

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

**Supervize v sociálních službách – nízkoprahové
zařízení pro děti a mládež**

Bakalářská práce

Autor: Veronika Gřonková
Studijní program: Sociální práce
Studijní obor: Sociální práce v preventivních službách
Vedoucí: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

Hradec Králové

2024



Zadání bakalářské práce

Autor:	Veronika Gřonková
Studium:	F21BK0102
Studijní program:	B0923P240001 Sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce v preventivních službách
Název bakalářské práce:	Supervize v sociálních službách - nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
Název bakalářské práce AJ:	Supervision in social services

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se bude v teoretické části zabývat úlohou, významem a formou supervize. V další části budou popsány sociální služby, ve kterých probíhá supervize. Práce bude zaměřena na nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, které bude předmětem výzkumné části. Ve výzkumné části bude použit kvalitativní strategie formou rozhovoru.

BAŠTECKÁ, Bohumila, Veronika ČERMÁKOVÁ a Milan KINKOR, 2016. Týmová supervize: teorie a praxe. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0940-9. CARROLL, Michael a THOLSTRUPOVÁ Margaret, 2004. Integrativní přístupy k supervizi. Praha: Triton. ISBN 80-7254-582-5 HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ, 2008. Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize. Praha: Galén. ISBN 978-80-7262- 532-

Zadávací pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

Oponent: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 30.4.2023

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci *Supervize v sociálních službách – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež* vypracovala pod vedením vedoucího práce, doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc., samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

Poděkování

Chtěla bych poděkovat zejména paní doc. MUDr. Aleně Vosečkové, CSc., za vedení mé bakalářské práce a cenné rady, které mi v průběhu psaní práce poskytla.

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá významem supervize pro sociální pracovníky nízkoprahového zařízení. V teoretické části je v první kapitole nejprve popsána supervize a následně jsou vymezeny typy, formy, funkce a cíle supervize, které udávají podobu nynější supervize. Nebyli opomenuti ani účastníci supervize a jejich role a tvoření supervizního kontraktu. V neposlední řadě je objasněna etika a metody supervize.

V druhé kapitole teoretické části je definován pojem sociální služby, jsou zde také popsány standardy kvality v sociálních službách a pojem sociální práce, kde je vysvětlen rozdíl mezi sociálním pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách.

Poslední kapitola teoretické části se věnuje nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež, principům poskytování služeb a nárokům na pracovníky. Posledním bodem této kapitoly je konkrétní nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč, který je zde zařazen z důvodu výzkumné části.

V empirické části je vymezen hlavní cíl výzkumného šetření, jednotlivé dílčí cíle, etická rizika či výzkumný vzorek výzkumu. Pro zjištění hlavního cíle je zvolena kvalitativní metoda výzkumu, která bude realizována polostrukturovanými rozhovory. Hlavním cílem bakalářské práce je zjistit význam supervize pro pracovníky Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč.

Klíčová slova: supervize, supervizor, sociální služby, sociální práce, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Abstract

The bachelor's thesis focuses on the importance of supervision for social workers at low-threshold facilities. The theoretical part first describes supervision and then defines its types, forms, functions, and goals, which shape the current form of supervision. The participants of supervision and their roles, as well as the formation of the supervisory contract, are also addressed. Lastly, the ethics and methods of supervision are clarified.

In the second chapter of the theoretical part, the concept of social services is defined, including the description of quality standards in social services and the concept of social work, where the difference between a social worker and a worker in social services is explained.

The last chapter of the theoretical part is dedicated to low-threshold facilities for children and youth, their service provision principles, and worker requirements. The specific low-threshold facility for children and youth, Blue Orange, is discussed as part of the research section.

In the empirical part, the main goal of the research, individual sub-goals, ethical risks, and the research sample are defined. A qualitative research method, conducted through semi-structured interviews, is chosen to achieve the main goal. The primary objective of the bachelor's thesis is to ascertain the significance of supervision for workers at the low-threshold facility for children and youth, Blue Orange.

Keywords: supervision, supervisor, social services, social work, low-threshold facility for children and youth

Obsah

Úvod.....	9
I. Cíl práce a nástin metodiky práce	10
II. Teoretická část	11
1 Supervize	11
1.1 Definice a vývoj.....	11
1.2 Typy a formy supervize	13
1.3 Funkce supervize	15
1.4 Cíle supervize	16
1.5 Účastníci supervize	17
1.6 Supervizní kontrakt.....	20
1.7 Metody supervizní práce.....	22
1.8 Etika v supervizi	23
2 Sociální služby.....	24
2.1 Sociální služby legislativa, druhy, formy a cíle.....	24
2.2 Standardy kvality v sociálních službách.....	26
2.3 Sociální práce.....	28
3 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež	31
3.1 Definice.....	31
3.2 Principy poskytování služby	32
3.3 Nároky na pracovníky NZDM.....	33
3.4 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč.....	34
4 Shrnutí teoretické části.....	36
III. Empirická část.....	37
5 Výzkumné šetření	37
5.1 Cíl výzkumu.....	37
5.2 Typ, technika a metoda výzkumu	39
5.3 Popis výběru vzorku	39
5.4 Organizace a průběh výzkumu	40
5.5 Rizika výzkumu	40
5.6 Etická rizika	41
6 Interpretace získaných dat	42
6.1 DC1 Zjistit vnímání supervize pracovníky NZDM	42

6.2	DC2 Zjistit přínosy a rizika supervize v NZDM	44
6.3	DC3 Zjistit, zda ovlivňuje supervize pracovníky v jejich práci a ve vztahu s uživatelem služby	46
7	Shrnutí výsledků a vytyčení k cílům práce	48
	Závěr	51
	Seznam použitých zdrojů.....	52
	Seznam tabulek	55
	Seznam příloh	56

Úvod

Bakalářská práce se zabývá významem supervize v sociálních službách na příkladu nízkoprahového zařízení pro děti a mládež (dále NZDM). Supervize je podle mého názoru důležitá z hlediska syndromu vyhoření či jiné prevence pro pracovníky v přímé práci. Toto téma jsem si vybrala kvůli vlastní zkušenosti supervize v praxi. Zároveň bych se tomuto tématu také chtěla více věnovat i v budoucnu.

Teoretická část práce je rozdělena do tří kapitol, které se zabývají vymezením supervize a sociálních služeb a dále vytváří teoretický základ pro empirickou část práce. První kapitola se zabývá supervizí, vymezením pojmu supervize a také definicí a vývojem tohoto pojmu. Dále jsou zde zmíněny typy, formy a funkce supervize. Důležitou součástí je také cíl supervize, který je v této kapitole také popsán, stejně jako účastníci supervize a supervizní kontrakt. Dále je tato kapitola věnována etice v supervizi metodám supervize. Druhá kapitola této práce se věnuje sociálním službám a má přiblížit to, jak sociální služby fungují, jaké jsou její druhy, formy, cíle, standardy kvality a jak se měří. V poslední řadě je v této kapitole zmíněna sociální práce a rozdělení pracovníků na sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. Třetí kapitola je věnována NZDM. Tato kapitola je do bakalářské práce zahrnuta z důvodu empirické části. Zabývá se definicí NZDM, principy poskytování služeb a nároky na pracovníky. Teoretická část končí popisem zařízení NZDM Modrý pomeranč, zaměřuje se na popis této sociální služby, cílovou skupinu a principy poskytování této služby.

Praktická část této bakalářské práce se zabývá výzkumným šetřením významem supervize v sociálních službách právě v NZDM Modrý pomeranč. Další kapitoly praktické části se věnují cíli, typu, technice a metodě výzkumu, popisu výběru vzorku, organizace a průběh výzkumu. Jsou zmíněna rizika výzkumu a také etická rizika.

Cílem výzkumu je zjistit význam supervize pro pracovníky NZDM Modrý pomeranč. Data byla získána pomocí polostrukturovaných rozhovorů. Výzkumný soubor představuje pět pracovníků NZDM Modrý pomeranč, kteří na supervizi pravidelně docházejí a byli ochotni poskytnout rozhovor do této bakalářské práce. Data jsou zkracována interpretační analýzou. Práce končí interpretací dat, které byly výzkumem zjištěny.

I. Cíl práce a nástin metodiky práce

Hlavním cílem bakalářské práce je zjistit význam supervize pro pracovníky NZDM Modrý pomeranč. Hlavní cíl bude zjištěn třemi dílčími cíli. Výzkum bude probíhat ve zmíněném NZDM. Supervize je vhodným nástrojem pro kvalitní fungování sociálních služeb, a proto je z pohledu autora důležité zjistit, jak pracovníci vnímají tento nástroj a zda je pro ně přínosný či naopak nikoliv.

Pro tento výzkum byla využita kvalitativní metoda, která byla vedena polostrukturovanými rozhovory se sociálními pracovníky NZDM. Vzorek tvoří pět sociálních pracovníků z NZDM Modrý pomeranč.

První dílčí cíl je zaměřen na zjištění vnímání supervize pracovníky NZDM. Druhý dílčí cíl zjišťuje přínosy a rizika supervize v NZDM. Třetí dílčí cíl zkoumá, zda supervize ovlivňuje pracovníky v jejich práci a ve vztahu s klienty této služby.

Získané informace mohou vést k zamyšlení, zda je supervize v NZDM vykonávána efektivně a může sloužit jako jistá zpětná vazba pro jednotlivé pracovníky a pro samotnou organizaci.

II. Teoretická část

1 Supervize

Cílem této kapitoly je přiblížit pojem supervize a představit základní pojmy a definice vztahující se k cílům, funkcím a formám, v jakých může být supervize realizována. Dále v této kapitole popíšu účastníky supervize, její etiku a metody, jež může aplikovat.

Supervize je v pomáhajících profesích nedílnou součástí psychohygieny a vzdělávání, proto je v těchto službách důležitá.

1.1 Definice a vývoj

„Supervize je odborná činnost, při níž supervizor podporuje, vede a posiluje pracovníka, skupiny nebo týmy v pomáhajících profesích k tomu, aby dosáhl(i) určitých organizačních, profesionálních a osobních cílů.“ (Havrdová, 2008) Podle Havrdové (2008) bylo slovo supervize odvozeno od anglického výrazu *supervision*, a to z latinského slova *super* – nad a *videre* – hledět, vidět, zírat. Chápání tohoto pojmu se v pomáhajících profesích postupně proměňovalo tak, jak se proměňovala kultura dohlížená na práci.

Havrdová (2008) také uvádí, že konkrétní cíle jsou ovlivněny společenským, odborným kontextem a požadavky organizace, které jsou předmětem k vyjednávání mezi supervizorem a zadavatelem. Rovněž poukazuje na to, že supervize pomáhá k tomu, aby byl pracovník schopen svou práci vykonávat co nejúčinněji.

Matoušek (2003) definuje supervizi následovně: *„Kvalifikovaný dohled nad průběhem programu nebo projektu zaměřený na kvalitu činnosti pracovníků.“* Dále Matoušek (2003) tvrdí, že supervize má tři funkce, a to vzdělávací, podpůrnou a řídicí.

Autoři Hawkins a Shohet (2016) zmiňují, že supervize je důležitá k tomu, aby se člověk necítil příliš opotřebený, unavený a aby nezaujal obranný postoj. Supervize je důležitá pro všechny profese, kde je pracovník vystavován rizikům vynaložit spoustu energie. A to v extrémních případech přispívá ke vzniku syndromu vyhoření, který postihuje převážně pracovníky v pomáhajících profesích. Supervize může být pracovníkům nápomocná vyhnout se stereotypům, pocitům velké únavy a selhání. Podle těchto autorů lze supervizi chápat jako dokonalé mezilidské vzájemné působení, které si

klade za cíl uspořádat setkání supervizora a supervidovaného, ve snaze zdokonalit schopnost pomáhat ostatním.

Havrdová (2008) také konstatuje, že k úplnému pochopení pojmu supervize musíme počítat s výrazným množstvím změn ve vývoji myšlení. Na tento vývoj měly dopad také různé přístupy z odlišných kulturních zvyklostí. Postupně se však tyto odlišnosti projeví do dnešního profesionálního pojetí supervize. Rovněž blíže specifikuje některá témata, která napomáhají k bližšímu pochopení dnešního pojetí významu supervize. Autorka uvádí tyto témata ve vztahu k supervizi:

- „specifická podpora práce podřízeného jeho nadřízeným v rámci dialogu;
- co znamená reflexe a její místo v supervizi;
- mentoring;
- psychologické zákonitosti v procesu pomoci;
- sdílení mezi kolegy a interprofesní dialog v týmové či skupinové práci a učení;
- organizace a organizační rozvoj ve vztahu k supervizi.“ (Havrdová, 2008)

Dle Baštecké (2016) z historického hlediska se vznikem supervize pomohla dobrá příprava začínajících pracovníků pomáhajících profesí.

