

Obsah

ÚVOD	3
1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	5
1.1 Profese sociálního pracovníka	6
1.2 Lidský rozměr sociální práce	9
2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	11
2.1 Dělení sociálních služeb	12
2.2 Poskytování sociálních služeb	15
3 NESTÁTNÍ NEZISKOVÁ ORGANIZACE	16
3.1 Legislativní rámec NNO	17
4 SUPERVIZE	20
4.1 Využití supervize	21
4.2 Funkce supervize	23
4.3 Typologie supervize	25
4.4 Zavádění supervize do organizace	27
4.5 Účastníci supervize	31
PRAKTICKÁ ČÁST	34
5 CÍL A HLAVNÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY	35
6 EMPIRICKÉ ŠETŘENÍ	36
6.1 Nástroj sběru dat	36
6.2 Výzkumný soubor a jeho výběr	37
6.3 Dílčí výzkumné otázky	37
6.4 Průběh šetření	43
6.5 Popis výzkumného souboru	44
6.6 Výsledky šetření	45
6.7 Analýza výsledků	52
ZÁVĚR	57
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A PRAMENŮ	58
SEZNAM PŘÍLOH	61

ANOTACE

Práce se zabývá tématem supervize jako profesionálním nástrojem pomoci pro sociální pracovníky. Cílem práce je zmapovat poskytování supervize v nestátních neziskových organizacích realizujících sociální služby ve městě Brně a získat zpětnou vazbu na supervizi, které se účastní sociální pracovníci, pracující v těchto organizacích. K mapování podoby supervize a získání zpětné vazby na supervizi od pracovníků, kteří se supervize účastní, bylo využito empirického dotazníkového šetření, jehož výsledkem byly převážně pozitivní zpětné vazby na supervizi. Pracovníci ve zvoleném regionu využívají nejčastěji týmovou supervizi, která je vedena externím pracovníkem v roli supervizora a nejčastějším tématem supervize oslovených pracovníků je vlastní práce s klientem. Další charakteristiky, které doplňují podobu supervize, jsou uvedeny v závěru práce.

ÚVOD

Téma supervize v nestátních neziskových organizacích poskytujících sociální služby jsem si vybrala především proto, abych zjistila, jakou supervizi si prochází moji kolegové v jiných organizacích. Od roku 2006 se pohybuji v nestátních neziskových organizacích, které se zabývají realizací sociálních služeb pro různé cílové skupiny a téma supervize mne provází po celou dobu. Ve všech organizacích jsem pracovala na pozici sociálního pracovníka a vždy jsem měla možnost se supervize účastnit. Moje první zkušenost se supervizí nebyla vůbec příjemná. Byla to týmová supervize, ale počet účastníků byl spíše náhodný. Žena, která supervizi vedla, byla profesí psycholog, bez supervizního výcviku. Organizace si objednala supervizi a nestarala se o její průběh. Další mé zkušenosti už byly o něco pozitivnější, přesto jsem s průběhem supervize nebyla spokojená. Nevěděla jsem, jak je to s vynášením informací ze supervize, co má být obsahem supervize, jaké téma tam patří a jaké už ne, a zda účast vedoucího služby na supervizi není spíše k neprospěchu supervize. Organizace nebyla otevřená tomu, aby samotní pracovníci zasahovali, do pravidel a nastavení supervize, a tak jsem pravidelně navštěvovala supervizi, která pro mne byla spíš nepříjemným pracovním úkolem.

V současném zaměstnání mám možnost využívat týmovou i individuální supervizi a vnímám to jako pracovní bonus. Přestože si myslím, že organizace, ve které pracuji, je otevřená diskuzím o změně nebo hodnocení supervize, uvědomuji si, že to nemusí k efektivní a pomáhající supervizi stačit. Setkávám se s tím, že ne všichni pracovníci a kolegové jsou nastavení pro supervizi a mohou ji vnímat jako umělý nástroj, který ve své praxi nepotřebují. Díky těmto zkušenostem jsem si uvědomila, že supervize je křehký nástroj, který není snadné seřídit tak, aby dobře fungoval pro všechny účastníky supervize. Přesto však stále věřím, že supervize je jedním, možná i jediným profesionálním nástrojem, který může sociálním pracovníkům pomoci při těžkostech, se kterými se setkávají během své profese.

Vzpomínám na několik problematických situací, se kterými mi týmová supervize pomohla, a neumím si představit, kde jinde bych hledala pomoc, kdybych neměla možnost supervizi navštěvovat. A právě proto jsem se rozhodla věnovat tuto práci tématu supervize, abych tak podpořila její důležitost v sociálních službách a dala podnět pracovníkům zamyslet se nad supervizí, kterou navštěvují a možnost ji zhodnotit. Moje zkušenosti se supervizí jsou však pouhou jehlou v kupce sena a proto si kladu za cíl své bakalářské diplomové práce **zmapovat poskytování supervize v nestátních neziskových organizacích realizujících sociální služby ve městě Brně a získat zpětnou vazbu na supervizi, které se účastní sociální pracovníci, pracující v těchto organizacích.**

Vím, že sociální pracovníci pracují i v jiných typech služeb a nemusí jít vždy o nestátní neziskovou organizaci, přesto svoji práci směřuji pouze k těmto sociálním pracovníkům, protože se zajímám o zkušenosti se supervizí u sociálních pracovníků, kteří pracují v obdobném typu organizace jako já, a je možné tyto zkušenosti lépe porovnat.

Teoretická část bakalářské práce je rozdělena do čtyř hlavních částí, ve kterých se budu věnovat definicím a teoretickému vymezení sociálního pracovníka, sociálních služeb, nestátní neziskové organizace a supervize.

Praktická část je věnována mapování podoby supervize a individuálních zkušeností se supervizí u jednotlivých pracovníků, respondentů empirického šetření. Součástí praktické části je analýza dat získaných z šetření, zodpovězení hlavních výzkumných otázek a závěrečné zhodnocení.

1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

První kapitulu svojí práce jsem se rozhodla věnovat profesi sociálního pracovníka. Pro účely této práce je důležité si vysvětlit, kdo je sociálním pracovníkem, co tato profese obnáší, jaké požadavky jsou na sociální pracovníky při práci s klienty kladeny.

Všichni, kteří se rozhodují pro povolání sociálního pracovníka, se zároveň rozhodují pro profesi, která je v dnešní společnosti stejně tak nepostradatelná jako mnoho jiných profesí, které se zabývají pomocí druhým. Práce sociálního pracovníka je především prací společenského charakteru, jak už samotné dvousloví napovídá. Je to práce s lidmi, kteří se z různých důvodů dostali do tíživé životní situace nebo se nachází vlivem určitého hendikepu na okraji společnosti. Sociální pracovníci pomáhají zmírňovat následky těchto obtíží a umožňují překonat překážky, které brání uplatnění těchto lidí ve společnosti. Je to práce, která je velice náročná a potřebná, a přesto, že dnešní doba nabízí odborné vzdělávání sociálních pracovníků, neobejde se tato práce bez lidského nasazení.¹

Obecnou definicí sociálního pracovníka, nabízí etický kodex sociálních pracovníků, který sociálního pracovníka vnímá jako odborníka, který pomáhá jednotlivcům, skupinám a komunitám svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů mezi jednotlivci a společností.²

Lze tedy říci, že „sociální pracovník je kvalifikovaný specialista, který se podílí na posilování rovnováhy mezi lidmi a jejich sociálním prostředím“³.

Hanuš sociálního pracovníka definuje takto⁴: „Sociální pracovník vstupuje do boje za zlepšení lidské společnosti prostřednictvím práce s jednotlivcem, skupinou lidí či celou komunitou. Sociálního pracovníka charakterizuje jeho společenský úkol: patří sem zejména úkol přispívat ke zlepšení narušených sociálních vztahů v přirozeném prostředí, učit jednotlivce správným životním postojům a chování, pomáhat člověku ke svobodnému životu v demokratické a svobodné lidské společnosti“.

¹ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006, s. 14 – 15.

² Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, dostupné na: <http://www.nahradnirodina.cz/files/File/ETICK20KODEX20SOCIALNICH20PRACOVNIK1.pdf> (on-line 22. 7. 2011).

³ Metodický pokyn: *Stanovisko k oprávnění výkonu funkce kurátora pro děti a mládež, sociálního pracovníka OSP a OSPOD*. Praha: Magistrát hlavního města Praha, 2004, s. 1.

⁴ HANUŠ, P. *Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný*, Sociální práce. 1/2007, s. 5

Výše zmíněné definice mimo jiné napovídají, že práce sociálního pracovníka je náročnou profesí, která předpokládá určité znalosti a dovednosti stejně jako osobní nasazení.

Zákon o sociálních službách definuje požadavky na splnění základních předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka, mezi které patří odborná způsobilost (odborné vzdělání na požadované úrovni), zdravotní způsobilost, bezúhonnost a způsobilost k právním úkonům.⁵

Tyto požadavky jsou však pouze těmi základními, které by měl uchazeč o povolání sociálního pracovníka splňovat. Vedle těchto požadavků stojí i předpoklady spojené s charakterovými a morálními vlastnostmi osobnosti. Zákon také říká, že „sociální pracovník má povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci“⁶.

Sociální pracovník je tedy během své profese povinen se dále průběžně vzdělávat a upevňovat své zkušenosti při práci s klienty a budovat tak své odborné znalosti, aby obsáhl široký záběr činností a povinností, které tato profese při práci s klienty obnáší. Samozřejmě záleží i na konkrétní pozici sociálního pracovníka v organizaci a na cílové skupině, se kterou se pracovník během svojí práce setkává. Již zmíněné tedy ilustruje náročnost tohoto povolání na vzdělání, schopnosti, dovednosti a profesní rozvoj sociálních pracovníků.

V další podkapitole se budu věnovat činnostem, které sociální pracovník během své práce vykonává a pro které je potřeba neustálého prohlubování znalostí klíčová.

1.1 PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Výkon profese sociálního pracovníka má nejméně takovou odpovědnost, jako mají jiná povolání zabývající se člověkem (lékaři, soudci, učitelé). Sociálního pracovníka však zajímá člověk jako celek. Sociální pracovníci tak mají v rukou důležitý společenský úkol, když se snaží o zařazení nebo znovuzařazení člověka do společnosti. Matoušek výkon sociálního pracovníka vnímá jako společenský úkol. Sociální pracovníci tak musí mít ve svých rukou odborné nástroje, které jim k výkonu jejich profese pomáhají.⁷

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

⁶ § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

⁷ Matoušek, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2007, s. 137.

A jaké činnosti vlastně obnáší výkon práce sociálního pracovníka?

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.“⁸ Tuto definici uvádí zákon o sociálních službách a ukazuje tak na to, že práce sociálního pracovníka je bezesporu prací různorodou.

Pro další ilustraci a konkrétnější představu o povinnostech sociálního pracovníka uvádím výčet některých z mnoha činností sociálního pracovníka při výkonu jeho práce s klientem⁹:

- provádí depistáž – aktivně vyhledává a kontaktuje potenciální klienty;
- poskytuje sociální služby – podle druhu sociální služby, kterou organizace poskytuje;
- poskytuje informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace, které se vztahují k překonávání či zmírňování nepříznivé sociální situace, poskytuje informace potřebné k rozhodování;
- poskytuje informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb – informace o jiných formách pomoci (např. o dávkách pomoci v hmotné nouzi), informace o dalších sociálních službách, aktivitách a možných zdrojích pomoci;
- poskytuje informace o základních právech a povinnostech klienta, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb;
- podává informace o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě;
- poskytuje informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy jde o podporu a řešení tíživé situace;
- poskytuje sociálně aktivizační služby;
- provádí case management – koordinuje další potřebné služby kolem klienta tak, aby jejich využívání bylo pro klienta co nejvíce efektivní a vedlo k řešení klientovy situace.

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

⁹ NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostravská univerzita v Ostravě: Pitstopmedia, dostupné na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Metodicka_prirucka_TSP.pdf (on-line 22. 7. 2011), s. 19 -23.

Řezníček uvádí, že sociální pracovník během své profese vstupuje do různých a mnohdy protichůdných rolí¹⁰:

- pečovatel – pomáhá vykonávat důležité činnosti v každodenním životě těm, kteří z různých důvodů tyto činnosti nejsou schopni zvládnout;
- zprostředkovatel služeb – diagnostikuje, mapuje potřeby, zjišťuje zdroje pomoci a informuje o nich klienta;
- cvičitel sociální adaptace – napomáhá klientům tak, aby mohli účinněji řešit své problémy;
- poradce – pomáhá získat náhled na obtížnou situaci, postoje a pocity klienta;
- případový manažer – koordinuje a vybírá vhodné služby pro nejeftivnější řešení situace klienta;
- manažer pracovní náplně – sledování kvality služeb, organizuje nadměrný objem práce;
- personální manažer – řízení a výcvik nových pracovníků;
- administrátor – vedoucí pracovník, rozvíjí a zavádí nové metody práce.

Z tohoto výčtu je patrné, že sociální pracovník se během výkonu své profese setká s mnoha rolmi od přímé práce s klientem až po řízení organizace a vedení jiných pracovníků. Mnohdy se v organizacích stává, že pracovník musí nést všechny tyto role zároveň a tak se jeho práce stává ještě náročnější.

Sociální pracovník musí zvládat mnohem více činností, které se odvíjí od potřeb klienta, jeho aktuální situace a rámce sociální služby, ve které se pracovník a klient setkají. Avšak pro vykreslení širokého záběru činností a nároků požadovaných od sociálního pracovníka postačí pouze tyto výčty.

Sociální pracovník vykonává nespočet činností a vstupuje do různých rolí, aby klientovi pomohl vyřešit obtížnou situaci nebo pomohl klientovi tuto situaci unést. Avšak pokud má být toto úsilí sociálního pracovníka efektivní a účelné, je zapotřebí, aby byl pracovník empatický a usiloval o vytvoření profesionálního vztahu s klientem. O potřebě lidského rozměru sociální práce pojednává další podkapitola.

¹⁰ ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2000, s. 11.

1.2 LIDSKÝ ROZMĚR SOCIÁLNÍ PRÁCE

V povolání sociálního pracovníka nejde jen o přesné a jasně vymezené pracovní činnosti, jak už bylo zmíněno výše, ale jde především o práci, v níž je nepostradatelný i lidský vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem. Klient potřebuje sociálnímu pracovníkovi věřit, aby jejich vzájemná spolupráce mohla být efektivní, a tak se hlavním nástrojem pro práci s klientem stává osobnost pracovníka. Dobrý profesionální vztah s klientem je základním kamenem pro další spolupráci.¹¹

Stejně jako ostatní pomáhající profese (lékař, zdravotní sestra, pedagog, psycholog) mají svoji odbornost, kterou je třeba si pro výkon povolání osvojit, mají tyto profese spolu s povoláním sociálního pracovníka ještě jednu důležitou rovinu – lidský vztah.¹²

„Sociální pracovník je klientům osobně nejbližším člověkem, který pomáhá orientovat se v síti sociálních služeb a dosáhnout úpravy jejich situace.“¹³ „Budování vztahu s klientem je podstatnou složkou v pomáhajících profesích.“¹⁴

Oba autoři zmiňují, že lidský vztah je součástí práce sociálního pracovníka s klientem. Navázat však fungující a profesionální vztah ke klientovi v prostředí sociální služby není snadné. Zde se znovu dostáváme na pole vzdělávání a vedení, které pomáhá pracovníkům tyto schopnosti prohlubovat a utvářet.

