je to dáno především krátkou délkou výkonu zaměstnání (nejdéle z participantek v Organizaci pro pomoc uprchlíkům pracuje respondentka č. 3, a to tři a půl roku).

Co se týče toho, jak specifika dané práce a její náročnost ovlivňují práci participantek, setkali jsme se u dvou účastnic i s pojmy výše pojmenovaných specifíků – *kulturní rozdíly a jazyková bariéra*. Druhou participantku například nejvíc ovlivňuje *ukončení spolupráce s klientem*. Poslední žena uvedla, že její práci ovlivňují *negativní názory většinové společnosti v České republice*.

Poslední otázka, kterou jsme účastnicím výzkumu položili, se týkala výhod a nevýhod práce s uprchlíky. Dvě participantky uvedly jako pozitiva práce s uprchlíky například

zajímavost terénního kontaktu, poznání nových jazyků a kultur. Dalšími výhodami podle účastnic jsou kupříkladu *samostatnost a svoboda pracovníků a skvělý kolektiv*, s nimiž si v případě výskytu problému mohou poradit.

V rámci druhé kategorie otázek jsme se participantek ptali na *jejich pohled na supervizi* obecně. Je důležité také uvést, že v Organizaci pro pomoc uprchlíkům probíhá skupinová supervize, která pro pracovníky není povinná. Taktéž pracovníci mají možnost využití individuální supervize dle potřeb. Tyto výsledky se částečně shodují s výsledky výzkumu Ficalové (2010, s.80). Zjistili jsme, že třem participantkám ze čtyř supervize nepomáhá, neovlivňuje je v profesním a osobním životě. Pouze první participantka prozradila, že ji supervize oslovila a vidí v absolvování supervize přínos. Tato zjištění jsou podobná s daty ve výzkumu autorky Ficalové (2010, s. 83). Autorka uvádí, že se v rámci jejího výzkumu vyskytl vysoký počet supervidovaných s negativním pohledem na supervizi. Jedním z důvodů nespokojenosti se supervizí je podle autorky povinná účast na supervizi. Negativní postoj vůči povinné účasti na supervizních setkáních mají rovněž dvě respondentky v rámci našeho výzkumu. Dalším důvodem nespokojenosti se supervizí podle Ficalové (2010, s. 83) je obava účastníků sdělovat svoje problémy a pocity před ostatními účastníky. O tomto faktu také hovořily účastnice našeho výzkumu a většina dotazovaných by si radši využila individuálních supervizních setkání, protože se v menší skupině cítí lépe. V souvislosti se strachem sdělovat svoje pocity a zkušenosti během supervizního setkání, autorka Ficalová (2010, s. 83) uvádí, že důvodem může také být nízký věk supervidovaných a nízký počet absolvovaných supervizí. Tato zjištění se v našem výzkumu částečně potvrdila. Posledním důvodem negativního postoje vůči supervizi je podle Ficalové (2010, s. 83) absence vysokoškolského vzdělání u supervidovaných, což se v našem výzkumu nepotvrdilo, protože všechny participantky jsou absolventkami vysokých škol.

Dále jsme participantky dotazovali ohledně syndromu vyhoření. Žádná z nich se syndromem vyhoření nesešla hlavně díky tomu, že v organizaci pracují zatím krátkou dobu (nejdéle tři roky). Nicméně Matoušek (2013, s. 55) uvádí, že se téměř každý pracovník pomáhajících profesí po určité době setká s projevy syndromu vyhoření. Toto tvrzení se nám nepotvrdilo, neboť by bylo nutné učinit dlouhodobější výzkum. Poté jsme se účastnic zeptali, pokud by se v práci se syndromem vyhoření setkaly, zda by považovaly supervizi za nástroj, který by v zvládnutí tohoto jevu mohl pomoci. Dvě participantky uvedly, že by jim pravděpodobně supervize nepomohla. Jedna však sdělila, že by o supervizi uvažovala, a to

v případě, že by začala pociťovat vyhoření. Poslední žena zatím neabsolvovala potřebný počet supervizních setkání na to, aby tuto otázku mohla zodpovědět.