Vaska (2020) říká, že supervize byla dobrým průvodcem při vývoji nejen sociální práce, ale rovněž dalším profesím, které nabízely pomoc ostatním, a to už i v jejich počátečních stádiích vývoje. Tato pozice zpřístupnila přijmout zcela nové teorie a přístupy, které začaly pronikat v sociální práci i dalších pomáhajících profesích. Zároveň také dodává, že supervize byla součástí lidské společnosti už od dob, kdy se člověk začal považovat jako součást sociálních vztahů.

O tom, zda byly prvopočátky supervize kontrolně laděné do placených či spíše vzdělávacích rozhovorů při zaučování prvních účastníků kurzů sociální práce, se vedou spory mezi autory. Pokud jsme u vzniku sociální práce, potom se v literatuře nejčastěji zmiňuje jméno londýnského Samuela Barneta, který v období 70. a 80. let 19. století vedl rozhovory se studenty o bídě v londýnských slumech. Díky těmto rozhovorům tak vzniká rozvoj dialogu, který má funkci podpory ze strany zkušenějšího vůči méně zkušenému. Historicky je doložena skutečnost, že snaha vést dialog se stala důležitou složkou supervize již od počátku vzniku samotné sociální práce. (Havrdová, 2008)

Matoušek a kolektiv (2003) uvádějí, že se supervize v České republice objevila jako metoda zaměřená na zvyšování kvality a profesionality v 60. letech 20. století. Mezi nejznámější jména spojovaná s rozvojem supervize v ČR patří J. Skála, E. Urban

a J. Rubeš, kteří začali v 70. letech 20. století zajišťovat supervizi pro absolventy psychoterapeutických výcviků ve formě balintovských seminářů. V roce 1995 Pražský psychoterapeutický institut pořádal symposium o supervizi s cílem zmapovat stav provádění supervizí u nás.

Od roku 1996 pak pravidelně probíhá výcvik supervizorů pořádaný Pražským **psychoterapeutickým** institutem a Českou asociací pro transakční analýzu. Postupně se o supervizi začaly zajímat i jiné obory. První kurz rozvojové supervize byl v České republice realizován v roce 1996, kdy se jednalo o koncept supervizního výcviku, zacíleného na profesionální růst a osobnostní rozvoj účastníků. Jedním z prvních pracovišť, kde se supervize po roce 1989 zaváděla, bylo Středisko křesťanské pomoci Diakonie ČCE v Praze, následně se supervize začala využívat u výcviku pracovníků linek důvěry. (Matoušek a kol, 2003)

1.2 Typy a formy supervize

Tato část kapitoly bude zaměřena na různé typy a formy supervize, které lze najít v různé literatuře. Při formulaci supervizní zakázky je důležité stanovit, o jaký druh supervize se bude jednat. Formy supervize se od sebe liší, jak v počtu supervidovaných, tak podle účelu.

Jedná se o tyto typy supervize:

Individuální supervize

Jedná se o strukturovaný kontakt supervizora s jedním pracovníkem. Jejím cílem je reflektovat a podpořit profesionální fungování pracovníka a jeho rozvoj. Individuální supervize je plánovaná, časově vymezena a s předem stanoveným programem. (Jeklová, Reitmayerová, 2007)

Skupinová supervize

Jde o supervizi pro 3 až 12 osob, jež nejsou v pracovním vztahu. Výhodou je, pokud se supervidovaní mezi sebou neznají. Pro tento typ supervize je charakteristické, že ji spojuje pracovní zájem, ale ne společný pracovní úkol a osoby nepojí vztahy podřízenosti a nadřízenosti. Tím se liší od týmové supervize. (Havrdová 2008) Autorky Jeklová a Reitmayerová uvádějí, že supervize může probíhat formou řízeného

rozhovoru nebo mohou být použity různé způsoby psychologického zkoumání. Tuto formu zvolí supervizor podle potřeb a velikosti skupiny.

Výhody skupinové supervize jsou efektivita času a peněz, podpůrná atmosféra ve skupině mezi jednotlivými členy, zpětná vazba ostatních, větší životní zkušenosti mezi členy, lepší práce s různými technikami atd. Skupinová supervize může mít i nevýhody, kterými může být méně času na jednotlivce, možná nedůvěra mezi členy, náročnost práce pro supervizora. A také to, že neodráží individuální dynamiku supervizora ale spíše skupinovou. (Jeklová, Reitmayerová, 2007)

Týmová supervize

Tým se rovná skupině lidí, jež spojují společné cíle, lidé spolupracují na plnění společného úkolu a dokážou využít své možnosti na zkvalitňování procesů práce. V týmu může nezávisle na sobě několik lidí vykonávat stejnou nebo podobnou práci. (Mátel, Schavel, 2019)

Týmová supervize není do značné míry stále definována. Za tuto supervizi považujeme různé metody práce s týmem. Postupy práce s týmem jsou primárně zaměřeny na podporu týmu, využívají metody práce supervizora, který musí být kvalifikovaný. (Mátel, Schavel, 2019)

V rámci této supervize jsou všichni členové týmu spolu s jeho vedením bez ohledu na pracovní pozice. Pokud tým najde optimální cestu spolupráce a procesů, může požadovat supervizi bez vedoucího, který s těmito návrhy nemusí souhlasit a může je zavrhnout. Výhodou je tedy účast vedoucího na supervizi, protože se stává spoluautorem nového scénáře, a to ho motivuje zavést do praxe. Tématem této supervize bývá klientská práce s klienty, zkvalitnění komunikace a spolupráce v kontextu uvedené problematiky.

Cílem týmové supervize je reflexe pracovní situace týmu, sebereflexe členů a její účinné využití, zkvalitněné komunikace a kooperace v týmu, týmové řešení konfliktů, práce na profesní úrovni týmu, komunikace s jinými týmy a s vedením organizace, zefektivnění procesu práce, rozdělení rolí v týmu, podpora jednotlivých nositelů rolí a aplikování užitečných změn. (Mátel, Schavel, 2019)

Intervize (peer-supervize)

Jedná se o supervizní setkání bez externího supervizora. Probíhá většinou mezi spolupracovníky stejného postavení, kteří sdílejí odpovědnost za pracovní činnost, jež ale formálně náleží jen jednomu z nich. V praxi jde o to, že pracovníkovi může pomoci a poradit nejen odborník, ale také člověk, který si prošel podobnou nebo stejnou situací, jež překonal. (Jeklová, Reitmayerová, 2007)

Autovize (sebesupervize)

Jedná se o proces sebereflexe. Pracovník sám sobě klade otázky, na která postupně hledá odpověď. Pracovník si sám všímá svých postupů, pocitů a reakcí při práci s klientem, jež si následně sám vyhodnotí. (Jeklová, Reitmayerová, 2007)

Další dělení supervize

Následující dělení vychází z rozdělení, které uvádějí autorky Jeklová a Reitmayerová (2007).

Podle předmětu zaměření – případová (hledání strategie řešení), podpůrná (zaměřená na pracovníka) a vzdělávací (zaměřená na nové poznávání a rozvoj supervidovaného).

Podle pozice supervizora – interní (někdo z organizace), externí (někdo vně organizace).

Podle četnosti a účelu provádění – pravidelná, příležitostná a krizová.

Podle funkce – poradenská (provádí supervizor s výcvikem), manažerská (může provádět vedoucí pracovník či jiný pracovník)

1.3 Funkce supervize

Tato kapitola charakterizuje funkce supervize, které jsou nedílnou součástí. Nejčastěji se vyskytují funkce vzdělávací, podpůrné a řídicí. Autoři Hawkins a Shohet popisují dané funkce supervize následovně:

Vzdělávací funkce

Zaměřuje se na rozvoj dovedností, porozumění a schopnosti supervidovaných. Probíhá prostřednictvím reflektování a rozebírání práce supervidovaného s klientem. Supervizor může supervidovanému pomoci v různých směrech, například lépe porozumět klientovi, více si uvědomit své reakce a odezvy na klienta, chápat to, jak probíhají interakce s klientem.

Podpůrná funkce

Pomáhá zvládat zátěž související s výkonem práce. Dále se snaží o zajištění pracovního odhodlání, rozvoje kreativity a atraktivity práce. Podpůrná funkce supervidovaným předává schopnost diagnostiky a zkoumání různých způsobů. Nejen osobní záležitosti, životní situace a zodpovědnost ve vztahu ke klientům mají dopad na jejich práci, aby lépe pochopili citovou zátěž své práce a zvládali ji lépe. Také se jedná o prevenci před syndromem vyhoření.

Řídící funkce

V některých prostředích nesou supervizoři určitou míru zodpovědnosti za správné vykonávání práce supervidovaných, aby jejich práce odpovídala etickým standardům sociální práce. Dalo by se říci, že supervizoři tak nesou i určitou zodpovědnost za blaho a spokojenost klientů. (Hawkins, Shohet, 2004).

Řídící funkce současně učí supervidovaného, jak správně pracovat s profesními zásadami, standardy a organizačními postupy v rámci legislativních požadavků. Měla by pracovníka vést ke zvládnutí úkolů, kterými daná organizace naplňuje svá poslání a k oddanosti a hodnotám organizace. (Baštecká a kolektiv, 2016)

1.4 Cíle supervize

Předchozí kapitoly byly věnovány jednotlivým druhům a funkcím supervize. Jedná se o nástroje, jak dosáhnout určitého cíle, který má supervize v dané organizaci plnit. Proto bude tato kapitola věnována obecnému cíli supervize, který popisuje literatura. Podle autorek Jeklové a Reitmayerové (2007) se dá cíl supervize dělit na dvě roviny, a to na obecný cíl supervize (krátkodobý a dlouhodobý) a konkrétní cíl supervize, který

probíhá na procesu uzavření písemného či ústního kontraktu (zakázky). Kontrakt se dojednává, a proto by si ho měli být všichni účastníci vědomi.

Havrdová (2008) uvádí za obecné cíle supervize zlepšení kvality práce nebo profesionální růst. Celkový společenský a odborný kontext současně s požadavky organizace potom ovlivňují konkrétní cíle, které by měly být uvedeny v kontraktu (zakázce). Autorka dále zdůrazňuje, že určitý typ supervize může být důležitý pro konkrétní cíl. A v určitém časovém období při naplňování jednoho cíle lze jednotlivé typy měnit. Jako jediný a hlavní společný cíl supervize uvádí udržení či zlepšení kvality práce v profesi.

Konkrétní cíle mohou být zaměřeny na **profesní hodnoty**, jejichž záměrem je, aby supervidovaný dokázal rozpoznat stereotypy a předsudky vůči svým klientům. Dále na **hodnoty organizace či konkrétní služby**, kdy je snahou podporovat oddanost pracovníka či týmu vůči organizaci a současně prohlubovat vědomí, kdy má nebo může požádat o pomoc druhé a proč. Cíle mohou být zaměřeny také na **hodnoty osob nebo týmů**, kdy se pracovník zdokonaluje v rozpoznávání míst či situací, při kterých je možné se dostat do pracovně složité situace. Pokud je cíl jasně definován už na počátku supervize, potom jsou všichni účastníci jakékoliv formy supervize odměněni pocitem úspěchu, pokud se jim společně podaří daného cíle dosáhnout. Pokud není cíl definován předem, není možné zjistit, čeho vlastně bylo supervizí dosaženo, proto může supervize pro supervidované ztratit smysl. (Baštecká a kolektiv, 2016)

1.5 Účastníci supervize

V předchozích kapitolách zazněly pojmy supervizor a supervidovaný. Právě tato kapitola bude definovat tyto pojmy, které jsou nedílnou součástí supervize, protože se jedná o účastníky supervize. V této kapitole bude také popsán vztah mezi supervizorem a supervidovanými.

Supervizor

Pokud má supervize splňovat kritéria kvalifikované odborné podpory, musí mít supervizor odpovídající vzdělání v oblasti supervize. V současné době je vzdělání v oblasti supervize v České republice zajištěno několika institucemi. Většina těchto vzdělávání probíhá na postgraduální úrovni a požadavky se liší. Obecně však lze říci, že mezi požadavky patří vysokoškolské vzdělání, dlouholetá praxe v pomáhajících

profesích a také následující předpoklady, kterými jsou osobní absolvování supervizí nebo absolvování sebezkušnostní části psychoterapeutického výcviku. Úspěšné absolvování výcviku supervizora je zakončeno obdržáním diplomu nebo osvědčení o absolvování výcviku. (Baštecká, 2016)

Autoři Hawkins a Shohet (2004) popisují roli supervizora jako je složitý a současně obohacující úkol. Jedním z předpokladů dobrého supervizora je, že si je schopen zajistit aktivně supervizi sám pro sebe, dříve se ji tedy naučí přijímat sám. Tato role vyžaduje snahu o osobní rozvoj i rozvoj pedagogických schopností a schopnost pomáhat druhým, učit se a dále se ve své profesi vyvíjet.