Sociální pracovníci se setkávají s lidmi v nouzi, kteří potřebují cítit přijetí, pocit bezpečí a prostředí vzájemné důvěry. Bez tohoto vztahového rámce se stává výkon sociálního pracovníka pouze výkonem svěřených pravomocí. Potíž je ovšem v tom, že každý z nás je jiný, každý vnímáme a prožíváme jinak, každý z nás má jiný styl komunikace, neverbální projev, starosti i zkušenosti. Právě proto není snadné navázat vztah s klientem vždy bez určitých problémů a komplikací. Sociální pracovníci se setkávají s lidmi, kteří prožívají životní krizi, pobývají v různých lokalitách, jsou jiného etnického původu, různého věku, a ne vždy se podaří tento vztah mezi pracovníkem a klientem navázat. To je ale přirozené, ani v osobním životě si ne vždy padneme do oka a porozumíme si se zdánlivě cizím člověkem. Vždy záleží na konkrétní situaci, na osobnostních vlastnostech pracovníka i klienta, na psychickém rozpoložení obou zúčastněných.

¹¹ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006, s. 12 - 15 .

¹² KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006, s. 14.

¹³ ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2000, s. 4.

¹⁴ ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2000, s. 4.

Sociální pracovník si obvykle své klienty nevybírám a potřebuje navázat kontakt s člověkem, který jeho pomoc potřebuje. Tento vztah umožňuje, aby jejich spolupráce byla efektivní, a proto je důležité tento vzájemný profesionální vztah budovat.¹⁵

Závěrem této podkapitoly mohu tedy říci, že výkon profese sociálního pracovníka je náročný jak po odborné stránce, tak i po stránce vztahové – lidské. Sociální pracovník se musí často rychle rozhodovat a neodborné rozhodnutí může mít někdy pro klienta negativní důsledky. Bezsporně je tedy důležité opírat tato rozhodnutí o odborné znalosti a vzdělání. Práce s lidmi však není práce se stroji, někdy se může stát, že se pracovník setká s klientem, který je ve špatném psychickém stavu, nebo naopak pracovník prostřednictvím klienta prožívá své osobní trauma, a tak je bezsporně důležité o sociální pracovníky pečovat, aby svoji práci mohli vykonávat profesionálně a plnit tak všechny požadavky, které na ně jejich profese nakládá. Zde se podle mého názoru otevírá prostor pro supervizi, která může být pracovníkům profesionální oporou v náročných okamžicích jejich práce a může pomoci pracovníkům učit se z obtížných situací a zvládat tyto obtíže tak, aby nebyl narušen profesionální přístup ke klientům a zároveň nebyla narušena psychická rovnováha sociálního pracovníka.

Práce sociálního pracovníka není ovlivňována pouze jeho vzděláním, profesionálními dovednostmi, osobnostními vlastnostmi a individualitou klienta, ale jeho práce je také bezsporně ovlivňována prostředím, ve kterém svoji profesi vykonává. Práci sociálního pracovníka ovlivňuje organizace, ve které se sociální pracovník setkává s klienty. V tomto případě mám na mysli prostředí sociálních služeb, o kterém pojednává další kapitola.

¹⁵ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006, s. 15.

2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Cílem mojí práce je zmapovat poskytování supervize v nestátních neziskových organizacích realizujících sociální služby ve městě Brně a získat zpětnou vazbu na supervizi, které se účastní sociální pracovníci, pracující v těchto organizacích. Co je tedy sociální služba?

Obecně jde o činnost profesionálních pracovníků, kteří poskytují sociální péči v soukromoprávní nebo veřejnoprávní instituci přímo nebo soukromoprávní instituci za podpory veřejnoprávní instituce.¹⁶

Sociální službou můžeme zjednodušeně nazvat souhrn kompetencí a činností, které sociální pracovník poskytuje. Matoušek uvádí, že v anglosaském pojetí je sociální službou vše, co poskytuje výhody těm, kteří mají problém.¹⁷

České pojetí definuje sociální služby jako „služby, které pomáhají lidem žít běžným životem, umožňují jim pracovat, nakupovat, navštěvovat školy, navštěvovat místa víry, účastnit se aktivit volného času, starat se sám o sebe, o domácnost apod. Zaměřují se na zachování co nejvyšší kvality a důstojnosti jejich života“¹⁸.

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů se „sociální službou rozumí činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“¹⁹.

Matoušek říká, že práce sociálního pracovníka je nástrojem sociálních služeb. Dále také uvádí, že sociální pracovníci jsou ti, kteří sociální službu profesionalizují.²⁰

Sociální službu lze tedy definovat mnoha způsoby, ale pro účely této práce je důležitější vystihnout obsáhlost a různorodost sociálních služeb a poukázat na roli sociálního pracovníka jako na nositele profesionality. O různých druzích sociálních služeb pojednává následující podkapitola.

¹⁶ DURDISOVÁ, J. a kol. Sociální politika v ekonomické praxi. 1. vyd., Praha: Oeconomica, 2005, s. 164.

¹⁷ MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2007, s. 178.

¹⁸ Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/cs/9> (on – line 22. 7. 2011).

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

²⁰ MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2007, s. 179.

2.1 DĚLENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Oblast sociálních služeb je rozsáhlá, o čemž napovídají definice na začátku kapitoly. Role, kompetence a činnosti sociálního pracovníka se mění v závislosti na druhu sociální služby, kterou poskytuje. Proto považuji za užitečné si tyto sociální služby představit blíže.

Nejzákladnější rozdělení sociálních služeb nabízí rozdělení sociálních služeb do tří kategorií podle poskytovatele²¹:

- sociální služby poskytované státem nebo veřejnoprávními institucemi;
- sociální služby poskytované soukromoprávními institucemi (nestátní ziskové organizace)
- sociální služby poskytované soukromoprávními institucemi, které podporuje veřejnoprávní instituce (nestátní neziskové organizace)

Další dělení sociálních služeb podle místa poskytování sociální služby nabízí zákon o sociálních službách, který sociální služby dělí na²²:

- pobytové – klient je ubytován přímo ve službě, která je mu poskytována;
- ambulantní – klient dochází do zařízení, kde mu je služba poskytována;
- terénní – služba je klientovi poskytována v jeho přirozeném prostředí, sociální pracovník dochází za klientem.

Sociální služby lze dále dělit podle různých kritérií. Těmito kritérii mohou být například cílová skupina, cíl služby nebo způsob poskytování sociální služby.²³

Rozdělení sociálních služeb na základě cíle²⁴:

Sociální poradenství – cílem je rozvíjet schopnosti klientů a umožnit jim vést samostatný život prostřednictvím zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutických činností a pomoci při uplatňování práv a zájmů při obstarávání osobních záležitostí klientů.

²¹ MATOŠEK, O. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 11-12.

²² § 33 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

²³ § 32 - § 34 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

²⁴ GALKO, M., JANÍK, R. *Adresář organizací působících v sociální oblasti ve městě Brně*. 4. vydání. Brno: Magistrát města Brna, 2009, s. 6-13.

Sociální poradenství je neoddělitelnou součástí poskytování všech druhů sociálních služeb. Můžeme ho rozdělit na základní (poskytují všechny sociální služby) a odborné, které poskytují např.:

- manželské a rodinné poradny
- občanské poradny
- poradny pro seniory
- poradny pro osoby se zdravotním postižením
- poradny pro oběti trestných činů aj.

Služby sociální péče – cílem je podporovat rozvoj nebo zachování stávající soběstačnosti klienta, jeho návrat do vlastního domácího prostředí a obnovení nebo zachování původního životního stylu nebo zajištění důstojného prostředí a zacházení. Tyto služby jsou poskytovány např. prostřednictvím:

- pečovatelské služby;
- asistenční služby;
- osobní asistence;
- stacionářů;
- pobytových služeb (domov pro seniory, domovy se zvláštním režimem, aj.);
- chráněného bydlení, aj.

Služby sociální prevence – mají za cíl snížit sociální a zdravotní rizika související se způsobem života klientů, napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení, které může být způsobeno krizovou situací, znevýhodňujícím sociálním prostředím nebo způsobem života klienta, který může být v konfliktu se společenským prostředím. Tyto služby jsou poskytovány např. prostřednictvím:

- azylových domů;
- domů na půli cesty;
- kontaktních center;
- nízkoprahových denních center;
- nízkoprahových zařízení pro děti a mládež;
- terapeutických komunit;
- krizových center, aj.

Rozdělení sociálních služeb podle cílové skupiny²⁵:

služby pro nezaměstnané;
služby reagující na chudobu a bezdomovectví;
služby pro rodiny a děti;
služby pro rizikové děti a mládež;
služby pro seniory;
služby pro etnické menšiny;
služby pro uprchlíky;
služby pro lidi s postižením;
služby reagující na krize a služby pro lidi trpící duševními nemocemi;
služby pro nemocné;
služby pro lidi se závislostí;
služby související s výkonem spravedlnosti;

V každé z těchto služeb může sociální pracovník vykonávat rozdílné činnosti, podle toho, na jaký druh pomoci je služba zaměřena. Sociální pracovníci v těchto různých typech služeb se liší a to nejen v kompetencích, které jsou jim svěřeny, ale také mnohdy i v přístupu s jakým s klienty pracují. V určitém druhu služby pracovník pracuje s malými dětmi, jinde se jeho pomoc zaměřuje na rodiny, jinde pracuje se seniory nebo lidmi s postižením a proto musí přizpůsobit této cílové skupině i svůj přístup. Přestože se v tomto přístupu sociální pracovníci mohou mnohdy velice lišit, existují však zásady, které musí všichni profesionální sociální pracovníci sdílet a dodržovat. O těchto základních zásadách, které také ovlivňují práci sociálních pracovníků, pojednává další podkapitola.

²⁵ MATOŠEK, O. Sociální služby. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 79-106.

2.2 POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

V rámci sociálních služeb je poskytována sociálním pracovníkem pomoc a podpora klientům na základě etických a profesionálních zásad sociální práce. Tyto zásady vnímám jako důležité pro vykreslení obtížnosti práce sociálního pracovníka a protože se tyto zásady a cíle mohou měnit na základě zaměření sociální služby, uvádím je v této kapitole.

Při práci s klientem pracovník respektuje tyto zásady²⁶:

- pracovník respektuje klienta jako rovnocenného partnera;
- pracovník jedná a pomáhá všem klientům se stejným nasazením;
- pracovník podporuje aktivitu klienta a podporuje ho k samostatnému hledání a realizaci řešení;
- pracovník pomáhá klientovi v realizaci jeho cíle a nevnucuje vlastní názor;
- pracovník poskytuje komplexní informace relevantní pro klientovo rozhodnutí a hledání řešení;
- pracovník chrání klientovo soukromí, žádnou informaci neposkytuje bez klientova souhlasu;
- pracovník poskytuje pomoc a podporu v souladu se zásadami a cíli organizace, ve které pracuje.

Tyto zásady jsou těmi nejobecnějšími zásadami, které by měl sociální pracovník při poskytování sociální služby dodržovat, a zároveň by měl umět klientovi poskytovat dostatek prostoru pro vlastní rozhodnutí a řešení. Na základě výše zmíněného pak mohu říci, že sociální pracovník by měl klienta podporovat ve vlastní aktivitě, dodat mu dostatečné sebevědomí a informace, aby byl schopen svoji situaci řešit samostatně.

Jak už bylo řečeno výše, sociální pracovník poskytuje pomoc různým skupinám klientů, které je mnohdy velice liší, liší se i spektrum činností, které sociální pracovníci v různých typech sociálních služeb nabízejí. Vstupují do různých rolí, které vyžadují určité znalosti a dovednosti a zároveň vytváří s klienty lidský vztah, prostřednictvím něhož nabízí pomocnou ruku a provázení. Přes všechny tyto rozdílnosti, které jsou ovlivněny individualitou klienta, pracovníka a druhem sociální služby, ctí pracovník základní etické zásady, které mnohdy mohou přinášet další těžkosti při výkonu sociální práce.

²⁶ NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Pitstopmedia, s. 23. dostupné na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Metodicka_prirucka_TSP.pdf (on-line 22. 7. 2011).

3 NESTÁTNÍ NEZISKOVÁ ORGANIZACE

Jak už bylo řečeno v předcházející kapitole, sociální služby mohou být poskytovány veřejnoprávními institucemi jako je například stát nebo kraj, ale mohou být též poskytovány soukromoprávními institucemi, ke kterým můžeme řadit nestátní neziskové nebo ziskové organizace. Vzhledem k cíli práce se v této pasáži výkladu zaměřím pouze na nestátní neziskové organizace jako jednoho z poskytovatelů sociálních služeb.

Podle širšího vymezení za neziskové organizace považujeme subjekty, které jsou ²⁷:

- **institucionalizované** – mají jistou institucionální a organizační strukturu bez ohledu na to, zda jsou formálně nebo právně registrovány;
- **soukromé** – jsou odděleny od státní správy a nejsou jí ani řízeny;
- **neziskové** – nepřerozdělují zisk, mohou svou činností zisk vytvářet, ovšem musí ho použít na cíle dané posláním organizace;
- **samosprávné a nezávislé** – nejsou ovládány zvenčí, jsou schopny se samy řídit;
- **dobrovolné** – dobrovolnost se projevuje výkonem neplacené práce pro organizaci, nebo formou darů a čestné účasti ve správních radách.

Nestátní neziskové organizace jsou nepostradatelnými subjekty na poli sociálních služeb. Významně se podílejí na propojenosti, návaznosti a dostupnosti sociálních služeb v určitém regionu. Ideálním stavem v oblasti sociálních služeb by bylo to, kdyby se v každém regionu poskytovaly všechny sociální služby, které náš sociální systém definuje. Tato skutečnost by znamenala, že pro každého by byla dostupná v jeho regionu služba, kterou potřebuje.

Nestátní neziskové organizace vyplňují nedostatek dostupných sociálních služeb tam, kde nejsou možnosti zřídit státní zařízení. Nestátní neziskové organizace doplňují služby zřízené státem a místní samosprávou a pružně a flexibilně tak reagují na potřeby a podmínky v daném regionu.²⁸

²⁷ Neziskový sektor, dostupné na: <http://portal.gov.cz/wps/portal/s.155/701/ps.4722/M/s.155/17214?ks=1582> (on-line 2. 8. 2011).

²⁸ MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2007, s. 172.

3.1 LEGISLATIVNÍ RÁMEC NNO

Poskytování sociální služby v nestátní neziskové organizaci podléhá mnoha legislativním normám, které upravují pravidla pro vznik organizace, registraci sociální služby, průběh poskytování sociální služby a nároky na kvalitu sociální služby. Další normy upravují získávání finančních prostředků a dotací, které jsou pro nestátní neziskové organizace v sociální oblasti pro přežití klíčové. Všechny tyto normy, nařízení a vyhlášky ovlivňují fungování organizace, pracovní prostředí, kvalitu a stabilitu organizace, personální obsazení organizace, strukturu vedení i vlastní pracovní náplň a nesazení sociálních pracovníků, kteří v těchto organizacích pracují. Nebudu se touto problematikou zabývat podrobně, chci pouze ukázat širší pracovní rámec pracovníků pracujících v nestátních neziskových organizacích, které poskytují sociální služby a ukázat, že tento širší rámec ovlivňuje i kulturu a atmosféru pracovního prostředí.