Dalším dílčím cílem práce bylo zjistit, jaký vliv *má osobnost supervizora na průběh supervize z pohledu respondentek*. Všechny participantky se shodly na tom, že osobnost supervizora je velmi důležitá v supervizním procesu. Dále participantky uvedly některé vlastnosti supervizora, které považují za důležité, např. *sympatičnost, vřelost, zařazení do supervizního kolektivu, umění navázat kontakt se supervidovanými* atd. Autorka Ficalová (2010, s. 84) v návaznosti na vlastnosti supervizora uvedla, že odbornost a profesionalita supervizora je důležitou charakteristikou spokojenosti. Uvádí rovněž i to, že pro navázání důvěrného vztahu mezi supervizorem a supervidovaným je důležité, aby supervizor splňoval představy a očekávání účastníka supervize.

Na otázku, proč je důležité, aby supervizor svou práci vykonával kvalitně, jedna z účastnic uvedla, že pokud by supervize nebyla kvalitní, tak by absolvování supervize nemělo smysl. Účastníci supervize by si z ní podle většiny participantek měli něco odnést. Ficalová (2010, s. 84) v návaznosti na kvalitní průběh supervize sděluje, že záleží také na tom, jak je organizace na supervizi připravená, jak se v rámci pracoviště dojednávají formy, podmínky a účely supervize. Je podle autorky velmi důležité nastavit způsob organizace tak, aby byly realizované určené záměry.

Co se týče vlivu osobností supervizorů, s nimiž se účastnice setkaly, tak se tři participantky shodly na tom, že supervizorky v OPU na ně působily mile. Druhá participantka uvedla, že jí přišlo, že supervizorka během supervize nebyla zařazena do kolektivu, ale zároveň uvádí, že s prací supervizorky nebyla nespokojená, jenom si ze supervize nic neodnesla a nebylo to pro ni přínosné. Důvodem toho, že supervizorka nebyla zařazena do kolektivu, bylo podle jedné z participantek nedostatečné povědomí supervizorky o cílové skupině, kterou se pracovníci zabývají. Jelikož jsou cizinci cílovou skupinou v sociální práci, která není pro většinovou společnost atraktivní, je možné, že supervizorka nebyla na povídání o této skupině, se kterou se v OPU pracuje, připravená. Toto zjištění považujeme za velmi přínosné, protože pomocí zvýšení informovanosti o dané cílové skupině supervizoři budou schopni supervidovaným lépe rozumět a pravděpodobně se bez problémů zařadí do kolektivu. Tuto informovanost lze navýšit například prostřednictvím spolupráce mezi Asociací supervizorů pomáhajících profesí a organizacemi, pomáhajících cizincům.

Posledním dílčím cílem bylo zjistit, jak pracovníci rozumí kultuře organizace a jak na ni nahlíží v Organizaci pro pomoc uprchlíkům. Většina participantek se shodla na tom, že kulturou organizace je struktura a vztahy uvnitř organizace, to, jakým způsobem organizace funguje. Všechny účastnice kulturu organizace pojmají různě. První participantka uvedla, že jediný nedostatek kultury organizace pro pomoc uprchlíkům je název této organizace, protože většinová společnost se uprchlíků bojí a vytváří tak stereotypní předsudky vůči těmto lidem, včetně pracovníků, kteří s uprchlíky pracují. Jinak kulturu organizace hodnotí pozitivně a v souvislosti s tím uvádí, že Organizace pro pomoc uprchlíkům je známa na veřejnosti, což považuje za kladné. Druhá participantka stejně jako první pozitivně hodnotí kulturu organizace OPU a důležitým prvkem této kultury je podle ní skvěle fungující pracovní kolektiv. Třetí participantka kulturu organizace pojmá pouze v rámci pobočky v Ostravě, a ne v rámci celé organizace. Uvnitř pobočky kulturu organizace vnímá pozitivně. Čtvrtá participantka uvedla, že kulturu organizace OPU považuje za zdravou a rozvinutou. Z toho vyplývá to, že jsou participantky s pracovištěm spokojeny a vztahy v rámci organizace jsou na velmi dobré úrovni. Toto zjištění lze hypoteticky považovat za důsledek negativního postoje k supervizi. Předpokládáme, že je dobrými a důvěrnými vztahy mezi pracovníky v rámci pracoviště supervize u některých pracovníků nahrazená, z čehož vyplývá nezáměr o supervizní setkání.