Dobrý supervizor by měl umět využít své zkušenosti z dřívější práce. Vlastnosti dobrého supervizora se podobají vlastnostem ideálního psychoterapeuta, ale supervizor je uplatňuje odlišným způsobem. K těmto nejdůležitějším vlastnostem patří empatie, porozumění, schopnost bezpodmínečného přijetí, vřelost, otevřenost, schopnost vzbudit zájem a otevřenost. Velmi důležitou roli v kvalitě poskytované supervize jistě hraje i množství zkušeností, aby si supervizor mohl vytvořit vlastní rámec supervize, který bude supervidovaným srozumitelný. Zároveň by měl být pružný, aby se mohl přizpůsobit potřebám měnícím se v návaznosti na střídání různých problémů supervidovaných, kteří jsou na různých úrovních i v rozmanitých situacích.

Supervizor zastává mnoho funkcí, nejdůležitějšími jsou:

- poradce poskytující podporu,
- pedagog, který pomáhá supervidovanému se učit a rozvíjet,
- manažer s odpovědností za činnost supervidovaného i vůči klientům,
- manažer odpovědný vůči organizaci, která supervizora platí,
- role učitele, hodnotícího pozorovatele, poradce, kolegy či nadřízeného.

Hlavním úkolem supervizora je pomoci supervidovanému při rozvoji nových strategických řešení a sledovat, zda jsou racionální a reálná ve vztahu k jeho profesi. Supervizor pracuje se supervidovaným společně na cílech, které jsou dohodnuty v kontraktu. Supervizor nese odpovědnost za vytvoření bezpečného a stimulačního vztahu se supervidovaným. V kompetencích supervizora je dojednat kontrakt, musí vědět co, proč a jak dělá. Strategií supervize při řešení problémů, požadavků klientů, nadřízených i supervidovaných by měla být vzájemná propojenost. (Matoušek, 2003)

Supervidovaný

Supervidovaný, nebo také supervizant, má na výsledku supervize stejný podíl jako supervizor. Supervidovaní nesou odpovědnost za smysluplnost supervize, splnění jejího účelu pro vlastní výkon práce a svůj profesní růst. Měli by na supervizi aktivně participovat, využít tento prostor k vlastnímu sebevzdělávání, být pravdiví a otevřeně sdělovat svoje názory a pocity, tak aby pro ně měla supervize smysl. (Havrdová, 2008) Podle Venglářové (2013) není neobvyklé, že se supervizor v praxi setká se zdrženlivým až odmítavým postojem supervidovaných. Ve většině případů je za odmítáním supervize nedostatečná informovanost o supervizi, ale bohužel jsou i supervidovaní, kteří nejeví žádný zájem o svůj profesní rozvoj, reflexe jejich práce jim připadá zbytečná a někteří by raději preferovali formu vzdělání, kde by se nemuseli aktivně zapojovat. Základním úkolem supervidovaného je ujasnit si svoje potřeby, kde jsou jeho hranice v otevřenosti, za které už nehodlá jít a co od supervize vlastně očekává, zároveň ale není jeho povinností mít jasnou představu o tom, co chce ze supervize přijmout. Supervidovaný by si měl aktivně připravovat témata, která může na supervizi přinášet, což může být někdy velmi obtížné, ale právě v těchto případech by měl supervidovaného podpořit supervizor. (Venglářové, 2013)

Hlavní kompetencí supervidovaného je, aby dokázal co nejlépe připravit a zformulovat své potřeby a očekávání od supervize. Není výjimkou, že supervidovaní mají obavy hovořit otevřeně o svých problémech. Někteří supervidovaní vnímají diskusi o svých potížích, obavách a problémech jako výraz vlastní neschopnosti, nikoliv jako možnost reflexe vlastní práce, která by měla sloužit k celoživotnímu učení. Jen díky vytvoření bezpečné atmosféry při supervizi lze umožnit i změnu postoje supervidovaného k supervizi jako takové. (Havrdová, 2008)

Vztah mezi supervizorem a supervidovanými

Mnoho odborníků v oblasti sociální práce se shoduje na tom, že jako nejdůležitější bývá zajištění bezpečí ve vzájemném vztahu a pocitu důvěry mezi všemi účastníky supervize. K tomu dochází s postupem času. K absolutní důvěře a otevřenosti většinou nedojde při prvním setkání supervidovaných se supervizorem. Toto setkání může být ovlivněno vzájemnými sympatiemi či antipatiemi, obavami či ostražitostí založenou na předchozích zkušenostech. Velmi náročné situace mohou vzniknout v tomto směru

například po výměně supervizora. Všechny tyto obavy a nejistoty by však měly na základě reálných zkušeností postupně ustupovat. Tyto komplikace vzájemného vztahu se většinou vyskytují především na počátku supervize, nebo při dlouhodobém působení stejného supervizora, proto se nedoporučuje setrvávat v jednom supervizním vztahu déle než pět let. Je to také kvůli možné ztrátě inspirace a vzájemného růstu a posunu. (Havrdová, 2008)

Vztah mezi supervidovaným a supervizorem by se dal vnímat i jako pracovní spojení. Tato vzájemná spolupráce by měla začínat vzájemnou výměnou představ a očekávání o samotné supervizi. Jaký styl supervize supervidovaní upřednostňují, na co je potřeba se nejvíce zaměřit a na jaké problémy by se měl supervizor především soustředit. Také supervizor by měl jasně sdělit, jaký způsob vedení supervize upřednostňuje a jaká má očekávání od supervidovaných. (Hawkins, Shohet, 2004)

1.6 Supervizní kontrakt

Tato část kapitoly se bude zabývat uzavíráním smlouvy k supervizi neboli kontraktu, který je nedílnou součástí. Na jedné straně je supervizor a na druhé supervidovaní. Kontrakt lze tedy chápat jako oboustrannou dohodu na společné supervizi. Kontrakt by měl vyhovovat oběma stranám. Níže jsou uvedeny náležitosti, které by měl kontrakt obsahovat.

Podle autorů Hakinse a Shoheta (2003) musí každá supervize začít jednoznačnou smlouvou, kterou vypracují obě strany a která odráží očekávání zúčastněných. Tato smlouva by měla upravovat:

- „základní pravidla,
- hranice,
- zodpovědnost,
- očekávání,
- vztah.“ (Hawkins a Shohet, 2004)

Dále se této problematice věnuje Carroll, který se zabývá prozkoumáváním čtyř oblastí zásad:

- „praktické stránky,
- pracovní spojení,
- prezentování při supervizi,

- *vyhodnocování.* “ (Carroll a Tholstrupová, 2004).

Autoři Hawkins a Shohet (2004) zmiňují tyto oblasti:

- *„praktické stránky,*
- *hranice,*
- *pracovní spojení,*
- *formát sezení,*
- *organizační a odborný kontext.*“ (Hawkins a Shohet, 2004).

Podle Matouška (2013) proces dojednání kontraktu pomáhá identifikovat cíle supervize, vymezuje hranice a očekávání všech účastníků, mapuje rozdíly, umožňuje vyjednat kompromis a slouží k vzájemnému poznání. Tento proces má několik fází před zahájením supervize. První fáze bývá mezi zástupci organizace a supervizorem zpravidla telefonicky nebo přes e-mail. Zástupci dané organizace informují supervizora o záměrech, místě, účelu a rozsahu supervize a její frekvenci. V další fázi probíhá setkání již osobně (jednou či víckrát). Supervizor navštěvuje organizaci a seznamuje se se zadavatelem supervize a supervidovanými (celý tým). V této fázi dochází k poznávání všech stran navzájem. Supervizor poznává organizaci, zjišťuje, zda může být organizaci prospěšný svými zkušenostmi a zda jsou v organizaci podmínky pro vytvoření mikroklimatu, jež je důležité pro supervizní práci. Pracovníci organizace sledují své sympatie vůči osobě supervizora, zda je empatický, nehraje si na experta a respektuje práci pracovníků, zda se mu dokážou svěřit s těžkými a nepříjemnými věcmi, jestli je spolehlivý a spravedlivý a udrží loajalitu mezi nimi a vedením.

Kontrakt je písemně zpracovaná dohoda, se kterou vyjádřili souhlas všechny strany účastníci se supervize. Tato smlouva musí být podepsána všemi stranami. Obsahuje účel supervize, formu, účastníky, místo, jak často bude supervize probíhat, podmínky odvolání supervizora, časové vymezení supervize, odpovědnost jednotlivých stran, cíle a způsob hodnocení supervize. (Matoušek, 2013)

Užší kontrakt je dojednáván, dle autorky Venglařové a kolektivu (2013), přímo na supervizi s jejími účastníky. Na supervizních setkáních je potřeba vytvořit určitou zakázku. Zpravidla se určí na počátku supervize. Společně se hledají témata, úkolem supervizora však není témata přinášet. V případě, že by bylo navrženo více témat s vyšší časovou náročností, dobrý supervizor by měl vést společné zvážení, které téma je důležitější. Ke skrytému kontraktu dochází, když se na supervizi řeší téma, ze kterého časem vyplyne jiná potřeba. Smlouva k supervizi také obsahuje uvedení způsobu zápisů

a tím evidenci samotného supervizního sezení, finanční záležitosti, práva i povinnosti účastníků supervize či ukončení supervizní dohody.

1.7 Metody supervizní práce

V supervizi jsou využívány podobné metody jako v rovinách pracovní činnosti, již supervize reflektuje. Havrdová (2008) zmiňuje především vedení rozhovoru, poskytování zpětné vazby, rozšiřování vědomí, ventilaci emocí a řešení problémů. Účel supervize je vždy spojen s pracovním kontextem a kvalitou práce. Je nezbytné, aby bylo předem dohodnuto a pojmenováno, zda se bude jednat spíše o ohraničený kus terapie, vzdělávání nebo i řízení příjemců supervize. Ať už se jedná o jakoukoli formu supervize, musí vždy směřovat ke zlepšení práce. (Havrdová, 2008)

Supervize je *„pohled z vnějšku, ošetření vztahů, učení, povzbuzení, posílení profesionality, obrana proti stereotypu, pomoc při zvládnání bezmoci, pocitů viny, podpora při zavádění nových postupů, změn, poradenství, možnost profesního růstu“*. (Venglařová a kolektiv, 2013)

Naopak mezi prvky supervize nepatří *„kontrola, řízení, přebírání zodpovědnosti, psychoterapie či popovídání u kávy“*. (Venglařová a kolektiv, 2013)

Havrdová (2008) uvádí, že supervize se může odehrávat mnoha způsoby. Svou roli sehrává příprava pracovníků, jejich potřeby, důvěra i otevřenost. Stejně tak má významný vliv připravenost, osobní a profesionální zralost a schopnost poskytovatele supervize. V supervizním procesu se uplatňuje velmi mnoho forem supervizní práce, které jsou spojeny s určitou rolí supervizora. Supervizor může pracovat s předpoklady a využívat nejrůznějších **mentálních map**, může **experimentovat** či **rozšiřovat vědomí** skupiny nebo jednotlivců. Pracuje zároveň s reflexemi, sebereflexemi a emocemi na mnoha úrovních, může vyučovat, konzultovat a dodávat nejrůznější podněty či zdroje k rozšiřování oborů. Pracuje s dynamikou skupiny, vztahy uvnitř i vně a uvědomělými i skrytými obsahy. Havrdová (2008) zmiňuje především fakt, že při práci s předpoklady a mentálními mapami se poskytovatel supervize opírá o racionalitu účastníků.

Během supervize je využívána práce s neuvědomělými obsahy, emocemi, mentálními bloky a intuicí. Tento typ práce se výrazně prolíná s psychoterapií. (Havrdová, 2008)

1.8 Etika v supervizi

„Profesionální etika v supervizi souvisí s obecnými etickými pravidly (Charta lidských práv) a konkrétními etickými pravidly, zaznamenaných v etických kodexech jednotlivých profesí. Za základní etická pravidla můžeme v supervizi považovat: být prospěšný, neuškodit, nezneužívat a nemanipulovat.“ (Matoušek a kolektiv, 2003)

I Český institut pro supervizi (dále jen ČIS) má vypracovány etické zásady, jež byly přijaty současně se vstupem do Evropské asociace supervize. Tyto etické zásady mají pomáhat:

- zaručit supervidovaným, klientům (klienti supervidovaných) a kandidátům (účastníci výcvikového programu pro supervizory) ochranu před etickými a právními nároky,
- splnit požadavky supervidovaných a jejich odborného růstu způsobem přinášejícím prospěch klientovi,
- splnit požadavky kandidátů týkající se jejich výcviku a odborného růstu způsobem přinášejícím prospěch klientovi a odpovídajícím požadavkům výcvikového programu,
- koncipovat způsoby, postupy a kritéria uskutečňování výcvikových programů.

