



TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI
Fakulta přírodovědně-humanitní
a pedagogická



SUPERVIZE V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH

Diplomová práce

Studijní program: N7508 – Sociální práce
Studijní obor: 6731T012 – Sociální práce
Autor práce: **Bc. Ivana Vodrážková**
Vedoucí práce: Mgr. Andrea Brožová Doubková



TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI
Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická
Akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Bc. Ivana Vodrážková
Osobní číslo: P13001109
Studijní program: N7508 Sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Název tématu: Supervize v pomáhajících profesích
Zadávací katedra: Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl diplomové práce: Cílem diplomové práce je zjistit, jak supervizi vnímají pracovníci v sociálních službách. Určit příčiny, které jejich vztah k supervizi ovlivňují a specifikovat faktory, které mohou přispívat k rozvoji supervize v organizaci v kontextu profesního rozvoje pracovníků.

Požadavky: Formulace teoretických východisek, příprava výzkumu, sběr dat, interpretace a vyhodnocení dat, formulace závěrů.

Metody: Dotazování.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování diplomové práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

- BAŠTECKÁ, B., GOLDMAN, P., 2001. Základy klinické psychologie. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-550-4.
- HAVRDOVÁ, Z., 1999. Kompetence v praxi sociální práce. 1. vyd. Praha: Osmium. ISBN 80-902081-8-5.
- HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M., 2008. Praktická supervize. 1. vyd. Praha: Galén. ISBN 978-80-7262-531-1.
- HAWKINS, P., SHOHET, R., 2004. Supervize v pomáhajících profesích. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-715-9.
- KADUSHIN, A., 2002. Supervision in Social Work. New York: Columbio University Press. ISBN 978-0-231-12094-4.
- KOPŘIVA, K., 2000. Lidský vztah jako součást profese. 4. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-150-9.
- MATOUŠEK, O., 2003. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, O., 2001. Základy sociální práce. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7.
- MUNSON, C. A., 1993. Clinical Social Work Supervision. New York: The Haworth Press. ISBN 156024285X.

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Andrea Brožová Doubková

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Datum zadání diplomové práce: 1. listopadu 2013

Termín odevzdání diplomové práce: 25. dubna 2014



doc. RNDr. Miroslav Brzezina, CSc.
děkan

L.S.



doc. PaedDr. PhDr. Ilona Pešatová, Ph.D.
vedoucí katedry

V Liberci dne 4. listopadu 2013

Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Diplomovou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé diplomové práce a konzultantem.

Současně čestně prohlašuji, že tištěná verze práce se shoduje s elektronickou verzí, vloženou do IS STAG.

Datum:

Podpis:

Poděkování

Děkuji touto cestou vedoucí práce, Mgr. Andree Brožové Doubkové, za její odborné rady a cenné připomínky. Dále děkuji osloveným organizacím pobytových sociálních služeb, které mi vyšly vstříc a ochotně se zapojily do výzkumného šetření.

Poděkování patří i mé rodině, a to za podporu a trpělivost, kterou jsem po celou dobu studia tolik potřebovala.

Název diplomové práce: Supervize v pomáhajících profesích

Jméno a příjmení autora: Ivana Vodrážková

Akademický rok odevzdání diplomové práce: 2013/2014

Vedoucí diplomové práce: Mgr. Andrea Brožová Doubková

Anotace:

Diplomová práce na téma Supervize v pomáhajících profesích se zabývá supervizi pohledem pracovníků v sociálních službách, kteří pracují v přímé péči o klienty pobytových služeb sociální péče. Teoretická část práce vymezuje pojem, co je supervize, co je jejím cílem, jaké jsou její funkce a formy. Pozornost je věnována osobnosti supervizora, jaké jsou jeho vlastnosti a dovednosti a jaké má vzdělání. Část práce se také věnuje pracovníkům v sociálních službách, jejich kvalifikačním předpokladům pro výkon tohoto povolání, jaké role zaujímají při své práci a jaké jsou jejich kompetence při poskytování služeb sociální péče.