Co se týče propojenosti kultury organizace a zavádění supervize, tak dvě participantky sdělily, že dva tyto pojmy spolu souvisí a další dvě participantky odpověděly, že je nedávají dohromady. Autorka Ficalová (2010, s. 86) tvrdí, že se na úspěšně poskytované supervizi podílí také kultura určité organizace. Možným důvodem toho, že polovina participantek supervizi a kulturu organizace nespojují je to, že se v rámci dané pobočky OPU nevyskytuje velký zájem o supervizi. V závěru tohoto dílčího cíle, je ale důležité uvést, že celkové hodnocení kultury OPU je pozitivní u každé z participantek, což je pro organizaci obrovský plus.

Závěr

Pomocí zjišťování informace v rámci výše uvedených dílčích cílů jsme naplnili hlavní cíl této bakalářské práce již popsany výše. Téma práce je velmi zajímavé a relevantní vzhledem ke studovanému oboru autorky. Prostřednictvím této práce a výzkumu realizovaného v rámci studia jsme přiblížili čtenáře a celkově odbornou veřejnost k tomu, jak pracovníci v organizaci poskytující sociální služby nahlízejí na supervizi a jak hodnotí supervizi jako nástroj v práci s klienty. Kromě toho jsme popsali specifika práce s uprchlíky, cílovou skupinu v sociální práci, která byla donedávna na okraji zájmu a nedisponovala v sociální práci popularitou jako ostatní cílové skupiny.

Zkušenosti pracovníků Organizace pro pomoc uprchlíkům (pobočka Ostrava), které jsme získali díky provedení interview s těmito pracovníky, jsou různé a liší se z několika důvodů. Prvním důvodem je strategie zvládnutí stresových situací. Většina participantek si totiž o problémech ráda poradí buď v rámci pracovního kolektivu anebo se svými blízkými, a proto supervizi k práci nepotřebují. Dalším důvodem je délka praxe participantek. Pracovnice, které jsou v OPU krátkou dobu, nebyly si jisté ve svých odpovědích ohledně termínů se supervizí spojených. Pracovnice působící ve sféře pomáhajících profesí delší dobu sice se v tématu supervize vyznaly lépe, ale názor na supervizní setkání měly odlišné. Třetí příčinou bylo také hodnocení osobnosti supervizora a kvality poskytování supervize. Některé participantky prozradily, že supervizorka na danou specifickou cílovou skupinu, kterou se pracovníci OPU zabývají, nebyla připravená a v určitých chvílích nebyla do kolektivu kvůli tomu zařazená. Toto zjištění považujeme za podnět ke zlepšení a v rámci diskuze jsme popsali, jak tomuto jevu lze předejít a vylepšit spolupráci mezi jednotlivými institucemi.

Názory a zkušenosti pracovníků na supervizi bezpochyby závisí na mnoha faktorech, některé z nich, zjištěné v rámci studie, jsme popsali výše. Průběh supervize rovněž závisí na pracovním kolektivu, vztazích mezi supervidovanými, kultuře organizace a vedení této organizace. Důležitým faktem je také to, že každý supervidovaný na supervizi má svůj vlastní názor a je velmi složité vyhovět všem účastníkům. Proto výsledky naše práce mohou přispět k vylepšení supervize nejenom v rámci Organizace pro pomoc uprchlíkům, ale také v rámci všech pomáhajících organizací poskytujících služby cizincům.

Seznam literatury

BAŠTECKÁ, Bohumila. 2003. *Klinická psychologie v praxi*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-735-3.