Činnost nestátních neziskových organizací upravují v České republice následující zákony²⁹:

- Občanská sdružení se řídí zákonem č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů, ve znění pozdějších předpisů;
- Obecně prospěšné společnosti zákonem č. 248/1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů;
- Nadace a nadační fondy zákonem č. 227/1997 Sb., o nadacích a nadačních fondech a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů;
- Církev a náboženské společnosti, církevní právnické osoby zákonem č. 3/2002 Sb., o svobodě náboženského vyznání a postavení církví a náboženských společností a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Aby nestátní nezisková organizace mohla poskytovat sociální službu, musí získat oprávnění k poskytování sociálních služeb, které vzniká rozhodnutím o registraci. Podmínky pro registraci a fungování sociálních služeb upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, který je pro fungování sociální služby stěžejním právním předpisem.

Zákon o sociálních službách uvádí, že poskytovatelé sociálních služeb jsou mimo jiné povinni dodržovat standardy kvality sociálních služeb a v případě, že poskytovatel sociálních služeb nesplňuje standardy kvality, registrující orgán rozhodne o zrušení registrace.³⁰

²⁹ Neziskový sektor, dostupné na: <http://www.czech.cz/cz/66483-neziskovy-sektor> (on-line 2. 8. 2011).

³⁰ § 88 a §82 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Standardy kvality sociálních služeb vycházejí ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a jsou přílohou vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Důležitost této kapitoly vnímám především v představení základního rámce neziskové organizace, který bezesporu také ovlivňuje výkon a práci sociálního pracovníka, který v této organizaci pracuje. Tento rámec nestátní neziskové organizace může na sociálního pracovníka klást další požadavky, které mohou vyplývat ze zákonů, kterými se musí takto organizace řídit nebo může ovlivňovat jeho práci z pohledu dalších činností, kterými se musí sociální pracovník zabývat, aby například pomohl organizaci se získáváním finančních prostředků na realizaci sociální služby, kterou tato organizace poskytuje.

Úvodní kapitoly teoretické části jsem věnovala představení náročnosti výkonu profese sociálního pracovníka a některým faktorům, které práci sociálního pracovníka ovlivňují. Zmínila jsem se o nutnosti celoživotního vzdělávání, dále jsou to osobní schopnosti sociálních pracovníků navázat s klientem profesionální vztah důvěry, který nejvíce ovlivňuje spolupráci na aktivitu pracovníka i klienta, a v neposlední řadě to jsou zásady profese a pracovní prostředí a rámec, ve kterém sociální pracovník přichází s klientem do kontaktu.

Sociální pracovník se tedy pro výkon svojí profese celoživotně vzdělává, aby mohl poskytovat profesionální pomoc, uměl navázat vztah s klientem a dokázal zvládat všechny úkoly a situace vycházející z jeho kompetencí. Musí být vstřícným a naslouchajícím průvodcem, odborníkem na mnohé oblasti lidského života, diplomatem při vyjednávání ve prospěch klienta, dobrým kolegou a vedoucím i v situacích, kdy se setká s krizovou a emočně náročnou situací klienta. Pracuje s různými klienty a nabízí různé spektrum pomoci a přizpůsobuje svůj přístup individualitě klienta a jeho situaci.

Práce sociálního pracovníka je náročná i z pohledu vystavení stresovým a emočně náročným situacím, kdy se pracovník musí vypořádat s vlastními negativními emocemi. Sociální pracovník musí umět s těmito emocemi pracovat, aby si udržel psychickou rovnováhu a dokázal profesionálně pomáhat.

Na sociální pracovníky je vyvíjen tlak jednak ze strany klientů, kteří očekávají určitou pomoc, tak ze strany zaměstnavatele, který očekává co nejvyšší profesionalitu a naplněnou kapacitu sociální služby, tak i ze strany společnosti, která od sociálních pracovníků očekává neomylná rozhodnutí.

V této chvíli mne napadá otázka: „Co může pomoci sociálním pracovníkům při zvládání těchto tlaků a náročnosti jejich profese?“

Já doufám, že jedním z nástrojů, který by mohl a měl být sociálním pracovníkům nápomocen, je supervize. Poslední kapitolu teoretické části budu tedy věnovat definování supervize, představím cíle a jednotlivé typy supervize, základní požadavky při zavádění supervize do organizace a představím jednotlivé účastníky, kteří se supervize účastní.

4 SUPERVIZE

Slovo supervize je převzaté z anglického slova supervision, které pochází z latinského super – nad a videre – hledět, zírat, vidět. V anglicky mluvících zemích se termín supervize původně používal v ekonomickém prostředí ve významu „dohled“ nebo „kontrola“ zkušenějšího nad méně zkušeným. V pomáhajících profesích se však úloha supervize proměňovala stejně tak, jako se proměňovala kultura kontroly a dohlížení. Postupem času se přicházelo na to, že určitý dohled může vést ke zkvalitnění práce.³¹

Hess supervizi definuje jako „čistě mezilidskou interakci, jejímž cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, pracovníkem, ve snaze zlepšit schopnost pracovníka účinně pomáhat lidem“³². Další definici supervize uvádí Koláčová, která říká, že „supervize je celoživotní forma učení, zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí“³³. Supervize kontinuálně zvyšuje profesionální kompetence pracovníka, které ho vedou k samostatnému vykonávání jeho profese a současně chrání profesní status.³⁴

Tyto definice podporují fakt, že výkon profese sociálního pracovníka je založen na prohlubování schopností a dovedností pracovníka, který má díky těmto schopnostem účinně pomáhat. Při výkonu sociální práce se sociální pracovník může setkat s mnohými situacemi, se kterými si nebude vědět rady. Supervize mu může pomoci získat jiný úhel pohledu a přinést i možnosti řešení, které on sám neviděl.

Úlehla supervizi definuje jako „nadhled, který pracovník potřebuje nutně k tomu, aby se při práci nezahltit“³⁵.

Tato definice upozorňuje na to, že každý pracovník má své limity a hranice, a při nedostatečném nadhledu, který by pracovníkovi měla supervize poskytnout, se pracovník může snadno zahltit a není schopen účinně pomáhat.

³¹ HAVRDOVÁ, Z. *Praktická supervize – průvodce supervizí pro začínající supervizory, managery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 17.

³² HESS, A. K. *Psychotherapy Supervision: Theory, Research and Practice*, New Jersey:Wiley, 2008, s. 25.

³³ KOLÁČOVÁ, J. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 349.

³⁴ GABURA, J., PRUŽINSKÁ J.: *Poradenský proces*. Praha: Slon, 1995, s. 96.

³⁵ ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. Učebnice metod sociální praxe. Písek: Renesance Písek, 1999, s.139.

Kadushin o supervizi říká, že je to proces, který napomáhá profesní socializaci. Je to činnost supervizora v organizaci, který má pověření řídit, koordinovat, podporovat a hodnotit výkony pracovníků, kteří podléhají jeho odbornému dohledu.³⁶

Tento autor vnímá supervizi spíše jako nástroj kontroly, vedení a hodnocení. Já tuto definici vnímám jako definici, která předcházela definicím „modernějšího“ pojetí. Jde o supervizi, která slouží spíše potřebám organizace a není příliš nástrojem na podporu pracovníků. Ale i tato supervize může mít v organizaci své místo a může být účinným nástrojem.

Autoři se v definicích supervize různí a proto nelze říct, která definice je jednotlivá. Já se nejvíce ztotožňuji s definicí Bednářové, která supervizi vnímá jako „specifickou metodu učení v bezpečném prostředí důvěry, která se zaměřuje na podporu pracovníka, vyjasnění případu, vyhodnocení dosavadních postupů a metod, stanovení dalších strategií, odhalení neuvědomovaných souvislostí, pocitů a emocí, jež mohou ovlivňovat práci s klientem“³⁷.

Supervizi tedy vnímám i jako citlivý a bezpečný nástroj pro řešení osobních záležitostí pracovníka, které mohou ovlivňovat jeho profesionální výkon. Každý z nás je denně ovlivňován ve své práci svým osobním životem, sociální pracovník však při práci s klienty, kteří potřebují pomoc, musí umět pracovat se svými emocemi a starostmi a oddělit je od profesionální roviny svojí práce.

4.1 VYUŽITÍ SUPERVIZE

V předchozích odstavcích jsem se věnovala představení supervize pomocí definic, v této kapitole se budu věnovat vymezení cílů supervize, které pomohou k celkovému pochopení supervize jako takové a napoví, k čemu by vlastně supervize měla sloužit a co by mělo být jejím cílem.

Aby byla supervize přínosným nástrojem, musí si každá organizace ujasnit, co od supervize očekává, a stanovit si dlouhodobé i krátkodobé cíle, kterých chce pomocí supervize dosáhnout.

Novotný rozeznává v souvislosti se supervizí dva druhy cílů, a to cíl **pracovní**, který se zaměřuje na kvalitu poskytované péče klientovi, a cíle **studijní** (seberozvojové), které rozšiřují a zdokonaľují znalosti a dovednosti pracovníků.³⁸

³⁶ KADUSHIN, A.; HARKNESS, D. *Supervision in Social Work*, New York: Columbia University Press, 2002, s. 23.

³⁷ BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk, 2003, s. 90.

³⁸ NOVOTNÝ, J. *Supervize: Něco o supervizi*. Liberec, 2006, dostupné na: <http://www.supervize.eu/wp-content/uploads/neco-o-supervizi.pdf> (on - line 2. 8. 2011)

Koláčová dělí cíle supervize na **krátkodobé** – např. získání, doplnění některých elementárních dovedností, vytvoření podmínek pro týmovou práci, a **dlouhodobé**, které slouží k plánování profesionálního rozvoje pracovníků, harmonizaci fungování organizace a rozšiřování služeb klientům na základě zjišťování jejich potřeb.³⁹

Výstižně charakterizuje obecný cíl supervize Havrdová, která říká, že nejdůležitějším posláním supervize je přispívat ke kvalitní práci. Všechny dílčí cíle, jako je sdílení nejistot a odpovědnosti, které jsou pro sociálního pracovníka velkou zátěží, stmelení pracovních týmů a prohloubení jejich spolupráce, ústí do tohoto obecného cíle.⁴⁰

Podle Úlehly může být cílem supervize vyjasnění poslání organizace, prevence syndromu vyhoření a zahlcenosti pracovníka, zvládnutí pocitu viny a bezmoci a efektivní zacházení s vlastními zdroji zaměstnanců.⁴¹

Přestože se autoři v cílech supervize opět jednoznačně neshodují, měla by supervize podle Čermákové naplňovat tyto základní cíle⁴²:

- vytvořit příležitost k rozvoji profesionálních dovedností, získat nové znalosti a vytvořit vlastní postoj ke klientům;
- podpořit pracovníky ve vyrovnání se s emočně náročnými situacemi, které jsou součástí jejich práce;
- kontrolovat formování postojů v souladu s etickými požadavky profese a vést pracovníky k souladu se standardy dobré praxe a cíli zařízení.

Bártlová, uvádí širší vymezení cílů supervize. Tyto cíle by měly soustředit na⁴³:

- rozvoj profesionalizace prostřednictvím učení a vzdělávání;
- podporu v obtížných situacích;
- čerpání ze zkušeností, úspěchů a chyb druhých;
- získání reflexe na vlastní práci;
- zpracování emočních a vztahových prvků práce;

³⁹ KOLÁČOVÁ, J. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 353.

⁴⁰ HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v sociální práci :Metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha:Osmium, 1999, s. 30.

⁴¹ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Učebnice metod sociální praxe. Písek: Renesance Písek, 1999, s. 140.

⁴² ČERMÁKOVÁ, K. a JOHNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. 3. vyd. Praha: MPSV, 2004, s. 80.

⁴³ BÄRTLOVÁ, E. *Supervize v sociální práci*. Ústí nad Labem: F SE UJEP, 2007, s. 18.

- rozvoj osobnosti a sebevědomí;
- vyrovnání se s pracovním stresem;
- dohled nad naplněním etických zásad;
- podporu při zkvalitňování práce s klienty.

Důležitost supervize v organizaci akcentují i Standardy kvality sociálních služeb, které kladou velký důraz na to, aby pracovníci měli zajištěnou podporu nezávislého kvalifikovaného pracovníka. I toto kritérium patří mezi kritéria hodnocení kvality sociální služby a napovídá tak o profesionalizaci a úrovni kvality poskytované sociální služby.⁴⁴

4.2 FUNKCE SUPERVIZE

Předcházející kapitola pojednávala o oblastech, ve kterých může být supervize nápomocná a ke kterým by měla směřovat. V následující kapitole se budu věnovat supervizi z pohledu funkcí, tak jak ji dělí někteří autoři věnující se supervizi. Funkce supervize napoví, že supervize může vždy vypadat jinak, podle toho, k čemu ji chceme a potřebujeme využít. Před zavedením supervize na pracoviště nebo do pracovního týmu je třeba si ujasnit, k čemu supervizi potřebujeme a na základě těchto cílů zvolit správnou podobu a vhodné uchopení supervize.

Přestože různí autoři popisují v odborné literatuře funkce supervize jako oddělené směry, dnes se již víceméně shodují v tom, že pro kvalitní supervizi by měly být tyto funkce v supervizi propojeny a vyváženy.⁴⁵

Hawkins a Shohet hovoří o tom, že supervize během svého průběhu může nabývat těchto funkcí⁴⁶:

- řídicí
- podpůrné
- vzdělávací

⁴⁴ Příloha č. 2 vyhlášky č. [505/2006 Sb.](#), kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, Kritérium 10, bod e)

⁴⁵ HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004, s. 61.

⁴⁶ HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004, s. 60.

Řídící (administrativní) funkce supervize může vést ke zlepšení řízení organizace nebo pracovního týmu, pokud se takový cíl dojedná. Účelem tohoto typu supervize je tedy ujasnit konkrétní hranice a podobu rolí, které pracovníci vykonávají a podpořit a vyjasnit celkový pracovní kontext, který pracovníkům umožní kvalitní práci s klienty.

Jestliže je supervize zaměřena na dosažení administrativních cílů, bývá potom označena za **supervizi organizace**, nebo je poskytována pouze manažerovi nebo vedoucímu organizace, kde poté supervize přechází spíše do koučování.⁴⁷

Funkce **vzdělávací** (formativní) se zaměřuje na rozšíření profesionálních zájmů pracovníků, zavádění nových postupů a modelů a změnu pracovních nástrojů. Tato funkce supervize pomáhá také rozvíjet profesionální schopnosti a dovednosti a posiluje spolupráci a komunikaci v rámci pracovního týmu.⁴⁸

Podpůrná (restorativní) funkce supervize je nejvíce zaměřena na emoční podporu pracovníka. Pracovníci, kteří vykonávají přímou práci s klienty, jsou zatíženi různými emocemi, se kterými se setkávají v příbězích klientů, a proto potřebují dostatek podpory a prostoru, aby si uvědomili, jak tyto emoce mohou ovlivnit jejich pracovní výkon. Podpůrná supervize pomáhá pracovníkům pojmenovat, reflektovat a odreagovat tyto emoce a snaží se tak předcházet tomu, že se pracovníci s klienty příliš identifikují nebo naopak se před klienty uzavřou.⁴⁹

Podpůrný aspekt supervize je spojen se supervizí, kde supervizor je citlivým průvodcem pracovníka. Oceňuje hodnotu jeho práce, témata, se kterými pracovník na supervizi přichází, a dodává sebedůvěru a naději.⁵⁰

V případě, kdy se obsahem supervize stává sdílení případu práce s klientem, můžeme hovořit o supervizi zaměřené na případ nebo také případové supervizi. Tento druh supervize se zaměřuje na hledání co nejlepšího postupu, metodiky či řešení konkrétních případů práce s klientem, zahrnuje rozbor případu, hledání možných řešení a dalších variant postupu, kterými by se mohl pracovník při pomoci klientovi vydat.