Dále jsou zde uvedeny další základní předpoklady dodržování etických zásad:

- respektování důstojnosti všech lidí a nediskriminace,
- ochrana supervidovaného a jeho klienta poskytováním co nejlepších služeb a vyvarování se veškerého jednání, které by mohlo poškodit klienta nebo supervidovaného,
- věnovat maximální úsilí zajištění optimálního splnění zakázky supervidovaných a další.

Celé znění je k dispozici na internetových stránkách Český institut pro supervizi (ČIS) . Nedodržení výše uvedených zásad při poskytování supervize je prozkoumáno etickou komisí ČIS a prohřešky mohou být sankcionovány, a to až pozastavením členství v ČIS. (<https://www.supervize.eu/o-techto-strankach/eticke-zasady/>)

2 Sociální služby

Druhá kapitola bakalářské práce se bude zabývat sociálními službami a pojmy, které se k nim vztahují. V této kapitole bude vyjasněna také legislativní úprava.

2.1 Sociální služby legislativa, druhy, formy a cíle

Sociální služby lze definovat jako „*pomoc a podporu osobám, které jsou z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, konfliktu se společností nebo sociálně znevýhodňujícího prostředí omezeny nebo oslabeny, což jim neumožňuje obnovení nebo zachování původního způsobu života.*“ (Nováková, 2011)

Legislativní vymezení

Obecně se jedná o pomoc při prosazování práv a zájmů jednotlivce i skupin. V českém právním řádu je poskytování sociálních služeb vymezeno zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tento zákon definuje sociální službu jako „*sociální služba je činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení...*“ (108/2006 Sb., o sociálních službách). Také upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.

Uvedený zákon o sociálních službách byl doplněn v roce 2006 vyhláškou č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Ačkoliv je v ČR legislativní postavení sociálních služeb na velmi dobré úrovni, vzniká problém ve chvíli, kdy se jedná o uplatňování služeb v praxi. Zákon upravuje činnosti a způsobilost sociálních pracovníků, nicméně zahrnuje i další oblasti, kde tito zaměstnanci působí. „*Vedle zákonem definovaných oblastech sociálních služeb působí sociální pracovníci dále např. v nemocnicích, ve věznicích apod. V uvedených oblastech se sociální pracovníci řídí dle norem příslušného rezortu. V některých z nich jsou podmínky činnosti a kvalifikace pracovníků upraveny odlišně od tohoto zákona.*“ (Holásová, Malík, 2014) Z tohoto důvodu by v budoucnu měly být jednotlivé rezorty v zákoně č. 108/2006 Sb. vymezeny, aby nedocházelo k rozdílnému výkladu zákona či

střetu zájmů. Obecně je však zákon o sociálních službách hodnocen pozitivně, a to zejména díky koncepčním změnám.

Druhy

Podle Gulové (2011) spočívá specifická sociálních služeb v jejich rozmanitosti. Ať se jedná o konkrétní pomoc lidem nebo podporu, uplatňují se v rámci jednotlivých druhů těchto služeb různé metody a způsoby. Sociální služby lze dělit z několika hledisek na služby:

- preventivní,
- terapeutické a rehabilitační,
- intervenční,
- pečovatelské.

Golová (2011) také uvádí, že podle druhu umístění lze dále tyto služby dělit na služby v domě, bytě potřebných, ústavním zařízení a centrech s denním nebo týdenním provozem. Obecné dělení služeb sociální péče představuje:

- služby sociální péče (osobní asistence, tísňová péče, podpora samostatného bydlení, domovy pro specifické skupiny obyvatel apod.),
- služby sociální prevence (raná péče, azylové domy, noclehárny, nízkoprahová zařízení pro děti, telefonické tísňové linky atd.),
- sociální poradenství (občanské poradny, sociálně-právní poradenství, poradny manželské, poradny pro oběti trestných činů apod.),
- služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče,
- služby sociální rehabilitace.

Formy

Sociální služby se dle formy poskytování dělí na tři základní skupiny:

- terénní – sociální služba, která je poskytována v přirozeném prostředí klienta (u klienta doma) či na ulici (streetwork),
- ambulantní – klient dochází do zařízení, které poskytuje službu (nízkoprahové zařízení),
- pobytová – klient bydlí v zařízení, které službu poskytuje (domov pro seniory).

Nováková (2011) uvádí, že cílem sociálních služeb je snížení sociálních a zdravotních rizik klientů sociální služby, rozvíjení schopností klientů sociální služby, zlepšení nebo alespoň zachování soběstačnosti klientů sociální služby. Nováková (2011) také popisuje, že z výčtu vyplývá, že sociální služby vstupují do života lidí ve chvíli, kdy tito jedinci nejsou z nějakého důvodu schopni zvládat vlastními silami nepříznivou situaci. V takové fázi nastupují služby sociálních služeb jako výpomoc pro společnost. Z toho pak můžeme vymezit i jednotlivé cíle sociálních služeb, které nejpřesněji shrnula Nováková (2011) do tří hlavních bodů:

- podpora rozvoje nebo zachování soběstačnosti jedince,
- rozvoj schopností jedince a zachování plnohodnotného života,
- snižování zdravotních a sociálních rizik souvisejících s jeho životním stylem.

Cíle

Cílem sociálních služeb je tedy pomáhat lidem žít běžným životem. Někteří z nás si nedokáží představit, že by nemohli pracovat či nakupovat nebo se dokonce nepostarat sami o sebe. Většinu těchto jevů kolem sebe vnímáme jako samozřejmost, ovšem do chvíle, kdy o možnost některou z nich vykonávat, přijdeme. Je proto nutné nebýt vůči lidem, kteří naši pomoc potřebují, bezohlední či jinak povýšení – a to je hlavním cílem sociálních služeb.

2.2 Standardy kvality v sociálních službách

Pokud chceme v rámci společnosti udržet přiměřenou kvalitu poskytovaných služeb, je nutné vyvinout spolupráci na všech úrovních společenského řetězce. Na tuto situaci reagoval stát, a proto zavedl ve vyhlášce 505/2006 tzv. standardy kvality sociálních služeb, jejichž smyslem je posouzení toho, zda dochází k naplňování znaků kvality. Tyto standardy navazují na celoevropský model a obecně popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba. *„Jejich smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované sociální služby, nikoliv stanovit, jaká práva a povinnosti mají zařízení a uživatelé sociálních služeb. Standardy kvality jsou materiálem, který v dané oblasti popisuje dobrou praxi.“* (Holasová-Malík, 2014)

Při zajišťování sociálních služeb jsou proti sobě dvě strany. Na jedné poskytovatelé, kteří musejí zajistit, aby poskytované služby byly v souladu s přijatými standardy a na

druhé straně uživatelé služeb a jejich rodiny, u kterých musí využívané služby budit důvěru. Hlavní vymezení rozsahu sociálních služeb uvádí zákon č. 108/2006 „...prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.“

Standardy zjednodušeně řečeno představují všeobecně přijatou představou o tom, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Vznikly ve spolupráci s uživateli i poskytovateli sociálních služeb. Standardy se vztahují na všechny sociální služby, a proto jsou formulovány obecně, s přihlédnutím na druh poskytované služby.

Standardy se dělí na tři základní kritéria, podle kterých se služby hodnotí. Autorky Čermáková a Johanová (2002) popsaly tato kritéria následovně.

Procedurální standardy

Nejjednodušeji stanovují, jak by měla služba vypadat. Na co je potřeba dát si pozor při jednání se zájemcem o službu a jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka. Největší část tohoto je věnována ochraně práv uživatelů užívající služby a vytváření ochranných mechanismů (stížnosti). Dále se zabývají postupy, pravidly proti střetu zájmu apod.

Personální standardy

Zaměřují se na personální zajištění služeb. Kvalita služby je přímo závislá na pracovnících – na jejich dovednostech a vzdělání, vedení a podpoře, na podmínkách, které pro práci mají.

Provozní standardy

Poslední kritérium definuje podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustředí se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, ekonomické zajištění služeb a rozvoj jejich kvality.

2.3 Sociální práce

Matoušek a kolektiv (2001) definovali sociální práci následovně: „*Sociální práce je společenskovědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů. Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu.*“

Dle Matouška (2003) byly ve staré civilizaci propojovány ideály solidarity s náboženstvím. Náboženství pronikalo všemi oblastmi společnosti natolik společenské praxe, že v něm byl zakořeněn imperativ solidarity a také instituce podporující konkrétní společenské solidarity.

Matoušek (2003) také uvádí, že sociální práce nemůže být budována a hodnocena nadčasově, protože praxe a realita sociální práce je reakcí na to, jak konkrétní lidé vnímají v určité době a na určitém místě sociální problémy. Sociálním pracovníkům se mění priority, které společnost definuje v politických a mediálních debatách. Sociální práce jako profese je vykonávána v závaznosti na jiných profesích, nejbližším okruhem v západních zemích je zdravotníci, právníci, psychologové, politici, pedagogové a představitelé státní správy a samosprávy. Sociální práce si sama vytvořila vlastní teorie a postupy, v některých případech však sdílí teoretické předpoklady s jinými pomáhajícími profesemi. Měřítko, ve kterém sociální pracovníci pracují, sahá až do případové práce. Jedná se o pokus ovlivnit celý národ – systém sociálních služeb.

Sociální pracovník

Sociální pracovník musí splňovat předpoklady, které definuje zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

V § 110 téhož zákona jsou pak uvedeny předpoklady k výkonu povolání, kterými jsou plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Odbornou způsobilostí se rozumí minimálně vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost, nebo vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální

péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu. Zaměstnavateli potom stejný zákon v § 111 ukládá povinnost zabezpečit pro sociálního pracovníka další vzdělávání a to nejméně 24 hodin za jeden kalendářní rok, aby mu tak umožnil obnovovat, upevňovat a doplňovat potřebnou kvalifikaci. Mimo tuto jasně zákonem stanovenou definici sociálního pracovníka existuje i řada jiných dovedností a schopností, kterými by měl dobrý sociální pracovník disponovat. Měl by dokázat ve prospěch svých klientů mobilizovat a využívat zdroje různých druhů, a to nejen lidské, ale i materiální. V žádném případě by sociální pracovník neměl být specialistou v jednom okruhu či teorii sociální práce, protože by tak snadno mohlo dojít k tomu, že potom nebude orientovaný a připravený univerzálně pomoci klientům s různými druhy problémů a v různých životních situacích. (Matoušek, 2003)

Pracovník v sociálních službách

Také výkon profese pracovníka v sociálních službách je definován zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Podle § 116 tohoto zákona je pracovník v sociálních službách ten, kdo vykonává přímou obslužnou péči o osoby v zařízeních sociálních služeb, která spočívá v nácviu běžných denních činností, pomoc při osobní hygieně, udržování čistoty, posilování životní aktivity a pomoc při vytváření a udržování společenských kontaktů a uspokojování společenských potřeb. Dále vykonává základní nepedagogickou činnost, působí na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, provádění volnočasových aktivit se zaměřením na rozvoj osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností. Provádí pečovatelskou činnost v domácnosti osob, a to přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi a provádí osobní asistenci. Pod dohledem sociálního pracovníka provádí základní sociální poradenství, depistážní a výchovně vzdělávací činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování zájmů a práv osob při obstarávání osobních záležitostí atd. Podmínky k výkonu činnosti jsou obdobné jako u sociálního pracovníka, jsou jimi trestní bezúhonnost, svéprávnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Odborná způsobilost je dána vzděláním, které je nutné pro výkon této profese. Tuto způsobilost splňuje základní či střední škola a absolvování akreditovaného kurzu pracovníka v sociálních službách. Absolvování

kurzu je nutné do 18 měsíců od nástupu do zaměstnání. Absolvování akreditovaného kurzu se nevyžaduje v případě středního a vyššího vzdělání se sociálním zaměřením a v oboru ošetřovatel, které je upraveno zvláštním předpisem, nebo pokud je splněna odborná způsobilost k výkonu sociálního pracovníka podle §110 zákona č.108/2006 Sb. Stejně jako sociálnímu pracovníkovi i pracovníkovi v sociálních službách je zaměstnavatel povinen zajistit další vzdělávání v oboru v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

3 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Tato kapitola se bude zabývat nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež (dále NZDM). Nejprve se bude kapitola věnovat celkově NZDM. A dále bude představeno konkrétní nízkoprahové zařízení Modrý pomeranč, ve kterém bude probíhat výzkumná část. Proto bude v této kapitole představen popis cílů a poslání služby, popis cílové skupiny a zásady při poskytování.