DUŠEK, Karel a VEČEŘOVÁ-PROCHÁZKOVÁ, Alena. 2005. *První pomoc v psychiatrii*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-0197-9.

FICALOVÁ, Barbora. 2010. *Supervize jako forma podpory v pomáhajících profesích*. České Budějovice (diplomová práce). Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta.

HAVRDOVÁ, Zuzana a HAJNÝ, Martin. 2008. *Praktická supervize: průvodce supervizi pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén. ISBN 978-80-7262-532-1.

HAVRDOVÁ, Zuzana a kol. 2011. *Kultura organizace a supervize ve vzájemném působení*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze, katedra řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích. ISBN 978-80-87398-14-2.

HAVRDOVÁ, Zuzana. 1999. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: OSMIUM. ISBN 80-902081-8-5.

HAWKINS, Peter a SHOHET, Robin. 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. [překl.] Helena Hartlová. Praha: Portál. ISBN 80-7178-715-9.

HENDERSON, Penny, HOLLOWAY, Jim a MILLAR, Anthea. 2014. *Practical supervision*. London: Jessica Kingsley Publishers. ISBN 978-1-84905-442-3.

MÁTEL, Andrej, SCHAVEL, Milan a eds. 2019. *Supervize (nejen) v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Institut zdravotních a sociálních věd, z. ú. ISBN 978-80-907489-0-3.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. 2013. *Metody a řízení sociální práce*. Třetí, aktualizované a soplněné vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.

MIOVSKÝ, Michal. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.

MORYSOVÁ, Jana. 2010. *Problematika sociální práce s žadateli o azyl v přijímacím středisku*. Olomouc (bakalářská práce). Univerzita Palackého, Obor: Pedagogika – sociální práce, Katedra antropologie a zdravotní vědy.

ONDRUŠOVÁ, Zlata, OLÁH, Michal a VAVREČKOVÁ, Viera. 2017. *Rozvojové trendy sociální práce*. Ostrava: Vysoká škola sociálně správní. ISBN 978-80-87291-22-1.

VENGLÁŘOVÁ, Martina a kolektiv. 2013. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4082-9.

Internetové zdroje

CHVÁLA a TRAPKOVÁ in KOLAŘÍK, M. 2010. *Zkušenost s použitím externalizace při práci s poruchami příjmu potravy. E-psychologie* [online], 4 (3), 70-77 [cit. 2020-02-07]. ISSN 1802-8853. Dostupné také z: <https://e-psycholog.eu/pdf/kolarik.pdf>.

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES [online]. ©2016 [cit. 2020-02-24]. Dostupné také z <https://www.mvcr.cz/gdpr/clanek/co-je-gdpr.aspx>

Novinky.cz – SPECIÁL: Rozpad Jugoslávie – Historie – 1992-1995: Válka v Bosně. [online]. © 2008 [cit. 2020-02-28]. Dostupné z: <https://web.archive.org/web/20140620121449/http://special.novinky.cz/jugoslavie/valka-v-bosne.html>

Organizace pro pomoc uprchlíkům, Praha. Co děláme. Opu.cz [online]. ©2020 [cit. 2020-02-29]. Dostupné z: <https://www.opu.cz/cs/co-delame>

Organizace pro pomoc uprchlíkům, Praha. Kdo jsme. Opu.cz [online]. ©2020 [cit. 2020-02-29]. Dostupné z: <https://www.opu.cz/cs/kdo-jsme>

Organizace pro pomoc uprchlíkům, Praha. Výroční zpráva 2000. [online]. ©2000 [cit. 2020-02-29]. Dostupné z: <https://www.opu.cz/cs/2016/02/vyrocní-zprava-2000/>

Standardy kvality sociálních služeb – Příručka pro uživatele – MPSV Portál [online]. ©2008 [cit. 2020-02-30]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/skss_final_web.pdf/1daaf363-940e-9c10-ee88-4048722a9be9

Vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 164, s. 7021-7048. Dostupná také z: aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=5010. ISSN 1211-1244.