⁴⁷ HA VRDOVÁ, Z. *Praktická supervize – průvodce supervizí pro začínající supervizory, managery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 48-51.

⁴⁸ BÄRTLOVÁ, E. *Supervize v sociální práci*. Ústí nad Labem: FSE UJEP, 2007, s. 28.

⁴⁹ HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004, s.60.

⁵⁰ HA VRDOVÁ, Z. *Praktická supervize – průvodce supervizí pro začínající supervizory, managery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 52.

Tato supervize se ne vždy zaměřuje pouze na případ nebo situaci, kterou pracovník řeší, ale častokrát je zaměřena i na samotného pracovníka, jeho reakce, postoje a chování. Asi nejznámější metodou, která se využívá pro případovou supervizi, je tzv. **bálintovská skupina**. Tato supervize se uskutečňuje převážně v týmu nebo skupině, kdy je možné získat více názorů a úhlů pohledu od kolegů nebo jiných odborníků, které jsou zdrojem nových postupů a možností řešení.⁵¹

Podle Koláčové jsou všechny funkce supervize neoddělitelné a mají se vzájemně prolínat, navazovat na sebe a doplňovat se. Jak autorka uvádí, není možné, aby se při supervizi například probíral těžko řešitelný případ, aniž by nebyly dotčeny profesionální kompetence pracovníka.⁵²

Havrdová tvrdí, že každá z těchto funkcí je v supervizním procesu přítomna v různé míře.⁵³

Já s autorkou souhlasím. Supervize by měla obsahovat všechny funkce, a více se přizpůsobovat potřebám jednotlivých pracovníků i organizace a podle toho vždy zvolit přístup supervizora k supervizi. Některá organizace potřebuje pracovníky vzdělávat, protože zavádí nové metody práce s klientem, jiná potřebuje své pracovníky podpořit a nabídnout jim prostor pro konzultaci, jiná hledá nástroj na zlepšení týmové spolupráce. Nemyslím si, že by měla být supervize například jen nástrojem pro kontrolu a řízení, ale měla by být především bezpečným prostorem pro pracovníky v přímé péči o klienty. Funkce supervize tedy spíš vnímám jako celkový filozofický rámec a způsob uchopení supervize, o kterém je třeba přemýšlet při zavádění supervize do organizace.

4.3 TYPOLOGIE SUPERVIZE

Rozdělení supervize do jednotlivých typů vychází z toho, komu je supervize poskytována, kdo je supervizorem a kdo jsou účastníci supervize. V kapitole o funkcích supervize byla supervize dělena na základě toho, jak je vedena a k čemu směřuje, následující odstavce představují dělení supervize podle skladby účastníků supervize a vztahů mezi nimi.

.

První dělení supervize nabízí rozdělení na základě toho, v jakém vztahu je supervizor a pracovník. Na základě tohoto kritéria můžeme supervizi dělit na supervizi **externí, interní, autosupervizi a peer supervizi**.

⁵¹ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 350.

⁵² KOLÁČOVÁ, J. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 352.

⁵³ HAVRDOVÁ, Z. *Praktická supervize – průvodce supervizí pro začínající supervizory, managery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 48.

Za **externí** supervizi považujeme takové uspořádání supervize, kde supervizor není zaměstnancem organizace. Není zde tedy vztah nadřízenosti a autorita vychází pouze z osobnosti supervizora. Supervizorem je tedy externí odborník, který nemá s pracovníky jiný než supervizní vztah.

Zatímco **interní** supervizi je míněna ta supervize, kterou provádí zaměstnanec organizace. V takové supervizi může roli supervizora vykonávat vedoucí organizace nebo zkušený pracovník, který je vykonáváním supervize pověřen. Mezi výhody tohoto typu supervize patří dobrá znalost organizace i pracovníků ze strany supervizora, nevýhodou je nedostatek nadhledu, jiného úhlu pohledu, existence menší důvěry a nemožnost přicházet s tématy, týkající se osoby supervizora.⁵⁴

Autosupervize je supervize, kde roli supervidovaného i supervizora zastává jedna osoba. Při této supervizi se pracovník obvykle zaměřuje na vlastní reflexi svých pocitů, reakcí na projevy klientů, zhodnocení naplnění svých potřeb a uvědomění si vlastních motivací pro výkon svého povolání.

Peer supervize probíhá bez supervizora a uskutečňuje se mezi kolegy. Role supervizora je delegována na každého z účastníků. Taková supervize by neměla mít podle Bärtlové více jako sedm členů, měla by mít vymezená a odsouhlasená pravidla, jako je časový rámec, odpovědnosti všech účastníků a bezpodmínečná aktivita a angažovanost. Někdy bývá tato forma supervize mezi kolegy nahrazena intervizí pracovního týmu.⁵⁵

Další dělení supervize vnímá jako rozdělující kritérium to, kolika členům je supervize poskytována a jaký vztah mezi sebou tito supervidovaní účastníci mají. Na základě tohoto kritéria dělíme supervizi na individuální, skupinovou a týmovou.

Při **individuální supervizi** jde o přímý kontakt supervizora a jednoho pracovníka. Má podobu předem dohodnutých schůzek, které jsou časově omezené (zpravidla 50 - 60 min.). Supervizor i pracovník spolupracují na základě předem vydefinované dohody (supervizního kontraktu), který slouží k vytvoření základního rámce supervize a vytvoření prostoru pracovní aliance, atmosféry otevřenosti a bezpečí. U tohoto typu supervize je navázání prostředí důvěry mezi pracovníkem a supervizorem jedním z klíčových předpokladů fungování supervize.⁵⁶

⁵⁴ HAVRDOVÁ, Z. *Praktická supervize – průvodce supervizí pro začínající supervizory, managery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 55-57.

⁵⁵ BÄRTLOVÁ, E. *Supervize v sociální práci*. Ústí nad Labem: FSE UJEP, 2007, s. 33 - 34.

⁵⁶ MATOŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, 1. vyd., Praha: Portál, 2003, s. 354.

Supervizi **skupinovou** lze definovat jako supervizi 2 až 12 osob, které nejsou vůči sobě v pracovním vztahu. Charakteristické pro takovou skupinu je, že účastníci supervize se předem neznají a spojuje je pouze společný pracovní zájem. Může jít například o pracovníky, kteří pracují s podobnou nebo stejnou cílovou skupinou klientů v různých organizacích. Pro skupinovou supervizi je také velice důležité pečlivě volit účastníky, protože ne každý pracovník se hodí pro takový typ supervize. Je dobré tyto pracovníky vybírat podle osobnostních dispozic a schopnosti spolupráce ve skupině. Skupinová supervize je velmi oblíbenou formou supervize, která spojuje některé výhody individuální supervize s výhodou skupinové podpory a sdílení mezi ostatními členy.⁵⁷

Týmovou supervizi můžeme ještě dělit do dvou rovin a to na **supervizi týmu** (zaměřuje se na vztahy a uspořádání rolí na pracovišti, kompetence jednotlivých pracovníků, charakter řízení a oblasti týmové spolupráce) a **supervizi v týmu**, (která využívá tým pracovníků pro reflexi a sdílení práce s klientem). V praxi se tyto dvě roviny obvykle neoddělují. Týmem se pro tento typ supervize stává tým pracovníků, kolegů, kteří pracují v jedné organizaci.⁵⁸

Supervize může nabývat mnoha podob a probíhat mezi různým počtem lidí, kteří k sobě mají různé profesní vztahy. Supervizorem může být kolega, nadřízený pracovníka nebo externí odborník.

Je dobré si před zaváděním do organizace ujasnit, o jaký typ supervize má organizace zájem a kdo bude supervizorem. O dalších pravidlech, která by neměla být opomenuta při zavádění supervize do organizace, pojednává následující podkapitola.

4.4 ZAVÁDĚNÍ SUPERVIZE DO ORGANIZACE

V předchozích kapitolách jsem popisovala, jak lze na supervizi nahlížet z pohledu funkcí, které jsou v supervizi zastoupeny, a účastníků supervize. Tato kapitola je věnována zavádění supervize do organizace a sestavování supervizního kontraktu.

⁵⁷ HAVRDOVÁ, Z. *Praktická supervize – průvodce supervizí pro začínající supervizory, managery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 76 - 78.

⁵⁸ HAVRDOVÁ, Z. *Praktická supervize – průvodce supervizí pro začínající supervizory, managery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 93.

Aby bylo fungování supervize v organizaci efektivní a přínosné, je potřeba, aby si organizace před zvolením typu supervize odpověděla na tyto otázky⁵⁹:

- **Proč je supervize v naší organizaci důležitá** – chceme zlepšit svou práci a profesionálně růst nebo chceme pouze splnit kritéria, která nám ukládají standardy kvality?
- **Kdo bude supervizi poskytovat, jak a komu** – bude supervizorem pracovník této organizace nebo externí, nezávislý odborník, bude to nadřízený nebo spolupracovník, někdo cizí nebo někdo, koho známe, bude v organizaci více úrovní supervize?
- **Kdy zařadíme supervizi do režimu práce a jak často** – na začátku pracovní doby, na konci, uprostřed, každý týden, 1 x za měsíc?
- **Na co se má supervize nejvíce zaměřit** – jde především o prevenci vyhoření přetížených pracovníků, jde o jejich vzdělávání, jde hlavně o vztahy v týmu a pracovní styl či rozvržení práce, jde o zlepšení spolupráce na případech, jde o budování týmu? Zde autorka hovoří o zvolení cíle supervize, o kterých se zmiňují v textu výše.

Dalším důležitým aspektem při zavádění supervize do organizace je připravenost a naladění pracovního týmu na supervizi. Je důležité, aby si vedení organizace nejprve promyslelo, zda je jejich pracoviště a klima mezi pracovníky takové, aby zde supervize mohla probíhat, případně pracovat na tom, aby pracovníci vnímali supervizi pozitivně a chápali její smysl. Supervize nemůže být přínosem, pokud je mezi pracovníky vnímána pouze jako pracovní povinnost, které se účastní nedobrovolně. Výše zmíněné doplňují Hawkins a Shohet, kteří doporučují 7 kroků pro zavedení a rozvoj supervize v organizaci. Nejprve je potřeba zjistit, k jaké supervizi již v organizaci dochází, poté probudit zájem o supervizi, zahájit experimenty, zvládnout odpor vůči změně, rozvinout strategie supervize a poté plynule přejít k trvalému učení a rozvíjení s průběžnými kontrolami a revizemi. Jinými slovy je důležité se na supervizi připravit, stanovit si cíle, ke kterým má supervize pomoci, otevřít se přijímání nových nápadů, postojů a metod práce a být připraven tato nastavení reflektovat a měnit podle potřeby.⁶⁰

Pokud si organizace vyjasní otázky směřující k potřebě supervize, nastávají další fáze při zavádění supervize, které jsou neméně důležité. Page a Wosket tyto fáze dělí na přípravnou fázi supervize a vlastní průběh supervize.

⁵⁹ HAVRDOVÁ, Z. *Supervize ve škole a v organizaci*. s. 4, Dostupné na :http://k161.unas.cz/texty/Supervize/SP_supervize.doc (on – line 2. 8. 2011)

⁶⁰ HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál 2004. s. 179.

Hlavním úkolem přípravné fáze je sestavení supervizního kontraktu mezi organizací a supervizorem, ve kterém si obě strany vyjasňují pravidla supervize, její průběh a podobu, domlouvají se na cílech, frekvenci a účastnících supervize. Fáze vlastního průběhu supervize se odehrává na základě pravidel ujednaných v supervizním kontraktu a její náplň je závislá především na osobnosti supervizora a tématech, která do supervize vnáší pracovníci.⁶¹

Teoretické uchopení přípravné fáze supervize postačí k představení základních kroků při zavádění supervize do organizace a ukáže tak na nepostradatelné prvky, které slouží k pozitivně přijímané a fungující supervizi. Jinými slovy se následující podkapitola věnuje prvkům, které by žádná organizace neměla při zavádění supervize opomenout.

Supervizní kontrakt

Na začátku zavádění supervize do organizace stojí vždy poprávka organizace, vymezené cíle a potřeby, které chce organizace pomocí supervize uspokojit. Když organizace osloví určitého supervizora, je důležité, aby si před dojednáním kontraktu vzájemně vyměnili informace, které upřesňují podmínky supervize, informace o organizaci a souhrn očekávání od supervize. Kontrakt by měl vždy být vyjádřením shody, k níž dospěl supervizor, zadavatel supervize (vedoucí organizace) a pracovníci, kteří se budou supervize účastnit. Vždy by mělo jít o vzájemný dialog. Tento dialog je důležitým momentem pro posílení participace všech účastníků a utváření vztahu mezi pracovníky a supervizorem. Tato participace pracovníků při dojednávání supervizního kontraktu vede také k větší motivaci k aktivnímu přístupu na cestě ke stanovenému cíli supervize. V případě jakýchkoli změn je dobré kontrakt uzavřít znovu a vyjasnit si nové zacílení supervize. Kromě kontraktu se uzavírají na každém supervizním sezení menší dohody, kde se dojednává, na čem se bude v tomto sezení pracovat nebo jakému tématu se dá prostor. Účast při sestavování kontraktu i dílčích dohod nabízí každému účastníkovi supervize pocit rovnocennosti a jistoty a vyzývá ke spolupráci a dodržování stanovených podmínek.⁶²

⁶¹ PAGE, S., WOSKET, V. *Supervising of Counsellor, A Cyclical Model* In Úvod do supervize – Cyklický model, Scan: 2002. s. 24 – 25.

⁶² HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál 2004. s. 66-67.

Supervizní kontrakt by měl obsahovat ⁶³:

- cíl supervize;
- očekávání od supervize;
- délka trvání supervize;
- frekvence supervize;
- zacházení s informacemi;
- finanční zajištění supervize;
- vymezení účastníků supervize;
- volba typu supervize;
- hodnocení a ukončení supervize.

Dojednání kontraktu, jak už bylo uvedeno výše, je základem funkčnosti pro každou supervizi. Tato dohoda odráží souhlas spolupráce všech stran, které do supervize vstupují. Důležitosti volby cíle a formulaci očekávání od supervize a volbě typu supervize byly věnovány předchozí kapitoly a proto se jimi nebudu již dále zabývat.

Pro objasnění průběhu supervize považuji za důležité věnovat se v krátkosti základním podmínkám supervize, jako je délka a frekvence supervize, zacházení s informacemi a složení účastníků supervize.

Frekvence a délka supervize

Délkou supervize je míněno, jak dlouho budou spolu supervizor a pracovník pracovat. Obecně platí, že pokud trvá supervize méně než jeden rok, nestačí se mezi oběma stranami vytvořit dostatečně důvěrný vztah. Naopak více než pětiletá supervize s jedním supervizorem už nemusí splňovat podmínky pro podnětnou a obohacující podporu pracovníka. Vždy se ale doporučuje, aby se jednou za čas kontrakt aktualizoval a doladily se nepřesnosti a neaktuální informace. Délka supervizního sezení závisí na nabídce supervizora. Každý supervizor nabízí různou délku sezení, která se pohybuje od 50 minut do dvou hodin. Důležitější než délka supervizního sezení je čas, kdy se supervize koná. Supervize by se neměla konat uprostřed nabitého pracovního programu pracovníků ani supervizora. Účastníci supervize by si měli naplánovat dobu konání supervize tak, aby měli čas a prostor pro přípravu na supervizi. Supervize by měla probíhat v příjemném, bezpečném a nerušeném prostředí. ⁶⁴

⁶³ HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál 2004. s. 63- 66

⁶⁴ HAVRDOVÁ, Z. *Praktická supervize – průvodce supervizí pro začínající supervizory, managery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 57.