3.1 Definice

Jedná se o sociální službu vycházející ze zákona č. 108/2006 Sb. zákona o sociálních službách. Konkrétně NZDM definuje v § č. 62. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou zařízení sociální prevence a svou pomoc zaměřují na neorganizované děti, mladistvé a dospívající ve věku 6–26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy. *„Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.“* (zákon č. 108/2006 Sb.)

Základní koncept těchto zařízení vychází z teorií a metod sociální práce a také sociální pedagogiky. Zpravidla se jedná o kombinaci sociálně pedagogické činnosti a poradenské práce, kdy je základem pomoc a podpora při zvládání obtížných životních situací, ve kterých se děti, mládež a mladí dospělí nacházejí nebo jsou těmito situacemi ohroženi. (zákon č. 108/2006 Sb.)

NZDM poskytují své služby ambulantní či terénní formou. Ambulantní podobu představuje zejména kontaktní práce v tzv. klubech, kde se klientům nabízí prostor pro seberealizaci a bezpečný prostor pro individuální práci. Kluby jsou volně přístupné a děti a mladiství se zde mohou setkávat a navazovat vztahy, učit se novým věcem, posilovat své sociální schopnosti a dovednosti. Terénní forma služeb má podobu tzv. streetworku, kdy se služby poskytují přímo v přirozeném prostředí klientů. Účelem terénní práce je monitoring situace v dané lokalitě, informování klientů o činnostech a nabízených službách NZDM, samotná práce a kontakt s klienty, kteří nemohou nebo nechtějí z různých důvodů využívat službu ambulantně. (Matoušek a Křišťan, 2013)

3.2 Principy poskytování služby

Cílem, který definuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je zvýšení kvality života klientů NZDM, předcházení či snížení sociálních a zdravotních rizik plynoucích ze způsobu jejich života, umožnění dětem a mladistvým lepší orientaci v jejich sociálním prostředí a vytvoření podmínek k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Česká asociace streetwork (dále ČAS) definovala poslání NZDM tak, že se jedná o snahu sociálního začlenění a kladné změny ve způsobu života dětí a mladistvých, nacházejících se v nepříznivé sociální situaci. Sociální pracovníci se snaží předcházet jejich sociálnímu vyloučení tím, že klienty informují a zajišťují jim odbornou pomoc a podporu. (Česká asociace streetwork, 2008)

Dle ČAS (2008) je potřeba klientům NZDM zajistit podporu při těžkých životních situacích a pomoc vedoucí ke snížení rizik, která plynou ze způsobu životního stylu nebo konfliktů. Dále je potřeba klientům pomoci navýšit schopnosti a dovednosti, vedoucí ke zkvalitnění jejich života nebo jim poskytnout právní a sociální ochranu.

Mimo zákonem vymezený cíl, který musí dodržovat každé NZDM, musí služby také dbát na rozvoj kvality poskytovaných služeb. Aby docházelo k pravidelnému a smysluplnému rozvoji služeb, ČAS s členskými zařízeními spolupracuje na ročním plánu rozvoje kvality a dále nabízí pravidelné rozvojové audity. Roční plán rozvoje je vhodným nástrojem při plánování cílů, zamyšlení se nad službou a je přínosem pro klienty nebo tým sociálních pracovníků. Tým pracovníků daného zařízení nejprve mapuje potřeby klientů, organizace či služby, lokality a zadavatele. Následně zvolí kroky, kterými reaguje na dané potřeby vzhledem k rozvoji služby. Tento plán je vhodný zejména z důvodu zisku zpětné vazby od ČAS, jakožto asociace, která udává směr nízkoprahových služeb a stojí mimo denní záležitosti NZDM. ČAS je schopna zajistit podporu při komunikaci se zadavateli, médií nebo odbornou i laickou veřejností. (Česká asociace streetwork, 2022)

3.3 Nároky na pracovníky NZDM

V NZDM jsou zaměstnávání sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách. Činnosti, které jsou vykonávány sociálním pracovníkem i pracovníkem v sociálních službách, jsou definovány zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Základní podmínkou k výkonu této profese je „*plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona*“. (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006, část osmá, § 116)

Odbornou způsobilostí je, dle tohoto zákona, myšleno vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání v oborech zákonem vymezených (sociální práce, sociální politika, sociální pedagogika, sociální péče, sociální patologie, právo nebo speciální pedagogika). Další odborné vzdělávání je sociálnímu pracovníkovi povinen hradit zaměstnavatel, a to v rozsahu minimálně 24 hodin za kalendářní rok. Forma i obsah vzdělávání jsou ovlivněny směrnicemi, akreditacemi i případnou certifikací, což se odráží i na ceně daného kurzu. Právě cena vzdělávání je jedním z hlavních faktorů, který ovlivňuje množství absolvovaných kurzů i jejich kvalitu. Finance poskytovatelů sociálních služeb jsou omezeny.

Martina Zikmundová (2023) ředitelka ČAS v rozhovoru pro Českou televizi uvádí, že čím dál více kolegů (pracovníků v praxi) si musí hledat druhé zaměstnání, aby zajistili důstojné životní podmínky sobě a svým rodinám. Jak tedy ze mzdy, která v některých případech nestačí na pokrytí životních potřeb, mají zaplatit kvalitní vzdělávání, jež jim zaměstnavatel není schopen uhradit z podobného důvodu (nedostatek financí). Zikmundová dále uvádí riziko, že „*bez výrazného navýšení mezd hrozí v nejbližší době odchod mnoha pracovníků a pracovníc v sociálních službách mimo obor, do lépe placených profesí a s tím i zhroucení celého systému sociálních služeb v Česku.*“ (Zikmundová, 2023)

3.4 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč

Následující informace jsou čerpány z webových stránek Salinger z.s. (online, Salinger.cz)

NZDM je jednou ze čtyř poskytovaných služeb organizace Salinger z.s. Tato organizace působí v Královehradeckém kraji od roku 1997 jako občanské sdružené Salinger. Organizace se do konce roku 2022 skládala ze dvou sociálně aktivizačních služeb, nízkoprahového zařízení pro děti a mládež a doprovázení pěstounů. V roce 2024 vznikl v organizaci multidisciplinární tým pro děti se sklonem k sebepoškození a tím zanikla jedna ze sociálně aktivizačních služeb. Daná služba je zatím jediná v Královehradeckém kraji.

NZDM Modrý pomeranč funguje od roku 2001. Služba nabízí více forem poskytování služby, a to ambulantní formou, terénní a online formou. Ambulantní forma se poskytuje ve třech tzv. klubech, které jsou rozmístěny v různých částech města. Také se liší cílová skupina klubů (věkové vymezení). Terénní služba neboli streetwork se poskytuje tři dny v týdnu. Každý terénní den se pracovníci nacházejí v jiné lokalitě, tam se také proměňuje jejich cílová skupina. Online forma je poskytována jednou týdně odpoledne.

Zde budou vytyčeny cíle a poslání služby, cílová skupina a také principy poskytování služby. Tyto informace byly čerpány ze zprávy o činnosti NZDM Modrý pomeranč za rok 2022. (Zpráva o činnosti NZDM, 2022)

Popis cíle a poslání služby

Cíle této služby se skládají z daných kroků:

- samostatnosti při řešení problémů,
- zodpovědnosti za své jednání a chování,
- navazování a udržování zdravých mezilidských vztahů,
- posílení znalostí a dovedností v oblasti rizikového chování,
- smysluplnému, aktivnímu a bezpečnému trávení volného času.

Zpráva o činnosti NZDM Modrý pomeranč poslání služby definuje takto:
„Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč nabízí podporu dětem

a mladým lidem ve věku 7–21 let, kteří nemají kde a jak bezpečně trávit volný čas nebo se nacházejí v situaci, se kterou si nevědí rady a nemají nikoho, kdo by jim s tím pomohl. Služby jsou poskytovány v Hradci Králové za účelem posílení samostatnosti a schopnosti zapojit se do běžného života.“

K této definici NZDM používá motto, které zní: „*Doprovázíme mladé lidi na cestě k dospělosti.*“ (Zpráva o činnosti NZDM, 2022)

Cílová skupina

Cílovou skupinou NZDM Modrý pomeranč jsou děti a mladí lidé ve věku 7–21 let žijící v Hradce Králové a okolí, kteří hledají někoho, kdo jim bude oporou při řešení obtížných životních situací v období dospívání. Tyto situace se mohou týkat hledání sebe sama, vztahů s vrstevníky a rodinou, rizikového způsobu života, školy aj.

Principy poskytování služby

Nízkoprahovost – služba je dostupná bezplatně, bez sdělování osobních údajů, okamžitě v rámci otevírací doby.

Individuální přístup – respektujeme jedinečnost klienta (jeho osobnost, potřeby, přání, názory a rozhodnutí).

Partnerský přístup – podporujeme klienta během nelehkých životních situací a společně hledáme řešení.

4 Shrnutí teoretické části

Teoretická část se nejprve zabývala nejdůležitějším pojmem této práce, a to supervizí. V kapitole byla vytyčena definice a také vývoj supervize, typy, její formy a funkce supervize. Opomenut nebyl ani cíl supervize, který je nedílnou součástí toho, proč se supervize provádí v dané organizaci. Také zde byli definováni účastníci supervize, bez kterých by supervize nemohla probíhat. Byl zde zmíněn i supervizní kontrakt a bylo vysvětleno, jak probíhá jeho uzavírání. Dále byly v této kapitole popsány metody práce a etika v supervizi. Následující kapitola se zabývala sociálními službami, kde byla vymezena legislativa, druhy, formy a cíle. Představeny byly také standardy kvality sociálních služeb. Dále byla popsána sociální práce. Třetí kapitola byla věnována NZDM, konkrétně definici, principům poskytování služby a také nárokům na sociální pracovníky. V neposlední řadě byla pozornost věnována NZDM Modrý pomeranč, který zde má svoje postavení, protože v něm probíhalo výzkumné šetření, a proto bylo zmíněno, jak tato služba pracuje.

III. Empirická část

Praktická část bakalářské práce se věnuje vytyčení hlavního cíle a cílů dílčích. Dále také typu výzkumu, popisu sběru dat a výběru vzorku. Tato část je zakončena interpretací získaných dat a závěrečným shrnutím.

5 Výzkumné šetření

Výzkumné šetření je zaměřeno na význam supervize pro pracovníky NZDM Modrý pomeranč. Na to, co přináší supervize pracovníkům NZDM na základě vnímání supervize, přínosy a rizika a ovlivnění pracovníků ve vztahu ke klientům.

5.1 Cíl výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je zjistit význam supervize pro pracovníky NZDM Modrý pomeranč. Cíl práce jsem zvolila na základě odborné praxe, kterou jsem v NZDM absolvovala. Supervize mi přijde nejdůležitější součástí prevence a zajímalo mě, jak jsou na tom se supervizí pracovníci NZDM Modrý pomeranč.

Cíl je rozdělen do tří dílčích cílů:

DC1: Zjistit vnímání supervize pracovníky NZDM

DC2: Zjistit přínosy a rizika supervize v NZDM

DC3: Zjistit, zda ovlivňuje supervize pracovníky v jejich práci a ve vztahu s uživatelem služby

Tabulka 1: transformační tabulka, vlastní zpracování

Hlavní cíl	Dílčí cíle	Sada otázek
Význam supervize pro pracovníky v NZDM Modrý pomeranč	DC1: Zjistit vnímání supervize pracovníky NZDM	TO 1: Co si představíte pod samotným pojmem supervize? TO 2: Jak supervizi vnímáte, co si o ní myslíte? TO 3: Jaké máte zkušenosti se supervizí? (pozitivní i negativní) TO 4: Jaká témata jsou nejčastějším předmětem Vaší supervize?

		<p>TO 5: Jaký je podle Vás hlavní cíl/smysl supervize? Čeho chce podle Vás supervize dosáhnout?</p> <p>TO 6: Vyhovuje Vám týmová supervize ve Vaší organizaci? A proč?</p> <p>TO 7: Jaké jsou, dle Vašeho názoru, výhody týmové supervize ve Vaší organizaci?</p> <p>TO 8: Jaká forma supervize by Vám vyhovovala více? A proč?</p> <p>TO 9: Přivítali byste změnu supervizora a proč?</p>
	<p>DC2: Zjistit přínosy a rizika supervize v NZDM</p>	<p>TO 10: Jaké jsou z Vašeho pohledu přínosy a jaká jsou rizika supervize v neziskovém sektoru?</p> <p>TO 11: Jak jste spokojen/spokojena se supervizí ve Vaší organizaci? V čem ano a v čem ne? Co konkrétně byste změnil/a.</p> <p>TO 12: Myslíte si, že Vám supervize na pracovišti pomáhá a ovlivňuje Váš pracovní výkon? Pokud ano, jak? V čem?</p> <p>TO 13: Co je pro Vás během supervize limitující? A proč?</p>
	<p>DC3: Zjistit, zda ovlivňuje supervize pracovníky v jejich práci a ve vztahu s uživatelem služby</p>	<p>TO 14: Vzpomenete si, zdali Vám někdy supervize pomohla a popř. v čem?</p> <p>TO 15: Pomohla Vám někdy supervize ve vztahu s klienty?</p> <p>TO 16: Řešili jste někdy na supervizi vztahové záležitosti?</p> <p>TO 17: Jaký je, dle Vašeho názoru, důvod k řešení vztahových záležitostí na supervizi?</p>

5.2 Typ, technika a metoda výzkumu

Na základě tématu bakalářské práce a typu cíle byl vybrán kvalitativní typ výzkumu pro zpracování dat, který probíhal v zařízení NZDM Modrý pomeranč. Sběr dat probíhal polostrukturovanými rozhovory s otevřenými otázkami. Důvodem byl omezený počet pracovníků v NZDM.