Důvěrnost a zacházení s informacemi

Součástí kontraktu supervize by měla být i dohoda o zacházení s informacemi. Informace, které v průběhu supervize zazní, se v běžné praxi považují za důvěrné. V kontraktu by tedy mělo být vždy sjednáno, jak se bude s těmito informacemi zacházet. Supervizor bývá někdy pověřen podávat zadavateli, managementu organizace informace o průběhu supervize a proto je potřeba, aby bylo dopředu při dojednávání kontraktu sjednáno, co bude obsahem těchto sdělení. Supervize nebývá prospěšná v případě, kdy se pracovník ostýchá být otevřený z důvodu nedostatečného bezpečí, které může být narušeno právě sdílením informací o průběhu supervize s nadřízeným pracovníkem.

Někdy bývá vedoucí pracovník přímým účastníkem supervize nebo je samotným supervizorem, což mění celý rámec a zaměření supervize.⁶⁵

O účastnících supervize a jejich odpovědnostech při supervizi pojednává další podkapitola.

4.5 ÚČASTNÍCI SUPERVIZE

V předchozím textu jsem se věnovala základním náležitostem supervizního kontraktu, jako jsou doba a frekvence supervize, sdílení informací a volba vhodného typu supervize. Nyní se dostávám k poslední oblasti, která by neměla v supervizním kontraktu chybět, a to je určení a vymezení účastníků supervize. Jak bylo zmíněno v předchozí podkapitole, skladba účastníků supervize ovlivňuje rámec a obsah supervize, je proto důležité předem určit, kdo se bude supervize účastnit.

Jak vyplývá z výše uvedeného, účastníky supervize mohou být pracovník, vedoucí organizace, skupina pracovníků nebo pracovní tým. V roli supervizora se objevuje externí odborník, vedoucí organizace nebo samotný pracovník, jak je tomu u autosupervize nebo peer supervize.

⁶⁵ PAGE, S., WOSKET, V. *Supervising of Counsellor, A Cyclical Model* In Úvod do supervize – Cyklický model, Scan: 2002. s. 24 - 33.

Supervize je proces, který klade vysoké nároky na vlastnosti, schopnosti a dovednosti supervizora. Různí autoři uvádějí, že k vlastnostem ideálního supervizora patří empatie, porozumění, bezpodmínečné kladné přijetí, upřímnost, vřelost, sebeodhalování, flexibilita, zájem, pozornost a otevřenost supervizora. Být supervizorem je bezesporu nesmírně náročný úkol, vyžadující bohaté zkušenosti a osobnostní kvality, kterým se musí supervizoři učit stejně tak, jako se učí a vzdělávají pro výkon svojí profese sociální pracovníci. Dobrý supervizor by se měl umět orientovat ve vlastních pocitech, motivech a postojích a měl by mít ujasněny hranice svojí role. Osobnost supervizora významně ovlivňuje atmosféru supervize stejně tak, jako prostředí bezpečí a důvěry, které je pro supervizi důležité.⁶⁶

Během supervize se podle Hawkinse supervizor nachází v mnoha rolích, které musí mnohdy kombinovat, aby dosáhl maximálního efektu supervize. Jsou to role⁶⁷:

- poradce poskytujícího podporu;
- pedagoga, který pomáhá se učit a rozvíjet se;
- manažera s odpovědností vůči pracovníkovi i klientovi;
- manažera i konzultanta s odpovědností vůči organizaci, ve které supervize probíhá;
- hodnotícího pozorovatele;
- angažovaného posluchače.

Supervizor přichází do supervize s mnohými úkoly a kompetencemi, které z role supervizora vyplývají. Havrdová říká, že úkolem každého supervizora je seznámit všechny účastníky s pravidly, cíli a náplní supervize. Mezi další kompetence a odpovědnost supervizora patří ochrana zájmů a sebeúcty všech účastníků supervize. Supervizor musí být vnímavý k rozložení moci ve skupině, potřebám jednotlivých členů a hranicím ve vztazích mezi členy a jeho osobou.

Supervizor hlídá a vytváří podmínky supervize, nabízí možnosti, facilituje proces a hlídá hranice. Výsledek supervize však není pouze v jeho rukou. Celý průběh supervize ovlivňují všichni účastníci supervize stejným dílem.⁶⁸

⁶⁶ HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004, s. 51-52.

⁶⁷ HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004, s. 54.

⁶⁸ HAVRDOVÁ, Z. *Praktická supervize – průvodce supervizí pro začínající supervizory, managery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 80-82.

Supervize klade na supervizora požadavky nejen v oblasti osobnosti, kompetencí a odpovědnosti, ale také požadavky na jeho odbornost. Proto dnes již v mnohých zemích Evropy musí supervizoři projít akreditovaným výcvikem pro supervizi.⁶⁹

Supervize může být dobrým nástrojem pro vzdělávání, metodické vedení a podporu pracovníků, ale musí být prováděna tak, aby takovým nástrojem opravdu byla. Měla by splňovat základní pravidla a být poskytována s ohledem na individualitu každého pracovníka, pracovního týmu nebo skupiny. Supervize je především podpůrným nástrojem pro pracovníky a proto, by měli být tito pracovníci aktivními účastníky sjednávání kontraktu, měli by mít právo na hodnocení supervize a možnost ovlivňovat výběr supervizora. Supervize může být mocným a nepostradatelným pomocníkem při náročném výkonu profese sociálního pracovníka a proto je potřeba, aby byla prováděna efektivně a přinášela pracovníkům podporu, kterou potřebují.

V první, teoretické části méj práce jsem se věnovala vymezení náročné profese sociálního pracovníka. Představila jsem definice sociálního pracovníka, uvedla jsem činnosti, které musí sociální pracovník vykonávat během své profese, zmínila jsem se o potřebnosti lidského rozměru při práci s klientem, představila jsem sociální služby a krátce jsem se zmínila o nestátních neziskových organizacích, jako o pracovním prostoru, ve kterém sociální pracovníci nabízejí sociální služby. Během výkonu své práce jsou sociální pracovníci vystavováni různým nárokům a tlakům, které musí zvládat. Ke zvládání všech těchto těžkostí potřebují sociální pracovníci podporu, vzdělávání

a vedení, aby mohli v tomto nelehkém profesionálním úsilí uspět a svoji práci vykonávat aniž by poškozovali sami sebe a zájmy svých klientů. Jedním z profesionálních nástrojů, který by měl sociálním pracovníkům nabídnout prostor pro podporu, vzdělávání a vedení je supervize. O tom, co je supervize, jaké si klade cíle, jaké mohou být její podoby a na co nezapomínat při zavádění supervize do organizace, pojednávala poslední kapitola teoretické části.

V praktické části této práce se tedy budu věnovat mapování skutečné podoby supervize a budu se v empirickém šetření snažit získat zpětnou vazbu na supervizi, se kterou se sociální pracovníci během své praxe setkávají.

⁶⁹ HAVRDOVÁ, Z. *Praktická supervize – průvodce supervizí pro začínající supervizory, managery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 45.

PRAKTICKÁ ČÁST

Praktická část mojí práce se opírá z části o teoretické ukotvení supervize, o kterém pojednávám v první části této práce, ale především o osobní zkušenost se supervizí, která ovlivňuje můj pohled na supervizi jako takovou. Během své praxe jsem měla možnost se dlouhodobě účastnit týmové supervize v pěti různých organizacích. Setkala jsem se se supervizí, která byla podle mého názoru kvalitní, ale bohužel i se supervizí, kterou jsem za kvalitní nepovažovala. Jako řadový pracovník jsem neměla možnost ovlivnit nastavení supervize, výběr supervizora a vůbec jsem netušila, že existuje něco jako supervizní kontrakt, který bych měla znát. Ze zkušeností už tedy vím, jak důležité je mít možnost supervizi hodnotit, ukazovat na to, co nefunguje, a pokoušet se o změnu. Je také důležité znát pravidla a cíle supervize a mít možnost ovlivňovat výběr nebo změnu supervizora. Moje zkušenost je pouze malým článkem velké mozaiky a proto mne zajímá zkušenost jiných sociálních pracovníků se supervizí, do které během svojí práce vstupují, aby našli oporu, pochopení, nadhled, povzbuzení a možnost řešit problémy a těžkosti vyplývající z jejich profese v bezpečném a profesionálním prostředí.

5 CÍL A HLAVNÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Cílem mojí práce je zmapovat poskytování supervize v nestátních neziskových organizacích realizujících sociální služby ve městě Brně a získat zpětnou vazbu na supervizi, které se účastní sociální pracovníci, pracující v těchto organizacích. Chci tedy zmapovat podobu nabízené supervize, čímž mám na mysli zjistit, kolik oslovených nestátních neziskových organizací provozujících sociální služby ve městě Brně poskytuje svým sociálním pracovníkům supervizi, o jakou podobu supervize se jedná a jak často ji mohou pracovníci využívat, zda jsou sociální pracovníci informováni o obsahu supervizního kontraktu, zda se mohou podílet na výběru nebo změně supervizora, zda vnímají supervizi jako nástroj pomoci při výkonu své profese, v jakých oblastech jim supervize pomáhá a co by případně na poskytované supervizi ve vlastní organizaci změnili. Mým záměrem je tedy získat obraz o poskytované supervizi v nestátních neziskových organizacích realizujících sociální služby ve městě Brně.

Pro mapování supervize v definovaném souboru jsem zvolila tyto výzkumné otázky:

Hlavní výzkumné otázky:

A.

S jakou podobou supervize se setkávají sociální pracovníci nestátních neziskových organizací poskytujících sociální služby ve městě Brně?

B.

Jak sociální pracovníci hodnotí supervizi, které se účastní?

6 EMPIRICKÉ ŠETŘENÍ

Pro splnění cíle mé práce jsem si zvolila kvantitativní metodu empirického šetření. Tuto metodu jsem si vybrala především proto, že chci získat obraz o supervizi v co nejširším poli nestátních neziskových organizací, které se zabývají realizací sociálních služeb ve zvoleném regionu. Tato metoda je pro cíl mé práce efektivnější z hlediska času a možnosti oslovit co nejvíce subjektů. Uvědomuji si, že tato metoda se zaměřuje na získání spíše obecnějších informací od respondentů a nenabízí možnost získat hlubší vhled do hodnocení supervize jednotlivými pracovníky.

6.1 NÁSTROJ SBĚRU DAT

Jako nástroj sběru dat jsem zvolila standardizovaný dotazník, který jsem si pro účel této práce vytvořila. Dotazník obsahuje pozitivní výroky a uzavřené otázky s předem definovanými možnostmi odpovědí. U některých otázek mohli respondenti zvolit z výčtu více odpovědí, nebo pokud se jejich odpověď nevešla do předem definovaných odpovědí, mohli zvolit svoji vlastní odpověď. Dotazník jsem rozdělila do tří částí. První část obsahuje oslovení respondentů, představení záměru šetření a jeho využití, prosbu o spolupráci, nabídku odeslání výsledků šetření a poděkování.

Další část je tvořena z deseti otázek, které se zaměřují na mapování podoby supervize, se kterou se pracovníci ve své organizaci setkávají, a hodnocení supervize samotnými pracovníky. Poslední část dotazníku obsahuje dvě doplňující otázky, které poslouží k charakterizování výzkumného souboru.

Na základě dat získaných z vyplněných dotazníků budu moci vyhodnotit, jaké podoby supervize se poskytují v nestátních neziskových organizacích realizujících sociální služby, jak často mohou pracovníci supervizi využívat, zda měli oslovení sociální pracovníci možnost nahlédnout do supervizního kontraktu, jak oslovení sociální pracovníci hodnotí supervizi, v jakých oblastech supervize sociálním pracovníkům pomáhá a co by případně na supervizi změnili. Doplňkové otázky zjišťují pohlaví respondentů a typ sociální služby, ve které v současné době pracovníci pracují (ambulantní, pobytová nebo terénní služba).

Dotazník obsahuje deset otázek, které jsou vázány přímo k dílčím výzkumným otázkám. Dotazník bude umístěn na internetovém portálu www.vyplnto.cz, čímž zaručím anonymitu respondentů.

6.2 VÝZKUMNÝ SOUBOR A JEHO VÝBĚR

Výzkumným souborem pro moje šetření jsou sociální pracovníci, kteří pracují v nestátních neziskových organizacích poskytujících sociální služby ve městě Brně. Pro výběr respondentů jsem zvolila záměrnou účelovou techniku výběru, která má dvě fáze. První fáze zahrnuje vyhledání a zmapování nestátních neziskových organizací, které poskytují sociální služby ve zvoleném regionu, a druhá fáze obsahuje vyhledání emailových kontaktů na tyto organizace a sociální pracovníky, kteří v nich pracují. V první fázi sestavování výzkumného souboru se budu opírat o Registr poskytovatelů sociálních služeb⁷⁰. V druhé fázi budu prostřednictvím internetových stránek jednotlivých organizací případně telefonickým dotazem hledat kontakty na jednotlivé sociální pracovníky, kteří v těchto organizacích pracují, a rozesílat emailem přímý odkaz na dotazník s prosbou o jeho vyplnění. Oslovím sociální pracovníky napříč všemi druhy sociálních služeb a pokusím se tak zmapovat poskytování supervize v co nejširším spektru ve zvoleném regionu.

6.3 DÍLČÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Po stanovení metody výzkumu, nástroje sběru dat a výzkumného souboru je dalším krokem stanovit dílčí výzkumné otázky, díky kterým je možné sledovat linii výzkumu a odpovědět na hlavní výzkumné otázky, které vycházejí z cíle mé práce. Výzkum se tedy soustřeďuje na získání odpovědí na tyto dílčí výzkumné otázky, pomocí kterých se pokusím zmapovat poskytovanou supervizi v rámci definovaného výzkumného souboru.

⁷⁰ Dostupný na:
http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=717549717BB07E30622B7B5A5A09ADDB.node1?SUBSESSION_ID=1319980231560_1

Dílčí výzkumné otázky vztahující se k první hlavní výzkumné otázce:

A.

S jakou podobou supervize se setkávají sociální pracovníci nestátních neziskových organizací poskytujících sociální služby ve městě Brně?

1. Dílčí výzkumná otázka: **Mohou se oslovení pracovníci pravidelně účastnit supervize?**

Odpověď na tuto dílčí výzkumnou otázku budu hledat pomocí dotazníkové otázky č. 1

Dotazníková otázka č. 1:

***Mám možnost se účastnit supervize.** (Prosím odpovězte na tento výrok)*

a) ano, supervize se účastním pravidelně

b) ano, supervize se účastním, ale nepravidelně – nárazově

c) ne, supervize se neúčastním – organizace neposkytuje supervizi

Otázka zkoumá, zda se oslovení pracovníci mohou účastnit supervize a zda se jí účastní pravidelně nebo nepravidelně. Odpověď na tuto dílčí výzkumnou otázku poslouží k mapování poskytování supervize ve zvoleném souboru. Odpovědi pracovníků pak pomohou vytvořit přehled o tom, kolik z oslovených organizací poskytuje pravidelnou možnost supervize a respektuje tak důležitost existence profesionální podpory pro své sociální pracovníky.

2. Dílčí výzkumná otázka: **Jak často se mohou pracovníci účastnit supervize?**

Odpověď na tuto dílčí výzkumnou otázku budu hledat pomocí dotazníkové otázky č. 2

Dotazníková otázka č. 2:

Jak často se supervize účastníte?

a) 1 – 2 ročně

b) 3 – 4 ročně

c) vícekrát jak 4krát ročně

Tato otázka zjišťuje, v jaké frekvenci se oslovení pracovníci supervize účastní.

3. Dílčí výzkumná otázka: **Jakého typu supervize se pracovníci účastní?**

Odpověď na tuto dílčí výzkumnou otázku budu hledat pomocí dotazníkové otázky č. 3

Dotazníková otázka č. 3:

Jaké supervize se účastníte? (můžete zvolit více možností)

- a) *pouze individuální supervize*
- b) *pouze týmové supervize (supervize týmu kolegů, pracujících v jedné organizaci)*
- c) *pouze skupinové supervize (supervize skupiny sestávající z různých spolupracujících pracovníků z odlišných organizací)*
- d) *individuální i týmové supervize*
- e) *týmové i skupinové supervize*
- f) *skupinové i individuální supervize*

Odpovědi, na 2. a 3. dílčí výzkumnou otázku pomohou dokreslit obraz o tom, jaká podoba supervize je sociálním pracovníkům v nestátních neziskových organizacích poskytujících sociální služby v Brně nabízena a v jaké frekvenci ji mohou pracovníci využívat. Pracovníci mohou volit i kombinace, v případě, že navštěvují více než jeden typ supervize.

4. Dílčí výzkumná otázka: **Osobou supervizora je častěji interní nebo externí pracovník?**

Odpověď na tuto dílčí výzkumnou otázku budu hledat pomocí dotazníkové otázky č. 4

Dotazníková otázka č. 4:

Kdo je Vaším supervizorem?

- a) *externí pracovník*
- b) *interní pracovník – můj nadřízený*
- c) *interní pracovník – kolega (nikoli však nadřízený)*

Touto dílčí výzkumnou otázkou zjišťuji, kdo vede supervizi, které se sociální pracovníci účastní. Jak uvádí teorie, vztah mezi supervizorem a supervidovanými může ovlivnit průběh supervize i spokojenost pracovníků se supervizí. V případě, že vede supervizi nadřízený pracovníka, nemusí být pro pracovníka supervize prostorem důvěry a bezpečí a může ztrácet svoji funkčnost. Otázka slouží k získání vytvoření náhledu na poskytovanou supervizi ve zvoleném souboru z pohledu osoby supervizora. O supervizi z pohledu vztahu mezi pracovníkem a supervizorem pojednává kapitola Typologie supervize.

5. Dílčí výzkumná otázka: **Mají sociální pracovníci možnost ovlivnit výběr osoby supervizora?**

Odpověď na tuto dílčí výzkumnou otázku budu hledat pomocí dotazníkové otázky č. 5

Dotazníková otázka č. 5:

Máte vy jako účastník supervize možnost ovlivnit výběr nebo změnu supervizora?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

Tato dílčí výzkumná otázka mapuje, zda mohou pracovníci ovlivňovat supervizi z pohledu změny osoby supervizora. Možnost zvolit si supervizora nebo ho změnit pole mého názoru ukazuje na to, že organizace stojí o to, aby supervize byla pro pracovníky bezpečným a efektivním nástrojem podpory. Zajímá mne tedy, zda jsou organizace z definovaného souboru v tomto směru otevřené a dávají svým pracovníkům možnost volby nebo změny supervizora. Více o tomto hovoří kapitola 4.4 Zavádění supervize do organizace.

6. Dílčí výzkumná otázka: **Mají pracovníci možnost se seznámit se supervizním kontraktem?**

Odpověď na tuto dílčí výzkumnou otázku budu hledat pomocí dotazníkové otázky č. 6

Dotazníková otázka č. 6:

Měl/měla jste možnost se seznámit s obsahem supervizního kontraktu, který upravuje základní pravidla Vaší supervize?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím, že takový kontrakt existuje

Otázka zjišťuje, zda měl pracovník před nebo při vstupu do supervize možnost přečíst si nebo vyslechnout od supervizora nebo jiného účastníka supervize supervizní kontrakt, který upravuje základní pravidla a rámec supervize. Tato otázka hledá odpověď týkající se základních předpokladů pro efektivní fungování supervize, kterému je věnována kapitola Zavádění supervize do organizace.

Supervizní kontrakt obsahuje základní pravidla a cíle supervize a je proto důležité, aby jej pracovníci, kteří do supervize vstupují, znali. V opačném případě může dojít k nesouladu očekávání od supervize a supervize se tak může stát pro pracovníka nepřínosná.

7. Dílčí výzkumná otázka: **Vnímají pracovníci supervizi jako profesionální pomoc při výkonu svojí profese?**

Odpověď na tuto dílčí výzkumnou otázku budu hledat pomocí dotazníkové otázky č. 7

Dotazníková otázka č. 7:

Vnímáte supervizi jako nástroj profesionální pomoci při Vaší práci?

- a) ano, supervize mi pomáhá*
- b) ano, ale nepomáhá mi tolik, jak jsem očekával/a*
- c) ne, supervizi nevnímám pro svoji práci jako pomoc*
- d) nevím*

Tato otázka mapuje postoj oslovených pracovníků k supervizi. Zjišťuje, zda oslovení pracovníci vnímají supervizi jako nástroj pomoci pro svoji práci, či nikoliv. Na tuto otázku volně navazuje dotazníková otázka č. 9.

8. Dílčí výzkumná otázka: **V jakých oblastech supervize pracovníkům pomáhá?**

Odpověď na tuto dílčí výzkumnou otázku budu hledat pomocí dotazníkové otázky č. 8

Dotazníková otázka č. 8:

Supervize mi pomáhá nejčastěji v těchto oblastech (můžete zvolit více možností)

- postup práce s klienty*
- vztahy v týmu a na pracovišti*
- vztahy s nadřízeným*
- zvládání emoční zátěže*
- ujasnění pracovních postupů – metodiky*
- vyjasnění vlastní role*
- prevence syndromu vyhoření*
- rozvoj profesních schopností a dovedností*
- v jakých dalších*

Tuto výzkumnou otázku jsem do empirického šetření zařadila proto, abych zjistila, v jakých oblastech supervize nejčastěji pracovníkům ze zvoleného souboru pomáhá, respektive jaké oblasti jsou tak na supervizi nejčastěji supervidovány. Odpovědi na tuto otázku mohou napovědět, jak široce je supervize sociálními pracovníky využívána, zda jde spíše o podpůrný nástroj nebo se zde mísí i funkce vzdělávací a řídicí. Odpovědi pracovníků pomohou utvořit obraz supervize z pohledu užitečnosti a využití supervize.

Dílčí výzkumné otázky vztahující se k druhé hlavní výzkumné otázce:

B.

Jak sociální pracovníci hodnotí supervizi, které se účastní?

9. Dílčí výzkumná otázka: **Jsou pracovníci se supervizí, které se účastní, spokojeni?**

Odpověď na tuto dílčí výzkumnou otázku budu hledat pomocí dotazníkové otázky č. 9

Dotazníková otázka č. 9:

Jsem se supervizí, které se účastním spokojený / spokojená?

a) ano, bez výhrad

b) ano, ale něco bych změnil/a

c) ne, supervize mi nevyhovuje

Tato výzkumná otázka zkoumá, zda jsou oslovení pracovníci se supervizí spokojeni a vytváří prostor pro další dílčí výzkumnou otázku, která zkoumá, co by pracovníci na supervizi, které se účastní, změnili.

10. Dílčí výzkumná otázka: **Co by nejčastěji pracovníci na supervizi, které se účastní, změnili?**

Odpověď na tuto dílčí výzkumnou otázku budu hledat pomocí dotazníkové otázky č. 10

Dotazníková otázka č. 10:

Prosím uveďte, co byste na supervizi, které se účastníte, změnil/a
(můžete zvolit více možností)

- Nic, jsem zcela spokojen/a
- změnil/a bych:
- prostředí, ve kterém se supervize odehrává
- osobu supervizora
- složení účastníků, kteří se spolu se mnou supervize účastní
- frekvenci supervize (potřebuji více supervize v roce)
- frekvenci supervize (supervize je příliš často)
- případně uveďte co jiného

Tato dílčí výzkumná otázka navazuje na předchozí, kde se ptám po spokojenosti pracovníků se supervizí. Otázku jsem do svého šetření zařadila z důvodu důležitosti zjistit, co by pracovníci na supervizi změnili v případě, že nejsou zcela se supervizí spokojeni.

6.4 PRŮBĚH ŠETŘENÍ

Respondenty byli sociální pracovníci z různých sociálních služeb splňující charakteristiky výzkumného souboru. **Celkem jsem oslovila pracovníky z 58** organizací. U těchto zvolených organizací jsem pak vyhledávala samotná zařízení sociálních služeb a prostřednictvím internetových stránek samotných zařízení vyhledávala kontakty na sociální pracovníky, kteří v těchto službách pracují. Na některých stránkách nebylo možné dohledat emailové kontakty na samotné sociální pracovníky a tak jsem oslovila vedoucí pracovníky těchto služeb s prosbou, aby můj email s průvodním dopisem a odkazem na elektronický dotazník přeposlali sociálním pracovníkům, kteří v těchto zařízeních pracují. Celkem jsem odeslala 215 emailů.

Průvodní dopis obsahoval vysvětlení účelu šetření, použití výsledků a žádost o spolupráci prostřednictvím vyplnění elektronického dotazníku, na který jsem uvedla internetový odkaz.

Zdůraznila jsem, že dotazník mohou vyplnit i sociální pracovníci těch organizací, kde supervize dosud neprobíhá vůbec nebo jen nepravidelně. Snažila jsem se motivovat pracovníky tím, že jsem vyzdvihla důležitost jejich odpovědí. V průvodním dopisu jsem také vysvětlila, jak je pro mne důležité, aby se zapojilo do empirického šetření co nejvíce oslovených sociálních pracovníků, protože si kladu za cíl zmapovat podobu supervize v sociálních službách poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi ve městě Brně a nemohu tedy oslovit jiné subjekty. Uvedla jsem také, kolik času trvá zodpovězení dotazníku a poděkovala za úsilí a ochotu při vyplňování dotazníku. Text průvodního dopisu uvádím v příloze č. 1.

Nevýhodou elektronické distribuce dotazníků je nemožnost změřit přesné procento návratnosti. Abych zajistila anonymitu šetření, zjišťovala jsem od respondentů pouze pohlaví a typ sociální služby. Není tedy možné zjistit, z jakých organizací se sociální pracovníci do šetření zapojili, a z jakých nikoliv. Nemohu ani posoudit, jaký je celkový počet sociálních pracovníků v oslovených zařízeních, ani celkový počet pracovníků, ke kterým se prosba o vyplnění dotazníku dostala. Návratnost dotazníků by se dala zvýšit, kdybych do zařízení zašla osobně a požádala sociální pracovníky o vyplnění dotazníku. Šetření by však nebylo anonymní. A zároveň to nebylo možné ani z časových, ani finančních důvodů uskutečnit.

Z některých emailových adres přišlo pozdravení a potvrzení vyplnění dotazníku, čtyři respondenti si vyžádali poslání výsledků empirického šetření a tři uvedli poznámky k formulacím dotazníku. Ke spolupráci na šetření prostřednictvím dotazníku jsem oslovila organizace, jejichž seznam uvádím v příloze č. 2.

6.5 POPIS VÝZKUMNÉHO SOUBORU

Dotazník zodpovědělo celkem 174 respondentů. Čtyři z těchto respondentů odpověděli pouze na vyřazovací otázku č. 1, dále ve vyplňování dotazníku nepokračovali. **Konečný výzkumný soubor tedy tvoří 170 respondentů.** Dotazník vyplnilo 144 žen a 24 mužů, dva respondenti na tuto otázku neodpověděli. Respondenti uváděli také typ zařízení, ve kterém pracují. Největší početní zastoupení tvoří pracovníci pracující v ambulantním typu sociální služby – 86 respondentů (cca 52%), v terénní sociální službě 56 respondentů (cca 34%) a pobytovou sociální službu uvedlo 24 respondentů (14%). Čtyři respondenti na tuto otázku nezvolili odpověď.

6.6 VÝSLEDKY ŠETŘENÍ

Výsledky šetření jsem zaznamenala do tabulek, protože tabulkové znázornění považuji za nejvíce přehledné. Všechny zmíněné tabulky obsahují otázku, možnosti odpovědí, které byly v dotazníku k dispozici, a počty respondentů, kteří tyto odpovědi zvolili a jejich procentuální zastoupení. U otázek, kde respondenti volili jednu a více možností, nejsou uvedeny celkové počty, protože neodpovídají počtu respondentů, respondenti zvolili většinou více než jednu odpověď.

Dotazníková otázka č. 1

Mám možnost se účastnit supervize

Tato otázka v podobě pozitivního výroku zkoumá, zda se respondenti mohou při výkonu své profese účastnit supervize a zda je tato účast pravidelná nebo spíše nepravidelná.

Tabulka č. 1

otázka č. 1: Mám možnost se účastnit supervize	počet respondentů, kteří zvolili tuto možnost	%
a) ano, supervize se účastním pravidelně	162	95,3
b) ano, supervize se účastním, ale nepravidelně - nárazově	4	2,35
c) ne, supervize se neúčastním – organizace neposkytuje supervizi	4	2,35
celkem	170	100

Většina respondentů uvedla, že se supervize účastní pravidelně, pouze osm respondentů zvolilo jinou odpověď. Supervizi má pravidelně možnost navštěvovat 95,3% respondentů.

Dotazníková otázka č. 2

Jak často se supervize účastníte?

Cílem otázky bylo zjistit, v jaké četnosti během jednoho roku se respondenti supervize účastní.

Tabulka č. 2

otázka č. 2: Jak často se supervize účastníte?	počet respondentů, kteří zvolili tuto možnost	%
a) 1-2 ročně	4	2,35
b) 3 – 4 ročně	30	17,65
c) vícekrát jak 4krát ročně	136	80
celkem	170	100

Výsledky ukázaly, že 80% respondentů se supervize účastní vícekrát jak čtyřikrát do roka. V menší četnosti a to 3 – 4 supervize do roka uvedlo 17,6% respondentů a pouze 2,4% respondentů se účastní supervize 1 – 2 krát za rok.

Dotazníková otázka č. 3

Jaké supervize se účastníte?

Otázka měla za cíl zjistit, jakého typu supervize z pohledu účastníků se respondenti účastní, a v případě, že navštěvují více typů supervize, v jaké kombinaci.

Tabulka č.3

otázka č. 3: Jaké supervize se účastníte?	počet respondentů, kteří zvolili tuto možnost	%
a) pouze individuální supervize	4	2,35
b) pouze týmové supervize	124	72,94
c) pouze skupinové supervize	2	1,18
d) individuální + týmové supervize	38	22,35
e) týmové + skupinové supervize	2	1,18
f) skupinové + individuální supervize	0	0
celkem	170	100

Nejvíce respondentů se účastní pouze týmové supervize a to téměř 73% respondentů. Individuální a týmové supervize se účastní 22,4% ze všech respondentů. Pouze individuální supervize se účastní 2,4% respondentů, a pouze skupinové supervize a kombinace skupinové a týmové supervize se účastní 1,2% respondentů.

Dotazníková otázka č. 4

Kdo je vaším supervizorem?

Tato otázka měla zjistit, kdo je supervizorem na supervizích, kterých se pracovníci účastní. Otázka zkoumala především rovinu vztahu mezi supervizorem a pracovníkem v pozici suprvídaného.