Hendl (2016) řadí mezi výhody kvalitativního výzkumu důkladný pohled na jednotlivce a jeho detailní popis. Jedná se o výzkum realizovaný v přirozeném prostředí respondentů, což bylo i v rámci tohoto výzkumu využito. Mezi nevýhody autor řadí časovou náročnost, ovlivnitelnost výsledků výzkumníkem a mnohdy nemožné přenesení dat do odlišného prostředí. (Hendel, 2016)

Polostrukturované rozhovory jsou tazatelem předem připraveny, co se otázek týče. V průběhu rozhovoru může tazatel volit vhodnou formulaci i pořadí otázek, aby docílil co možná nejlepších výsledků. Polostrukturované rozhovory mohou být ovlivněny přístupem tazatele – srozumitelné formulování otázek, dostatečně hlasitá komunikace, motivace apod. (Jeřábek, 1992)

Pro zpracování kvalitativního výzkumu byla vybrána metoda interpretativní analýza neboli fenomenologické zkoumání. Dle Hendela (2016) se výzkumník snaží vstoupit do vnitřního jedince, aby porozuměl významu. V rámci tohoto výzkumu se vytváří popis a interpretace sdělených prožitků. Výsledkem zkoumání je text, který zní pro toho, kdo měl danou zkušenost pravdivě, a poskytuje vhled pro toho, kdo zkušenost neměl.

5.3 Popis výběru vzorku

Výzkumný soubor tvořilo pět pracovníků NZDM Modrý pomeranč, a to sociální pracovníci a vedoucí služby, která se společně s pracovníky účastní supervize. Respondenti byli vybráni záměrně. Byl určen jeden výzkumný soubor složený z pracovníků, kteří mají zkušenost se supervizí v NZDM. Každému respondentovi bylo přiřazeno písmeno R jako informant s číslem dle pořadí poskytnutí rozhovoru. Dále je připsána informace o pohlaví, věku a pracovní pozici.

Tabulka 2: Seznam respondentů, vlastní zpracování

	Pohlaví	Pozice	Věk	Vzdělání
R1	žena	vedoucí sociální pracovník	28 let	VŠ
R2	žena	sociální pracovník	26 let	VŠ
R3	žena	sociální pracovník	25 let	VŠ
R4	žena	sociální pracovník	27 let	VŠ
R5	muž	sociální pracovník	28 let	VŠ

Do výzkumného souboru bylo vybráno pět pracovníků, kteří měli zkušenosti se supervizí nejen z NZDM Modrý pomeranč, ale i jiných zařízení. Tohoto výzkumu se rovněž účastnila vedoucí pracovnice sociální služby.

5.4 Organizace a průběh výzkumu

Po vymezení hlavního cíle a dílčích cílů došlo k vytvoření tazatelských otázek a k výběru vhodného výzkumného vzorku, jímž byli sociální pracovníci, popřípadě vedoucí pracovník z NZDM Modrý pomeranč, kteří mají zkušenost se se supervizí z NZDM. Následně proběhlo kontaktování dané organizace a domluvení rozhovoru za využití e-mailového komunikačního kanálu. Rozhovory probíhaly osobně po domluvené schůzce s pracovníky.

Rozhovory byly se souhlasem respondentů nahrávány a následně přepsány. Respondenti byli seznámeni s cílem výzkumu a využitím odpovědí pro účely tohoto výzkumu. Rozhovory s respondenty byly číselně označeny, aby byla dodržena anonymita respondentů.

5.5 Rizika výzkumu

Rizikem kvalitativního výzkumu je časová náročnost pro výzkumníka i respondenty, kteří nemuseli sdělit všechny potřebné informace z důvodu ušetření času. Hlavním rizikem je zejména ovlivnění polostrukturovaných rozhovorů nebo výsledků výzkumníkem. Tomuto ovlivnění jsem předcházela tvorbou otevřených otázek v rozhovoru i při samotném sběru dat a následným vyhodnocením za použití metody interpretativní analýzy.

5.6 Etická rizika

Dodržení etických pravidel chování při realizaci výzkumu je důležitým faktorem, který má vliv na výsledky výzkumu a bezpečí respondentů. Hendl (2005) uvádí mezi hodnotícími kritérii kvalitativního výzkumu i etická kritéria, která jsou ve vztahu k respondentům zaměřena na dodržení jejich anonymity, citlivý přístup výzkumníka k jejich potřebám, nebo na zohlednění a zabránění negativním dopadům na respondenty.

Hendl (2005) považuje za důležité uzavření souhlasu s respondentem o poskytnutí informací pro potřeby výzkumu a zásadu vhodného informování respondentů o výsledcích výzkumu.

6 Interpretace získaných dat

V této kapitole budou popsány výsledky výzkumu dle jednotlivých dílčích cílů (DC) a příslušných tazatelských otázek (TO). Výsledky jsou interpretovány s odkazy přímých citací rozhovorů s respondenty.

6.1 DC1 Zjistit vnímání supervize pracovníky NZDM

První dílčí cíl má zjistit, jak pracovníci NZDM vnímají supervizi. Tento dílčí cíl byl zjišťován pěti tazatelskými otázkami.

Odpovědi na první otázku **Co si představíte pod samotným pojmem supervize?** byly celkem odlišné, z principu však podobné. Dva respondenti se shodli na tom, že se jedná o nástroj, kterým se předchází syndromu vyhoření a jedná se o nástroj o péči sama sebe (psychohygiena). Další respondenti vnímají supervizi jako setkání s odborníkem, kde se mohou řešit pracovní záležitosti a to, jak se v práci cítí. Respondent **R5** na tuto otázku odpověděl následovně: *„Podpůrný proces a nástroj, který má pomáhat pracovníkům a celému týmu v jejich zdravém asertivním přístupu k druhým lidem (klientům i spolupracovníkům).“*

Následovala otázka **Jak supervizi vnímáte, co si o ní myslíte?** U této otázky se respondenti shodli na tom, že supervize je dobrý nástroj pro pracovníky v sociální práci a měla by být pro všechny povinná. Pro správné fungování supervize je důležitá důvěra a pracovníci by měli supervizi využívat naplno. I přes tyto kladné ohlasy na supervizi Respondent **R2** odpověděl: *„Osobně supervizi nepotřebuji. Je pro mě moc osobní sdílet pocity s ostatními. Třeba by individuální supervize byla lepší a dokázala bych se více otevřít.“* Respondent **R5** na supervizi nahlíží pozitivně, ale také zmiňuje negativní dopad supervize, kde uvádí vzájemnou důvěru mezi supervizorem a supervidovanými: *„Na druhou stranu může být supervize neefektivní a neúčinná v případě, že tým se k tomuto druhu podpůrného procesu staví odměřeně, negativně a nemá v tento proces důvěru. Zároveň je hodně důležité, jaká je vzájemná důvěra a naladění mezi supervizorem a supervidovanými.“*

Všichni respondenti na otázku, **Jaké mají zkušenosti se supervizí,** odpověděli, že jejich zkušenost je pouze pozitivní. Nejzásadnější věc pro ně je vzájemná sympatie se supervizorem, a to se povedlo. Respondent **R3** na otázku odpověděl: *„převažují pozitivní zkušenosti, což je způsobeno především supervizorem.“*

Jaká témata jsou nejčastějším předmětem Vaší supervize? S jasným přehledem od všech respondentů zazněla klientská témata – nastavování hranic, motivace, práce s citlivými tématy a řešení postupů další spolupráce. Ale také tu zaznělo téma týmového charakteru. Respondent **R1** k týmovým tématům odpovídá: „*V posledních pár letech témata týmového charakteru, tzn. změny v týmu, hodnoty týmu, týmovost, vize.*“ Respondent **R4** také zmiňuje týmová témata, ale zmiňuje tyto problémy: „*Vztahy, vnímání práce v týmu, vlastní nastavení, výkonnost.*“

Následuje otázka tohoto dílčího cíle **Jaký je podle Vás hlavní cíl/smysl supervize? Čeho chce podle Vás supervize dosáhnout?** Zajímavostí je, že na tuto otázku nebyla žádná stejná odpověď, avšak některé byly podobné. Dva respondenti vidí cíl supervize v bezpečném prostoru pro sdělení tématu a hledání jeho řešení, které pracovníka dlouhodobě trápí. Respondent **R3** na tuto otázku odpověděl: „*Cílem a hlavním smyslem supervize je dle mého názoru předcházení syndromu vyhoření. Supervize může pomoci k udržení psychohygieny.*“ Odpověď, která mě zaujala a přijde mi zajímavé, jak se nad touto otázkou zamyslel respondent **R5**: „*V supervizi je dobré, když se dosáhne stmelení týmu, ujasnění si postoje k dané věci, jak postupovat, ale i pocitu pracovníka, že strávené hodiny na supervizi měly smysl a vychází z nich s čistou hlavou.*“ Respondent **R4** vnímá cíl supervize jako upuštění páry nebo ventilaci pocitů.

Dalšími otázkami jsem se zaměřila na druh supervize, který v NZDM mají, chtěla jsem zjistit, zda pracovníkům tento druh supervize vyhovuje. **Vyhovuje Vám týmová supervize ve Vaší organizaci? A proč?** Respondenti se shodují na tom, že jim týmová supervize vyhovuje, vnímají pozitivum v tom, že se probírané téma lépe zpracují a je na něj více názorů. Respondent **R4** ještě dodává: „*Také to je čas, kdy se většinou sejdem všichni.*“

Následně zazněly **výhody týmové supervize**. Respondenti se shodují na tom, že se na dané téma může podívat více lidí, kteří navrhnou nějaké řešení či připomínky, co by dělali jinak. Jedná se o týmovou spolupráci pracovníků. Respondent **R1** zmiňuje možnost řešení týmových problémů, protože na této supervizi jsou všichni spolupracovníci z týmu. Respondent **R3** zmiňuje i nevýhody: „*Nevýhodou může být prosazení vedení v rámci týmových supervizích, pokud je vedení přítomno.*“

Na otázku **Jaká forma supervize by Vám více vyhovovala a proč?** byly všechny odpovědi kladné, týmová supervize vyhovuje všem dotazovaným respondentům. Někteří respondenti se vyjádřili, že by chtěli vyzkoušet jiný druh supervize. Respondent **R3** chce

vyzkoušet týmovou supervizi, ale bez vedení NZDM. Respondentovi **R4** by vyhovovala ještě supervize pro zástupce vedoucích s ostatními středisky organizace. Respondent **R5** chce vyzkoušet individuální supervizi. Respondent **R1** naopak uvádí, že jiný druh supervize nevidí jako efektivní. Zajímavostí je, jak se k této otázce postavil respondent **R2**, který na mou otázku odpověděl: „*Nejsem schopný říct, zda mi tento druh supervize vyhovuje nejvíce, protože jsem jiný druh nezkusil a nevím, jestli jiný nebude vyhovovat více. Týmová supervize mi jinak vyhovuje.*“

Poslední otázkou v tomto dílčím cíli je, zda by **pracovníci přivítali změnu supervizora**. Nikdo z dotazovaných respondentů by supervizora neměnil, protože jim supervizorka vyhovuje. Je u nich teprve rok. Respondentovi **R2** vyhovuje nynější supervizorka více, protože nikoho nenutí mluvit a má jiný styl supervize. Respondent **R5** během rozhovoru vtipkoval: „*Změnou supervizora jsme prošli minulý rok. Jak hlásala reklama v průběhu oslav 100. výročí Československa: neměnil bych.*“

6.2 DC2 Zjistit přínosy a rizika supervize v NZDM

Druhý dílčí cíl měl za úkol zjistit přínosy a rizika supervize v NZDM.