Tabulka č. 4

otázka č. 4: Kdo je Vaším supervizorem?	počet respondentů, kteří zvolili tuto možnost	%
a) externí pracovník	166	97,65
b) interní pracovník – můj nadřízený	4	2,35
c) interní pracovník – kolega (nikoli však nadřízený)	0	0
celkem	170	100

Ukázalo se, že ve většině případů je supervizorem externí pracovník, který nemá s pracovníkem v pozici supervidovaného žádný pracovní právní vztah. Není tedy ani jeho nadřízeným, ani kolegou. Nadřízený pracovníka je v roli supervizora pouze u 4 respondentů.

Dotazníková otázka č. 5

Máte vy jako účastník supervize možnost ovlivnit výběr nebo změnu supervizora?

Otázka si kladla za cíl zjistit, zda pracovníci mají možnost ovlivnit výběr nebo změnu supervizora. Chtěla jsem zjistit, do jaké míry je supervize ovlivnitelným nástrojem a zda mají pracovníci možnost ovlivňovat supervizi výběrem supervizora.

Tabulka č. 5

otázka č. 5: Máte vy jako účastník supervize možnost ovlivnit výběr nebo změnu supervizora?	počet respondentů, kteří zvolili tuto možnost	%
a) ano	140	82,35
b) ne	12	7,06
c) nevím	18	10,59
celkem	170	100

Výsledky ukázaly, že 82,4% pracovníků má možnost ovlivnit výběr nebo změnu supervizora. Supervizora vybírat ani změnit nemůže 7,1% respondentů a 10,6% respondentů uvedlo, že neví, jestli mohou zasahovat do výběru nebo změny supervizora, který vede supervizi, jejíž jsou účastníky.

Dotazníková otázka č. 6

Měl/měla jste možnost se seznámit s obsahem supervizního kontraktu, který upravuje základní pravidla Vaší supervize?

Cílem této otázky bylo zjistit, zda mají pracovníci možnost seznámit se se supervizním kontraktem, který je základním dokumentem obsahujícím informace o nastavení supervize a pravidla supervizního sezení.

Tabulka č. 6

otázka č. 6: Měl/měla jste možnost se seznámit s obsahem supervizního kontraktu, který upravuje základní pravidla Vaší supervize?	počet respondentů, kteří zvolili tuto možnost	%
a) ano	108	63,53
b) ne	34	20
c) nevím, že takový kontrakt existuje	24	14,12
odpověď neuvedli	4	2,35
celkem	170	100

Šetření ukázalo, že 108 respondentů potvrdilo, že měli možnost nahlédnout do supervizního kontraktu, který upravuje jejich supervizi. Odpověď ne uvedlo 34 respondentů a 24 respondentů uvedlo, že neví, že takový kontrakt existuje. Čtyři respondenti neuvedli žádnou z nabízených odpovědí.

Dotazníková otázka č. 7

Vnímáte supervizi jako profesionální pomoc při vaší práci?

Tato otázka měla zjistit, zda pracovníci vnímají supervizi jako pomoc a do jaké míry jim supervize v jejich profesi pomáhá.

Tabulka č. 7

otázka č. 7: Vnímáte supervizi jako nástroj profesionální pomoci při Vaší práci?	počet respondentů, kteří zvolili tuto možnost	%
a) ano, supervize mi pomáhá	148	87,06
b) ano, ale nepomáhá mi tolik, jak jsem očekával/a	16	9,41
c) ne, supervizi nevnímám pro svoji práci jako pomoc	4	2,35
d) nevím	2	1,18
celkem	170	100

Supervize je pomocí pro 148 respondentů, 16 respondentů uvedlo, že supervize je pomocí, ale ne takovou, jakou očekávali. Pouze 4 respondenti uvedli, že supervizi nevnímají pro svoji práci jako pomoc a 2 respondenti uvedli odpověď nevím.

Dotazníková otázka č. 8

Supervize mi pomáhá nejčastěji v těchto oblastech

Tato otázka si kladla za cíl zjistit, v jakých oblastech supervize pracovníkům nejčastěji pomáhá. U této otázky mohli respondenti zvolit více možností odpovědi. Odpovědi jsem rozdělila i podle pohlaví.

Tabulka č. 8

otázka č. 8: Supervize mi pomáhá nejčastěji v těchto oblastech	počet respondentů, kteří zvolili tuto možnost	%
postup práce s klienty	130	76,47
vztahy v týmu a na pracovišti	116	68,23
vztahy s nadřízeným	66	38,82
zvládání emoční zátěže	110	64,7
ujasnění pracovních postupů – metodiky	70	41,17
vyjasnění vlastní role	100	58,82
prevence syndromu vyhoření	104	61,17
rozvoj profesních schopností a dovedností	74	43,52

Pořadí oblastí podle počtu respondentů u žen v %

1. postup práce s klienty (83,34%)
2. vztahy v týmu a na pracovišti / zvládání emoční zátěže (68,06%)
3. vyjasnění vlastní role (61,12%)
4. prevence syndromu vyhoření (59,73%)
5. rozvoj profesních schopností a dovedností (45,84%)
6. ujasnění pracovních postupů – metodiky (41,67%)
7. vztahy s nadřízeným (38,89%)

Pořadí oblastí podle počtu respondentů u mužů v %

1. postup práce s klienty (76,39%)
2. vztahy v týmu a na pracovišti / prevence syndromu vyhoření (75%)
3. zvládání emoční zátěže / vyjasnění vlastní role (50%)
4. vztahy s nadřízeným / ujasnění pracovních postupů – metodiky (41,67%)
5. rozvoj profesních schopností a dovedností (33,34%)

Výsledky ukázaly, že supervize pracovníkům pomáhá nejčastěji v oblasti práce s klienty, tuto oblast zvolilo celkem 130 respondentů. Druhou nejčastější volenou oblastí, kde supervize pomáhá, byly vztahy v týmu a na pracovišti. Vztahy v týmu a na pracovišti pomáhá supervize řešit u 98 žen a 18 mužů. Zvládání emoční zátěže je tématem pro supervizi u 98 žen a 12 mužů. Ženám pomáhá supervize nejčastěji v oblastech postupu práce s klienty, tuto oblast zvolilo 76,39% z celkového počtu žen, vztahy v týmu a na pracovišti a zvládání emoční zátěže zvolilo 68,06% z celkového počtu žen. Muži také nejčastěji volili oblast práce s klientem 83,34% z celkového počtu mužů a dalšími nejčastějšími oblastmi jsou pro muže vztahy v týmu a na pracovišti a prevence syndromu vyhoření, obě oblasti volilo 75% z celkového počtu mužů.

U této otázky mohli respondenti uvést vlastní odpověď. Této možnosti využili pouze 3 respondenti. Jeden respondent uvedl, že supervize mu pomáhá také v rozvoji komunikačních dovedností, další respondent uvedl, že supervize je prostorem pro zpětnou vazbu a poslední respondent napsal, že supervize pro něj znamená pozastavení v pracovním shonu.

Nejvíce patrný je rozdíl v oblasti prevence syndromu vyhoření, kdy muži tuto oblast volili v 75% z celkového počtu mužů, zatímco oblast prevence syndromu vyhoření se objevila pouze u 59,73% žen z celkového počtu žen. Nejméně volenou oblastí u mužů byla oblast rozvoje profesních schopností a dovedností 33,34% u žen oblast vztahy s nadřízeným 38,89%.

Dotazníková otázka č. 9

Jsem se supervizí, které se účastním, spokojený/spokojená?

Cílem této otázky bylo zjistit, do jaké míry jsou pracovníci spokojeni se supervizí, které se účastní. Na výběr měli respondenti pouze tři možnosti odpovědi.

Tabulka č. 9

otázka č. 9: Jsem se supervizí, které se účastním, spokojený/spokojená?	počet respondentů, kteří zvolili tuto možnost	%
a) ano, bez výhrad	118	69,41
b) ano, ale něco bych změnil/a	48	28,24
c) ne, supervize mi nevyhovuje	4	2,35
celkem	170	100

Spokojenost se supervizí bez výhrad uvedlo 118 respondentů. Více než čtvrtina respondentů uvedla, že se supervizí jsou spokojeni, ale ne zcela a něco by na supervizi, které se účastní, změnili. Pouze 4 respondenti uvedli, že se supervizí spokojeni nejsou.

Dotazníková otázka č. 10

Prosím uveďte, co byste na supervizi, které se účastníte, změnil/a

Otázka si kladla za cíl zjistit, co by respondenti na supervizi, které se účastní, změnili. Respondenti mohli volit více možností a také uvést svoji vlastní odpověď.

Tabulka č. 10

otázka č. 10: Prosím uveďte, co byste na supervizi, které se účastníte změnil/a	počet respondentů, kteří zvolili tuto možnost	%
nic, jsem zcela spokojený/á	102	60
prostředí, ve kterém se supervize odehrává	16	9,41
osobu supervizora	12	7,06
složení účastníků, kteří se spolu se mnou supervize účastní	12	7,06
frekvenci supervize (potřebuji více supervize v roce)	28	16,47
frekvenci supervize (supervize je příliš často)	4	2,35

Celkem 68 respondentů, uvedlo, že by na supervizi, které se účastní, něco změnili (respondenti mohli zvolit více jak jednu odpověď). Ostatních 102 respondentů uvedlo, že by na supervizi, kterou navštěvují, nezměnili nic.

Nejčastěji by respondenti měnili frekvenci supervize, se smyslu možnosti účastnit se supervize častěji než se v současné době supervize účastní. Druhou nejvíce volenou oblastí, kde by respondenti potřebovali změnu, bylo prostředí, ve kterém se supervize odehrává. Dvanáct respondentů by uvítalo změnu ve složení účastníků, kteří se supervize účastní a osobě supervizora. Tři respondenti využili možnosti uvést vlastní odpověď. Jeden respondent uvedl, že by změnil obsah a průběh supervize, další odbornost supervizora a třetí respondent, který využil volné odpovědi, uvedl, že by byl rád, kdyby se supervize neúčastnil jeho nadřízený.

Podle odpovědí na tuto dotazníkovou otázku je se supervizí spokojeno 102 respondentů a nechtějí na supervizi, které se účastní nic měnit, předchozí dotazníková otázka však zjistila, že se supervizí je zcela spokojeno 118 respondentů.

6.7 ANALÝZA VÝSLEDKŮ

V následujícím textu budu analyzovat výsledky šetření a pomocí těchto výsledků odpovídat na dílčí výzkumné otázky, které jsem si zvolila. Pomocí této analýzy v závěru kapitoly odpovím na hlavní výzkumné otázky.

1. Dílčí výzkumná otázka: **Mohou se oslovení pracovníci pravidelně účastnit supervize?**

Ano, z dotazníkového šetření vyplývá, že 95,3 % respondentů, kteří se zapojili do empirického šetření, má možnost pravidelně navštěvovat supervizi. A pouze 2,35 % oslovených pracovníků se supervize účastní nepravidelně nebo vůbec. Otázkou však zůstává, zda výsledek dotazníkového šetření skutečně odpovídá realitě ve zvoleném souboru, nebo se výsledky zkreslily díky tomu, že pracovníci, kteří pracují v organizacích, kde nemají možnost navštěvovat supervizi, dotazník vůbec nevyplnili.

2. Dílčí výzkumná otázka: **Jak často se mohou pracovníci účastnit supervize?**

Výsledky dotazníkového šetření ukazují, že 80% pracovníků se supervize účastní vícekrát, jak 4krát do roka a 17,65% pracovníků uvedlo, že se supervize účastní 3 - 4 v roce. Je tedy možné říci, že 97,65% pracovníků se supervize účastní nejméně 4krát v roce. Nejčastější odpovědí však bylo **4krát až vícekrát za rok**, což považuji za odpověď na tuto výše položenou dílčí otázku.

3. Dílčí výzkumná otázka: **Jakého typu supervize se pracovníci účastní?**

Podle výsledků empirického šetření lze říci, že pracovníci se **nejčastěji** účastní **týmové supervize**. Tuto odpověď zvolilo 72,94% pracovníků. Kombinaci týmové a individuální supervize navštěvuje 22,35% pracovníků. Kombinaci týmové a skupinové supervizi navštěvuje 1,18% respondentů. Jiná kombinace supervizí nebyla zastoupena.

4. Dílčí výzkumná otázka: **Osobou supervizora je častěji interní nebo externí pracovník?**

Podle výsledků šetření je zřejmé, že častěji je osobou supervizora **externí pracovník**. Tuto odpověď zvolilo 97,65% pracovníků.

5. Dílčí výzkumná otázka: **Mají sociální pracovníci možnost ovlivnit výběr osoby supervizora?**

Ano, podle dotazníkového šetření mohou pracovníci ovlivnit výběr osoby supervizora. Tento výrok potvrdilo v dotazníkovém šetření 82,35% pracovníků, 7,06% pracovníků uvedlo, že možnost ovlivnit výběr supervizora nemají a 10,59% pracovníků uvedlo, že neví, zda takovou možnost mají.

6. Dílčí výzkumná otázka: **Mají pracovníci možnost se seznámit se supervizním kontraktem?**

Výsledky dotazníkového šetření říkají, že 63,53% pracovníků mělo možnost se se supervizím kontraktem seznámit. To ukazuje na to, že ve více jak polovině organizacích přistupují k supervizi jako k nástroji pomoci, který má svá pravidla, na kterých je potřeba se domluvit a sdílet je. Se supervizím kontraktem nemělo možnost se seznámit 20% pracovníků a 14,12% pracovníků uvedlo, že o supervizím kontraktu neslyšeli. Přestože **více jako polovina pracovníků uvedla, že se s obsahem supervizního kontraktu měla možnost se seznámit**, napadá mne celá řada otázek, které by mohly dokreslit pohled na podobu a tvorbu supervizního kontraktu v organizacích. Kladu si otázku, zda pracovníci mají možnost supervizní kontrakt ovlivnit, případně na supervizi sestavit nový kontrakt, pokud s ním nesouhlasí. Dále by mne také zajímalo, jak se pracovníci o obsahu supervizního kontraktu dovídají. Zda je s kontraktem seznamuje supervizor nebo nadřízený pracovník, nebo ho jen dostanou k přečtení před vstupem na supervizi. Zda se kontrakt formuje vždy, když do supervize vstupuje nový pracovník, nebo je nový pracovník s obsahem kontraktu jen seznámen. A kdo vlastně tento kontrakt sestavuje? Jsou pracovníci účastni sestavování tohoto kontraktu, nebo ho sestaví vedoucí zařízení a supervizor? Další otázkou, která mne napadá, je, co je vlastně obsahem těchto kontraktů, se kterými se pracovníci měli možnost seznámit? V teoretické části se superviznímu kontraktu a jeho náležitostem věnuje jedna podkapitola, ve které je také uvedeno, jak je supervizní kontrakt důležitý k tomu, aby supervize mohla efektivně fungovat a byla pozitivně přijímána všemi účastníky supervize. Přestože si nedokážu v této chvíli zodpovědět tyto otázky, myslím si, že je dobré, že pracovníci většinou vědí o kontraktu supervize a znají jeho obsah.

Je to důležitým předpokladem k tomu, aby se pracovníci cítili součástí supervizního procesu a měli pocit, že rozumí jeho nastavení a pravidlům a chápali, k čemu má supervize sloužit. Na druhé straně méně jak polovina pracovníků, kteří se supervize účastní, se se supervizím kontraktem neseznámilo. S kontraktem se podle dotazníkového šetření neseznámilo 58 pracovníků, a pouze dva z těchto pracovníků uvedli, že nejsou se supervizí, které se účastní, spokojeni.

Z těchto výsledků je možné odvodit, že možnost seznámit se se supervizím kontraktem a znalost jeho obsahu nemá přímou spojitost se spokojeností pracovníků se supervizí. Třicet šest z těchto pracovníků, kteří se neseznámili se supervizím kontraktem, vnímá supervizi jako pomoc. Dvacet pracovníků uvedlo, že supervizi jako pomoc vnímají, ale ne takovou pomoc, jakou by pro svoji práci potřebovali. Pouze dva pracovníci uvedli, že nevnímají supervizi jako pomoc při výkonu své profese.

Odborníci uvádějí, že je důležité pro každého účastníka supervize znát supervizní kontrakt, aby supervize mohla být efektivní. Ukázalo se však, že pracovníci, kteří se se supervizím kontraktem neseznámili, jsou přesto ve většině případů se supervizí, které se účastní, spokojeni a vnímají ji jako pomoc při výkonu své profese. Přesto si netroufám říci, že neexistence či neinformovanost pracovníků o obsahu supervizního kontraktu nemůže mít vliv na postoj k supervizi a spokojenost s jejím průběhem.

7. Dílčí výzkumná otázka: **Vnímají pracovníci supervizi jako nástroj profesionální pomoci při výkonu své profese?**

Ano, výsledky šetření ukazují, že 87,06% pracovníků vnímá supervizi jako profesionální pomoc a 9,41% pracovníků uvedlo, že supervize vnímají jako pomoc, ale očekávali, že jim bude supervize pomáhat více. Supervizi jako profesionální nástroj pomoci tedy vnímá 96,47% pracovníků.

8. Dílčí výzkumná otázka: **V jakých oblastech supervize pracovníkům pomáhá?**

Nejčastěji pracovníkům supervize pomáhá v oblasti **postupu práce s klientem**, tuto kategorii zvolilo 76,47% pracovníků, dále oblast **vztahy v týmu a na pracovišti**, tuto kategorii uvedlo 68,23% pracovníků a dále to bylo **zvládnutí emoční zátěže**, kterou zvolilo 64,7%.

9. Dílčí výzkumná otázka: **Jsou pracovníci se supervizí, které se účastní, spokojeni?**

Ano, dotazníkové šetření ukázalo, že 69,41% pracovníků je se supervizí, které se účastní, spokojena bez výhrad. Spokojeno, ale s výhradami je 28,24% pracovníků a pouze 2,35% pracovníků uvedlo, že nejsou se supervizí, které se účastní, spokojeni.

10. Dílčí výzkumná otázka: **Co by nejčastěji pracovníci na supervizi, které se účastní, změnili?**

Nejčastěji by podle dotazníkového šetření pracovníci měnili **frekvenci supervize** a to v tom smyslu, že by byli rádi, kdyby se **supervize** mohli účastnit **vícekrát do roka**. Tuto změnu by uvítalo 16,47% pracovníků.

Z těchto pracovníků navštěvují supervizi pouze 4 pracovníci supervizi ve frekvenci 1 – 2 krát do roka, 8 respondentů, kteří zvolili tuto odpověď, využívá supervizi v četnosti 3 – 4 supervize ročně a 16 respondentů, kteří uvedli tuto odpověď, navštěvuje supervizi vícekrát jak, 4 krát ročně. Dále by pracovníci rádi změnili prostředí, ve kterém supervize probíhá, tuto změnu by volilo 9,41% pracovníků a dalšími oblastmi, které by pracovníci nejčastěji změnili, jsou osoba supervizora a složení účastníků, kteří se supervize spolu s pracovníkem supervize účastní. Tyto změny by v obou případech uvítalo 7,06% pracovníků.

Odpovědi na hlavní výzkumné otázky

A.

S jakou podobou supervize se setkávají sociální pracovníci nestátních neziskových organizací poskytujících sociální služby ve městě Brně?

Šetření ukázalo, že téměř všichni pracovníci, kteří se šetření zúčastnili, mají možnost účastnit se supervize a to nejčastěji ve frekvenci 4krát až vícekrát do roka. Sociální pracovníci se nejčastěji účastní týmové supervize, a pokud mají na pracovišti možnost účastnit se i jiného typu supervize jde nejčastěji o supervizi individuální. Osobou supervizora je v drtivé většině externí pracovník, který nemá s pracovníky žádný pracovní právní vztah. Osobu supervizora mají sociální pracovníci možnost zvolit nebo v případě nespokojenosti podnítit jeho výměnu za jiného supervizora.

Více jak polovina sociálních pracovníků měla možnost se seznámit se supervizím kontraktem, což je jedním z předpokladů k efektivnímu přijímání a fungování supervize. Přestože se se supervizím kontraktem neseznámila většina pracovníků, vnímají ji jako profesionální nástroj pomoci při jejich práci. Nejčastějšími tématy, ve kterých supervize pracovníkům pomáhá, jsou postupy práce s klienty, vztahy v týmu a na pracovišti a zvládání emoční zátěže.

B.

Jak sociální pracovníci hodnotí supervizi, které se účastní?

Sociální pracovníci jsou se supervizí, které se při výkonu své práce účastní spokojeni a pokud by měli něco měnit, byla by to nejčastěji frekvence supervize, ve smyslu více supervize za rok nebo prostředí, ve kterém se supervize koná.

ZÁVĚR

Sociální práce je prací velice zajímavou a různorodou. Je užitečnou a přínosnou profesí pro společnost stejně tak, jako pro jednotlivce, kteří ji využívají v obtížných situacích svého života a vstupují do vztahu se sociálním pracovníkem v roli klienta. Jak už bylo zmíněno, je důležité mít při výkonu profese sociálního pracovníka možnost se rozvíjet a učit se, mít prostor pro bezpečné sdílení vlastních profesních nedostatků a pochybností, čerpat ze zkušeností druhých, stejně tak, jako předcházet vlastnímu vyčerpání a frustraci z práce. Je důležité mít možnost pracovat s vlastními emocemi, které při práci s klienty sociální pracovníci prožívají, stejně tak jako umět pracovat s emocemi, se kterými přicházejí samotní klienti. Pro sociální pracovníky je důležité mít dobrou supervizi, která je tím profesionálním nástrojem pro vzdělávání, bezpečným prostorem pro sdílení a podpůrným pomocníkem v obtížných situacích s klienty, kolegy a nadřízenými. Přestože z vlastní zkušenosti vím, že supervize není vždy tím kvalitním pomocníkem, profesionálním nástrojem a bezpečným prostorem, ukázalo se, že aktuální zkušenosti sociálních pracovníků, mých kolegů z různých sociálních služeb jsou v mnohém jiné než moje vlastní zkušenosti. Dá se tedy obecně říci, že sociální pracovníci pracující v nestátních neziskových organizacích poskytujících sociální služby ve městě Brně navštěvují supervizi, která je vnímána jako pomoc při jejich práci a troufám si tedy říci, že se situace v oblasti supervize mohla v mnohém změnit. Přestože jsem očekávala méně pozitivní výsledky, jsem ráda, že supervize nabízí sociálním pracovníkům to, co je pro ně potřebné a užitečné.

Během psaní této práce jsem přinesla na vlastní týmovou supervizi téma supervizního kontraktu a díky tomu se tak podařilo, alespoň z části vydefinovat základní rámec naší týmové supervize. Já sama se účastním supervize, se kterou nejsem příliš spokojená a mám pocit, že cesta ke změně je velice obtížná a zdoluhavá. Doufám tedy, že moje práce přinese podnět k zamyšlení nad supervizí, které se účastníme a probudí tak touhu ji změnit, v případě, že s ní nejsme spokojeni.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A PRAMENŮ

BÄRTLOVÁ, E. *Supervize v sociální práci*. 1. vyd., Ústí nad Labem: FSE UJEP, 2007, 62 s. ISBN 978-80-7044-952-3.

BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. 1. vyd., Brno: Doplněk, 2003, 99 s. ISBN 80-7239-148-8.

ČERMÁKOVÁ, K. a JOHNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. 3. vyd. Praha: MPSV, 2004. 111 s. ISBN 80-86552-99-3.

DURDISOVÁ, J. a kol. *Sociální politika v ekonomické praxi*. 1. vyd., Praha: Oeconomica, 2005, 246 s. ISBN 80-245-0850-8.

GABURA, J., PRUŽINSKÁ J.: *Poradenský proces*. Praha: Slon, 1995, 147 s. ISBN 80-85850-10-9.

GALKO, M., JANÍK, R. *Adresář organizací působících v sociální oblasti ve městě Brně*. 4. vydání. Brno: Magistrát města Brna, 2009, 199 s.

HANUŠ, P. *Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný*, Sociální práce. 1/2007, 130 s.

HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v sociální práci: Metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. 167 s. ISBN 80-902081-8-5.

HAVRDOVÁ, Z. *Praktická supervize – průvodce supervizí pro začínající supervizory, managery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008, 213 s. ISBN 978-80-7262-532-1.

HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vyd., Praha: Portál, 2004, 202 s. ISBN 80-7178-715-9.

HESS, A. K. *Psychotherapy Supervision: Theory, Research and Practice*, New Jersey: Wiley, 2008, 570 s. ISBN 0471050350.

KADUSHIN, A.; HARKNESS, D. *Supervision in Social Work*, New York: Columbia University Press, 2002, 576 s. ISBN 023112094X.

KOLÁČOVÁ, J. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, 380 s. ISBN 80-7178-548-2.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd., Praha: Portál, 2006, 147 s. ISBN 80-7367-181-6.

MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. 2. vyd., Praha: Portál, 2007, 309 s. ISBN 978-80-7367-331-4.

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, 380 s. ISBN 80-7178-548-2.

PAGE, S., WOSKET, V. *Supervising of Counsellor, A Cyclical Model* In Úvod do supervize – Cyklický model, 1. vyd., Scan: 2002. 88 s. ISBN 80-86620-00-X.

ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. 1. vyd., Praha: Sociologické nakladatelství, 2000, 80 s. ISBN 80-85850-00-1.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. Učebnice metod sociální praxe. 1 vyd., Písek: Renesance Písek, 1996, 128 s. ISBN 80-85850-69-9.

Prameny

Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 SB., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Metodický pokyn: *Stanovisko k oprávnění výkonu funkce kurátora pro děti a mládež, sociálního pracovníka OSP a OSPOD*. Praha: Magistrát hlavní město Praha, 2004, 57 s.

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

Elektronické zdroje

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, (on-line, cit. 22. 7. 2011).

dostupné na:

<http://www.nahradnirodina.cz/files/File/ETICK20KODEX20SOCIALNICH20PRACOVNIK1.pdf>

HAVRDOVÁ, Z. *Supervize ve škole a v organizaci*. s. 4, (on – line, cit. 2. 8. 2011), dostupné na:

http://k161.unas.cz/texty/Supervize/SP_supervize.doc, 8 s.

Neziskový sektor, dostupné na: (on-line, cit. 2. 8. 2011), dostupné na:

<http://www.czech.cz/cz/66483-neziskovy-sektor>

NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostravská univerzita v Ostravě: Pitstopmedia, (on-line, cit. 22. 7. 2011), dostupné na:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Metodicka_prirucka_TSP.pdf, 196 s.

NOVOTNÝ, J. *Supervize: Něco o supervizi*. Liberec, 2006, (on – line, cit. 2. 8. 2011)

dostupné na: <http://www.supervize.eu/wp-content/uploads/neco-o-supervizi.pdf>, 10 s.

Sociální služby, portál Ministerstva práce a sociálních věcí, (on – line, cit. 22. 7. 2011)

Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/cs/9>

Registr sociálních služeb, (on – line, cit. 3.11. 2011), dostupný na:

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=717549717BB07E30622B7B5A5A09ADDDB.node1?SUBSESSION_ID=1319980231560_1

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – Průvodní dopis

Příloha č. 2 – Seznam oslovených organizací

PŘÍLOHA č. 1

Průvodní dopis

Dobrý den,

jsem studentkou distančního bakalářského studia sociální práce na Univerzitě Palackého v Olomouci.

Jako téma své bakalářské práce jsem zvolila Supervize v NNO působících v sociálních službách města Brna, jejímž cílem je **zmapovat poskytování supervize v nestátních neziskových organizacích realizujících sociální služby ve městě Brně a získat zpětnou vazbu na supervizi, které se účastní sociální pracovníci, pracující v těchto organizacích.**

Ráda bych Vás tímto emailem poprosila o spolupráci na empirickém šetření, které je součástí mojí práce. Je pro mne velice důležité, aby se zapojilo co nejvíce sociálních pracovníků, protože si kladu za cíl zmapovat celou síť NNO poskytujících sociální služby v Brně a nemohu tedy oslovit jiné subjekty.

Budu ráda, když se do šetření zapojíte i v případě, že se supervize neúčastníte. I tyto informace jsou pro mne důležitým zdrojem dat pro vyhodnocení empirického šetření.

Šetření probíhá pomocí elektronického dotazníku, který je k dispozici na internetových stránkách www.vyplnto.cz, Dotazník obsahuje 12 otázek a jeho vyplnění netrvá déle jak 5 minut. Dotazník je anonymní.

V případě Vašeho zájmu, Vám zašlu výsledky šetření.

Dále bych Vás chtěla poprosit o přeposlání tohoto emailu i Vaším kolegům sociálním pracovníkům, kteří pracují ve stejné organizaci jako vy. Moc mi tímto pomůžete.

Přímý odkaz na dotazník: <http://17164.vyplnto.cz/>

Děkuji za Váš čas, spolupráci a úsilí, při vyplňování dotazníku a přeposílání tohoto emailu.

Přeji hezký den

S pozdravem

Andrea Janáčková

PŘÍLOHA č. 2

Asociace pomáhající lidem s autismem APLA
BETÁNIE - křesťanská pomoc
Bílý kruh bezpečí, o. s.
Centrum naděje a pomoci o. s.
Centrum pro rodinu a sociální péči
Centrum služeb pro sluchově postižené, o. s.
CONCORDIA Bonum Brno
Česká unie neslyšících
Český klub nedoslýchavých HELP
DebRA ČR
Diakonie ČCE - středisko v Brně
Diecézní charita Brno
DNO o. s.
Domov pro mne
Drom, romské středisko
Fond ohrožených dětí
Gabriela o. s.
Hewer - občanské sdružení
HoSt Home - Start Česká republika
IQ Roma servis, o. s.
Kontakt bB občanské sdružení
Liga vozíčkářů
Maltéžská pomoc
Modrá linka, o. s.
Na počátku, o. s.
NADĚJE o. s.
Nazaria, o.p.s.
Občanská poradna Brno
Občanské sdružení Anabell

Občanské sdružení LOGO
Občanské sdružení Magdalenium
Občanské sdružení NOVÝ PROSTOR
Občanské sdružení Romodrom
Open Family, o.p.s.
Organizace pro pomoc uprchlíkům
o. s. Lotos Brno
ParaCENTRUM Fenix
Persefona o. s.
Petrov - občanské sdružení pro práci s dětmi a mládeží
Právní občanská poradna Dialog, o. s.
Ratolest Brno
ROZKOŠ bez RIZIKA
Sdružení Filia
Sdružení pěstounských rodin
Sdružení Práh
Sdružení VELETA, o. s.
Slezská diakonie
Společenství Romů na Moravě
SPONDEA , o.p.s.
Teen Challenge International ČR
TRIADA - Poradenské centrum, o. s.
TyfloCentrum Brno, o.p.s.
Tyfloservis. o. p.s.
Unie neslyšících Brno, o. s.
VIDA
Židovská obec Brno