Otázka, na kterou jsem se ptala jako první v tomto bloku zněla, **Jaké jsou z Vašeho pohledu přínosy a jaká jsou rizika supervize v neziskovém sektoru?** Respondenti se u této otázky shodli v tom, že přínosem supervize je předání tématu supervizorovi a nadále zpracování tématu celým týmem za pomoci nového náhledu zvenčí od supervizora. Respondent **R2** vidí přínos supervize před syndromem vyhoření. U dvou respondentů zazněla psychohygienu neboli duševní draví. Respondent **R1** vidí přínosy i v sebezkušenostním rozvoji, růstu a posílení pracovníka. Nejčastější odpověď u rizika supervize byla nevládnutí tématu supervizora nebo jeho špatné opracování s následkem rozhádání týmu či vynesení informací ven. Dalším nejčastějším rizikem je vzájemná nedůvěra supervizora a pracovníků nebo pracovníkovi supervize nepřijde užitečná. Respondent **R5** se nad rizikem supervize zamyslel následovně: „*Rizika se v rámci supervize samozřejmě také nachází, a to v případě, že pracovník cítí, že mu supervize nepomáhá, ne-li přímo škodí.*“

Další otázka je hodně podobná **TO3**, ale v této otázce se ptám především na **spokojenost se supervizí v organizaci. V čem ano a v čem ne? Co konkrétně by se mělo změnit?** Respondenti jsou se svou supervizí spokojeni. Vyhovuje jim přístup paní

supervizorky, která je někdy moc přímá, ale její metody během supervize jsou fajn. Respondent **R5** zmiňuje, že někomu nemusí vyhovovat právě metody, které používá a to karty, lego atd. Jediný, kdo by rád něco změnil, je respondent **R1**, který uvádí, že by uvítal možnost supervize pro zástupce týmu a vnímá to jako nepečovanou část personálu. Ostatní respondenti by nic neměnili.

Odpovědi pracovníků na otázku **Myslíte si, že Vám supervize na pracovišti pomáhá a ovlivňuje Váš pracovní výkon? Pokud ano, jak? V čem?** pro mě byly velmi zajímavé. Většině respondentů supervize pomáhá a ovlivňuje je při jejich práci, hlavně v případě, kdy si vezmou na supervizi téma, které se probírá. Respondent **R1** vnímá pomoc v tom, že pochopí myšlení svých zaměstnanců a jejich kroky, která v práci dělají. Zároveň pozitivně ovlivňuje výkon, protože se po supervizi cítí více motivová k výkonu práce a zmizí nějaké překážky a obavy. Respondenty **R2** a **R4** supervize nijak neovlivňuje. Respondent **R4** říká: „*Nemyslím si, že má vliv na můj pracovní výkon. Rozhodně má ale vliv na to, jak se v práci cítím.*“ Respondent **R2** má jiný názor na to, proč ho supervize neovlivňuje: „*Supervizi nemám ráda. Neberu si na ní témata, nejsem ani ve fázi, kdy bych si ho musela vzít, a proto si myslím, že mě supervize neovlivňuje v pracovním výkonu.*“

Poslední otázkou tohoto dílčího cíle, je otázka **Co je pro Vás během supervize limitující? A proč?** Dva respondenty v supervizi nic nelimituje. Další respondenti se ve svých odpovědích odlišují. Respondent **R1** odpovídá: „*Limitující pro mě je to, když vidím, jaká témata by měla být součástí supervize, ale pracovníci je na supervizi nevezmou.*“ Respondent **R3** vidí limit v tom, že kolegové nemusejí spolupracovat a zároveň to, že je přítomno vedení na supervizi a není možné probírat témata, která souvisí s vedením, například jak s vedením komunikovat. Respondent **R4** vidí limit v tom, že na supervizi chybí osoba, která je potřebná ve vyřešení aktuálního tématu probíraného na supervizi. Další limit vidí v aktuálním vnitřním stavu jedince, jak se cítí na to vyjít ze své komfortní zóny a mluvit i o nepříjemných věcech.

6.3 DC3 Zjistit, zda ovlivňuje supervize pracovníky v jejich práci a ve vztahu s uživatelem služby

Poslední dílčí cíl měl za úkol zjistit, zda ovlivňuje supervize pracovníky v jejich práci ve vztahu s uživatelem služby. Pro tuto část jsem zvolila čtyři otázky.

Nejprve zazněla otázka, **Zda někdy pracovníkovi pomohla supervize a v čem?** Každému respondentovi supervize někdy pomohla, ale každému trochu jinak. Respondentovi **R1** pomáhá k otevřenosti směrem k týmu, zároveň **R1** vzpomíná na to, kdy byl pracovník v sociálních službách nebo sociální pracovník a dodává: „*Mnohokrát v klientských tématech a v tématech péče o sebe.*“ Respondentovi **R2** pomohla supervize také v klientském tématu, a to když musel nahlašovat klienta na OSPOD (sociálně právní ochrana dětí). Ostatní respondenti jsou na tom stejně, uvádějí klientská témata, kde se na řešení podílel celý tým. Pro respondenta **R5** je supervize i místem, kde si uvědomí, jaké jsou jeho pracovní priority a zároveň razí motto: „*Hlavně se z toho neposrat.*“ Zajímavostí je, že u této otázky respondent **R3** odpovídá, že mu supervize ve vztahových problémech nepomohla, nikdo jiný z respondentů se o této situaci nezmiňoval.

Následující otázka navazuje na předchozí, ale ptá se konkrétněji na to, **Zda pracovníkům supervize pomohla ve vztahu s klientem.** U této otázky byla pouze jedna odlišná odpověď, a to od respondenta **R2**, který si myslí, že mu supervize ve vztahu s klientem nepomohla, pouze mu nastínila, jak s klientem komunikovat. Ostatní respondenti se shodují na tom, že jim supervize, kde je probírané klientské téma, vždy pomohlo. Respondent **R4** odpovídá, že mu to pomáhalo hlavně v začátcích, kdy do služby nastoupil a neznal určité postupy a techniky. Respondent **R5** naopak uvádí, že mu to pomáhá v nastavování hranic, vymezení se, ale také v získávání nových technik a jak si s novým klientem vybudovat důvěru. Respondenta **R3** klientská témata ujišťují v práci s klienty, kteří službu navštěvují pravidelně či dlouhodobě.

Jedna z posledních otázek zněla **Řešili jste někdy na supervizi vztahové záležitosti?** Všichni respondenti se shodli na tom, že vztahové záležitosti jsou na supervizi řešeny vcelku pravidelně. Vztahové záležitosti se řeší na úrovni pracovního týmu i pracovníka a klienta. Respondent **R3** uvádí, že se vztahové situace v týmu po supervizi razantně nezměnily. To mi přijde jako zajímavý poznatek. Respondent **R4** naopak uvádí: „*Vztahové záležitosti jsou často těžké a emotivní. Nikomu ze zúčastněných to není příjemný, ale vnímám to jako potřebné k tomu, aby se situace zlepšila.*“ Také

zmiňuje, že do dané změny musí být zapojeni všichni pracovníci a musí být zároveň ke změně nakloněni.

Poslední otázkou ve výzkumné části je otázka **Jaký je, podle Vašeho názoru, důvod k řešení vztahových záležitostí na supervizi.** Odpovědi na tuto otázku jsou velice podobné, a přesto každý v této otázce klade důraz na něco jiného. Respondent **R1** vidí důvod v tom, že se v práci necítíme dobře nebo naopak cítíme hustou atmosféru v týmu, a proto je dobré tyto témata řešit na supervizi. Také zmiňuje mini týmy, ve kterých pracovníci pracují a je potřeba, aby to mezi nimi fungovalo. Respondent **R2** vidí výhodu v tom, že to řeší nezávislý člověk, který do situace vnese nové podmínky. Mají zde dostatek prostoru se vyjádřit všichni. Myslí si, že kdyby supervize nebyla, vztahový problém by se ani neřešil. Respondent **R3** hlavně zdůrazňuje důležitost otevřenosti všech zúčastněných. Respondent **R4** říká: *„Protože vidina lepší atmosféry a vztahů za to stojí.“* Respondent **R5** se jakožto muž nad touto otázkou zamyslel i z hlediska klientské roviny: *„V rovině vztahu s klienty pak jde především o nastavování hranic, zdravý, důvěry a respektující přístup ke klientům. I opačně od klientů k pracovníkům.“*

7 Shrnutí výsledků a vytyčení k cílům práce

Na základě jednotlivých rozhovorů a porovnání odpovědí od respondentů, kterými byli sociální pracovníci NZDM Modrý pomeranč, bylo odpovězeno na hlavní výzkumnou otázku: **Význam supervize pro pracovníky nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč.**

Pomocí výzkumného šetření, které proběhlo v organizaci, lze odpovědět na hlavní výzkumnou otázku následovně: **Pro pracovníky NZDM má supervize význam a vnímají ji jako nástroj pro efektivnější práci s klienty a zároveň možnost, kde „napravit“ vztahy v týmu. Supervize je tedy pro pracovníky NZDM přínosem, avšak některý z pracovníků by raději supervizi neměl.**

Shrnutí DC1

Všichni respondenti byli schopni nějakým způsobem supervizi definovat, říct jaký je její cíl a význam a také sdílet zkušenosti. Z toho vyplynulo, že všichni respondenti jsou se svou supervizí spokojeni, protože mají většinou kladné zkušenosti. Pouze jeden respondent by supervizi nepotřeboval, nerad se vyjadřuje před ostatními a zatím neměl takový problém, který by potřeboval řešit na supervizi. Druhá část tohoto cíle byla zaměřena na supervizi, kterou mají pracovníci v NZDM. Souviselo to s první částí, respondenti jsou v týmové supervizi spokojeni a jsou rádi, že se do řešení problému zapojí celý tým. I respondent, který nemá rád supervize, je takto spokojený, protože se nemusí tolik vyjadřovat. Supervizor respondentů využívá metody, které jim vyhovují, a tudíž by supervizora neměnili. Dva respondenti by si chtěli vyzkoušet individuální supervizi a další dva by uvítali ze strany organizace supervizi pro zástupce vedoucích.

Shrnutí DC2

V druhém dílčím cíli mě zajímaly přínosy a rizika supervize v NZDM Modrý pomeranč. Přínosem supervize v NZDM je, že se na téma (problém) podívá nezávislá osoba z venku (supervizor), která dává náhled na situaci a téma zpracovává s celým týmem. Respondenti vidí i přínos před syndromem vyhoření. Riziko respondenti vidí v nezvládnutí tématu supervizorem nebo rozhádání týmu a vynášení informací ven. Jak již bylo zmíněno výše, respondenti jsou se svou supervizí spokojeni a nic by na ní neměnili. Supervizor využívá zajímavé metody – karty, lego, které respondentům vyhovují.

Práci respondentů supervize ovlivňuje v různých úhlech pohledu, každého respondenta trochu jinak. Nejvíce respondenty supervize ovlivňuje, když si na supervizi přinesou své vlastní téma, které je trápí. Jeden respondent je však výjimkou. Supervize ho v pracovním výkonu neovlivňuje, protože si nebere své téma.

V poslední části nastaly trochu rozpory respondentů. Dva respondenty na supervizi nic nelimituje, ale další respondenty na supervizi limitují různé faktory, chybí jim osoba, se kterou je potřeba řešit aktuální téma, tým nespolupracuje nebo se neberou témata, která by měla.

Shrnutí DC3

V posledním dílčím cíli mě zajímalo, zda supervize pomáhá respondentům ve vztahu s uživateli služby. Zároveň jsem se otázkami dostala k řešení vztahových problémů na pracovišti.

Respondentům supervize vždy nějakým způsobem pomůže. Jestliže probírané téma je jejich, pomáhá jim to v nastavování další spolupráce s klientem. I když se téma netýká daného respondenta, je pro něj supervize přínosná z jiné strany, může si osvojit nové techniky práce s klientem nebo se dozvědět něco nového o jiných klientech. Jednomu respondentovi supervize pravděpodobně v ničem nepomohla nebo si na to nepamatuje. Své téma na supervizi ještě neměl.

Vztahová témata respondenti na supervizi také řeší. Vidí to jako bezpečný prostor pro to, aby téma otevřeli a urovnali atmosféru v týmu. Důležitá pro ně je spolupráce celého týmu a náhled nestranné osoby (supervizora).

Celkové shrnutí

Výzkum probíhal s pěti pracovníky NZDM Modrý pomeranč. Všichni respondenti byli otevření k odpovídání na kladené otázky, kterými byl naplněn hlavní cíl. Hlavním cílem bylo zjistit význam supervize pro pracovníky NZDM Modrý pomeranč. Bylo zjištěno, že supervize má pro pracovníky význam a vnímají ji jako nástroj pro efektivnější práci s klienty a zároveň možnost, kde mohou napravit vztahy v týmu. Supervize je tedy pro pracovníky NZDM přínosem, avšak jeden z dotazovaných pracovníků by nejraději supervizi neměl.

Pracovníci vnímají význam tohoto nástroje a snaží se využívat supervizi v maximálním možném rozsahu. Přináší svá témata (klientská i vztahová), která jsou na supervizi řešena. Společně s týmem a supervizorem hledají možná nová východiska, jak téma vyřešit. Z pohledu autora je v organizaci bezpečný prostor pro to, aby tato témata byla řešena a pracovníci se během supervize dokázali uvolnit.

Závěr

Tato bakalářská práce se zabývala převážně pojmem supervize, kde hlavním cílem bylo zjistit význam supervize pro pracovníky NZDM Modrý pomeranč. Práce je členěna do dvou hlavních částí. První část je teoretická a skládá se ze tří kapitol, kde je popsán pojem supervize, sociální služby a naposledy NZDM, kde je specifikováno NZDM Modrý pomeranč. Empirická část převážně vycházela z teoretické části, podle které jsou nadefinovány tazatelské otázky.

Hlavním cílem práce bylo zjistit význam supervize pro pracovníky NZDM Modrý pomeranč. Tento cíl doprovázely tři dílčí cíle, které měly za cíl ucelit a zformulovat jednotlivé poznatky, jež vedly k vymezení hlavního cíle. Objektem zkoumání byla organizace, kde autor absolvoval souvislou praxi, a to vnímá jako výhodu, protože respondenti k němu mohli být více otevřenější. Ve výzkumu byla využita kvalitativní výzkumná strategie pomocí polostrukturovaných rozhovorů a díky tomu bylo možné získat potřebné informace pro naplnění hlavního cíle. Tato strategie umožňuje větší míru volnosti při formulaci otázek a získání informací, které by za jiné výzkumné strategie nebyly zjištěny. Jednotliví respondenti měli dostatek prostoru a času, autor jako nezávislá osoba, jednotlivé respondenty mohl vyslechnout. Nevýhodou tohoto nástroje je časová náročnost pro zpracování, následné zpracování jednotlivých rozhovorů a možné zatajování odpovědí od jednotlivých respondentů.

Hlavní cíl bakalářské práce byl naplněn a tím bylo zjištěno, že pro všechny respondenty má supervize význam. Pouze jediný respondent by se bez supervize obešel a nemá pro něj hlubší význam, protože supervizi nevyužívá aktivně. Výsledky mě přesvědčily o tom, že mé pochybnosti byly zbytečné. Z výsledků totiž vyplývá, že využití supervize na maximum se vyplatí. Pracovník může z dobré supervize vytěžit co nejvíce pro osobní i pracovní rozvoj.

Bakalářská práce může být přínosem danému NZDM, ale také může být příkladem pro jiné NZDM, které nemají dobrou supervizi nebo ji plně nevyužívají. Výsledky mohou poskytnout NZDM přehled o tom, jak kvalitní supervizi mají a jak s ní jsou pracovníci spokojeni.

Seznam použitých zdrojů

BAŠTECKÁ, Bohumila, Veronika ČERMÁKOVÁ a Milan KINKOR. *Týmová supervize: teorie a praxe*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0940-9.

CARROLL, Michael a THOLSTRUPOVÁ Margaret. *Integrativní přístupy k supervizi*. Praha: Triton, 2004. ISBN 80-7254-582-5.

ČERMÁKOVÁ Kristýna a Milena JOHANOVÁ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. S. 5–6. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-4.

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

HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Vydání druhé. Přeložil Helena HARTLOVÁ. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0987-4.

HENDL, Jan a Jiří REMR. *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál, 2017. ISBN 978-80-262-1192-1.

HENDL, Jan a Jiří REMR. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

HOLASOVÁ-MALÍK, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada Publishing 2014, ISBN 978-80-247-4315-8.

CHLOUPKOVÁ, S. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. s. 12, Praha: Grada Publishing 2013, ISBN 978-80-247-4678-4.

JEKLOVÁ, Marta a Eva REITMAYEROVÁ. *Interní supervize*. 1. Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. ISBN 978-80-86991-06-1.

JEŘÁBEK, H. 1992. *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha: Karolinum.

MATOUŠEK, O. a KŘIŠŤAN, A. ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, s. 412. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál 2003. ISBN 80-71-78-549-0.

MATOUŠEK, Oldřich. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Portál., 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-717-8473-7.

MÁTEL, Andrej a Milan SCHAVEL. (eds.) *Supervize (nejen) v sociální práci a sociálních službách*. 1. 2019. ISBN 978-80-907489-0-3.

NOVÁKOVÁ, I., *Zdravotní nauka 2. díl: Učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing 2011, ISBN 978-80-247-3709-6.

VASKA, Ladislav, Alžbeta BROZMANOVÁ GREGOROVÁ a Jana VRŤOVÁ. *Modely supervízie organizácie – výskumné reflexie*. Banská Bystrica: Vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela – Belianum, 2020. ISBN 978-80-557-1807-1.

VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Supervize v ošetrovateľskej praxi*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4082-9.

Internetové zdroje

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. 2022. Streetwork, Dobrá praxe 2022 [online]. Česká asociace streetwork, [cit. 2023-12-28]. Dostupné z: https://streetwork.cz/uploads/images/gallery/62f3945ebdd39_SW_Dobra%20praxe%202022.pdf

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. 2008. Co to je streetwork 2022 [online]. Česká asociace streetwork, [cit. 2024-02-28]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/13/co-je-streetwork>.

ČESKÝ INSTITUT PRO SUPERVIZI. Co je supervize, online, Dostupné z <https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>. [cit. 2023-12-28]

NZDM Modrý pomeranč. Online. Sainger. 2019. Dostupné z: <https://www.salinger.cz/nzdm-modry-pomeranc>. [cit. 2023-12-28].

ZIKMUNDOVÁ, M. 2023. Sociální pracovníci: Mají pomáhat druhým, sami řeší existenční problémy. [online]. Praha. Česká asociace streetwork. [cit. 2023-12-28]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3836/socialni-pracovnicimaji-pomahat-druhym-sami-resi-existencni-problemy>

Zpráva o činnosti 2022: Modrý pomeranč [online]. 2022 [cit. 2023-12-28]. Dostupné z: https://www.salinger.cz/images/Dokumenty/NZDM/zpravy/ZOC%202022_NZDM%20Modry%20pomeranc_nahled%20jednostrankove.pdf

ČESKÝ INSTITUT PRO SUPERVIZI. Etické zásady [online], [cit. 2023-12-28].
Dostupné z: <https://www.supervize.eu/o-techto-strankach/eticke-zasady/>

Zákony

Vyhláška č. 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Dostupné z:
https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Vyhlaska_c._505_2006.pdf/541be239-51fb5924-bf4e-aecf544f318b

Zákon č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů., o sociálních službách. Dostupné z:
https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Zakon_o_socialnich_sluzbachstav_do_30.9._2017.pdf/3cc5bee9-29b1-f4c2-d56e-899cf8ec21d5

Seznam tabulek

Tabulka 1: Transformační tabulka, vlastní zpracování

Tabulka 2: Seznam respondentů, vlastní zpracování

Seznam příloh

Příloha 1: Doslovný přepis rozhovoru respondentky R1

Příloha 1

Výzkumník (V): „Co si představíte pod samotným pojmem supervize?“

Respondent (R): „Supervizi vnímám jako nástroj k péči o sebe, o spolupráci v týmu – jeden z nástrojů k předcházení syndromu vyhoření, klidných vztahů na pracovišti, jistotu v postupech řešení klientských případů.“

V: „Jak supervizi vnímáte, co si o ní myslíte?“

R: „Myslím si, že k funkční a nosné supervizi je potřeba, aby lidé (jednotlivec, tým pracovníků) byl schopný supervizi využít. Základem je důvěra v supervizora, díky tomu mohou být vnášena témata, která jsou potřeba otevřít, řešit, říct nahlas.“

V: „Jaké máte zkušenosti se supervizí? (pozitivní i negativní)“

R: „Se supervizí mám prozatím jen pozitivní zkušenosti. Byla jsem pod vedením dvou supervizorek, podle mě je základ si se supervizorem sednout a naladit se na vzájemnou spolupráci, což se u mě stalo. Supervizor zvládl vést všechna témata, myslet na všechny zúčastněné, téma vhodně ukončit.“

V: „Jaká témata jsou nejčastějším předmětem Vaší supervize?“

R: „Klientská témata – řešení postupů další spolupráce, přístupu ke klientovi. Týmová témata, organizační – vztahy, vnímání práce v týmu, vlastní nastavení, výkonnost.“

V: „Jaký je podle Vás hlavní cíl/smysl supervize? Čeho chce podle Vás supervize dosáhnout?“

R: „Ventilace, „upuštění“, podporu při práci v týmu, s klienty.“

V: „Jaké jsou z Vašeho pohledu přínosy a jaká jsou rizika supervize v neziskovém sektoru?“

R: „Přínosy – ventilace náročných témat, podpora, péče o duševní zdraví. Rizika – nezvládnutá supervize (supervizor, pracovníci) – možnost zhoršení vztahů na pracovišti, duševní nepohoda.“

V: „Jak jste spokojená se supervizí ve Vaší organizaci? V čem ano a v čem ne? Co konkrétně byste změnila.“

R: „Ano jsem spokojena. Vyhovuje mi styl paní supervizorky – dává přímý pohled na řešené téma, vnáší své zkušenosti, je realistická. Ví, co si může dovolit. Nebojí se dávat zpětnou vazbu. Aktuálně necítím potřebu v supervizi něco měnit.“

V: „Myslíte si, že Vám supervize na pracovišti pomáhá a ovlivňuje Váš pracovní výkon? Pokud ano, jak? V čem?“

R: „Nemyslím si, že má vliv na můj pracovní výkon. Rozhodně má ale vliv na to, jak se v práci cítím – supervize a sdílení dle mého vnímání pomáhá k pročištění, vyjasnění témat v týmu, pracovního prostředí. Klientských témat.“

V: „Co je pro Vás během supervize limitující? A proč?“

R: „Limitující může být, pokud chybí osoba, která je potřeba k řešení aktuálního tématu. Dále může být limitující můj aktuální vnitřní stav, to, jak se cítím, jít za komfortní zónu a mluvit i o nepříjemných tématech.“

V: „Vyhovuje Vám týmová supervize ve Vaší organizaci? A proč?“

R: „Vyhovuje, je to pro mě prostor, kde se dozvím, jak jsou na tom zrovna ostatní v práci, jak se cítí, jak určité věci vnímají, na co je potřeba se zaměřit. Také je to čas, kdy se většinou sejdeme všichni.“

V: „Jaké jsou, podle Vašeho názoru, výhody týmové supervize ve Vaší organizaci?“

R: „Prostor, kde mají všichni stejnou možnost se vyjádřit k danému tématu. Nikdo není do ničeho nucen. Tým, který chce spolupracovat.“

V: „Jaká forma supervize by Vám vyhovovala více? A proč?“

R: „Aktuální forma supervize mi vyhovuje. Vyhovovala by mi ještě například supervize se zástupci vedoucích ostatních středisek organizace.“

V: „Přivítali byste změnu supervizora a proč?“

R: „Ne, aktuální supervizorka mi vyhovuje.“

V: „Vzpomenete si, zdali Vám někdy supervize pomohla a popř. v čem?“

R: „Supervize mi nějakým způsobem pomůže pokaždé. Spíš nevím, zda mi někdy nepomohla. I v případě, že řešené téma není „moje“. Přínos vnímám v otevřenosti,

komunikaci, získání pohledu spolupracovníků. Pokud se jedná o téma, ve kterém jsem osobně angažovaná – pomůže mi už jen to, když danou věc řeknu nahlas, slyším názory ostatních i vedení supervizorky.“

V: „Pomohla Vám někdy supervize ve vztahu s klienty?“

R: „Každé clientské téma je pro mě přínosné, hlavně ze začátku mého působení ve středisku, kdy jsem neměla tolik zkušeností, jsem byla velmi ráda za názory a postupy ostatních kolegů. Takže ano, pomůže mi vždy.“

V: „Řešili jste někdy na supervizi vztahové záležitosti?“

R: „Ano, i když jsou vztahové záležitosti často těžké a emotivní. Nikomu ze zúčastněných to není příjemné, ale vnímám to jako potřebné k tomu, aby se situace zlepšila. To ale samozřejmě záleží na všech zúčastněných a zapojených, musí k tomu být naklonění všichni.“

V: „Jaký je, podle Vašeho názoru, důvod k řešení vztahových záležitostí na supervizi?“

R: „Supervize bychom se měli účastnit všichni – tím pádem nevzniknou další šumy v komunikaci. Pokud je problém ve vztazích na pracovišti, tak to narušuje celkovou atmosféru a spokojenost v práci. Pokud je možnost to nějakým způsobem vykomunikovat – což na supervizi je, tak mi přijde škoda toho nevyužívat. Protože vidina lepší atmosféry a vztahů za to stojí.“