Cílem empirické části je zjistit, jak pracovníci v sociálních službách supervizi vnímají a co může jejich vztah k supervizi ovlivňovat. Pro naplnění cíle výzkumné části práce jsou osloveny čtyři organizace pobytových sociálních služeb a pracovníci, kteří pracují v přímé péči o klienty těchto vybraných organizací. Metodou výzkumu je zvoleno dotazníkové šetření.

Vyhodnocení výsledků výzkumu je provedeno pro každou organizaci samostatně, v závěrečném zhodnocení jsou navržena praktická doporučení.

Klíčová slova: supervize, supervizor, supervidovaný, supervizní vztah, pomáhající profese, odborný růst, komunikace, kompetence, vzdělávání,

Diploma Title of thesis: Supervision in Helping Professions

Author's name and surname: Ivana Vodrážková

Academic year of diploma thesis submission: 2013/2014

Thesis supervisor: Mgr. Andrea Brožová Doubková

Annotation:

The thesis „Supervision in helping professions“ deals with supervision by the view of people employed in social services who work directly with clients of residential social welfare. The theoretical part of thesis specifies what the supervision is, its targets, functions and forms. The attention is given to the supervisor's individuality, his character, skills and education as well. The part of thesis gives attention also to other workers in social services, to their qualification for such work, their role in their work, what their competences in providing social welfare services are.

The aim of the empirical part is to find out how the workers in social services perceive the supervision and how they could be affected by it. Four companies and their employees working with the clients personally were addressed to help to fulfill the aim of the research part of work. The research itself has a form of a questionnaire.

The evaluation of research results is made separately for each company, then practical recommendations to each of them are proposed.

Keywords: Supervision, supervisor, supervised, supervisory relationship, helping professions, professional growth, communication, competence, education

Obsah

Seznam tabulek	10
Seznam grafů	12
Úvod.....	14
Teoretická část	15
1 Supervize	15
1.1 Historie supervize.....	16
1.2 Supervize v ČR	17
1.3 Legislativa a supervize v sociálních službách.....	18
1.4 Cíle supervize.....	19
1.5 Funkce supervize.....	20
1.6 Formy supervize.....	21
1.7 Co není supervize.....	23
1.8 Supervize v organizaci	25
1.9 Hodnoty v supervizi a co do supervize nepatří	27
2 Supervizor.....	29
2.1 Vlastnosti a dovednosti supervizora.....	30
2.2 Vztah supervizor a supervidovaný	31
2.3 Supervizní kontrakt	33
2.4 Vzdělání supervizora.....	34
3 Sociální služby.....	34
3.1 Pracovníci v sociálních službách	36
3.2 Kompetence pracovníků v sociálních službách	38
3.3 Role pracovníků v sociálních službách	41
3.4 Profesní rozvoj pracovníků	43
Empirická část.....	45
4 Cíl empirické části	45
5 Výzkumné předpoklady.....	45
6 Metodologie	45
7 Charakteristika výzkumného vzorku	46
8 Výsledky výzkumu	47
8.1 Interpretace výsledků výzkumu – společná část dotazníku	47
8.2 Interpretace výsledků výzkumu – varianta A.....	50

8.3	Interpretace výsledků výzkumu – varianta B.....	78
9	Shrnutí výsledků empirické části.....	91
9.1	Shrnutí výsledků výzkumu – organizace A	92
9.2	Shrnutí výsledků výzkumu – organizace B.....	93
9.3	Shrnutí výsledků výzkumu – organizace C.....	95
9.4	Shrnutí výsledků výzkumu – organizace D	96
9.5	Diskuze.....	98
9.6	Doporučení pro praxi	100
	Závěr	102
	Seznam použitých zdrojů.....	104
	Seznam příloh	107

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Délka zaměstnání v sociálních službách.....	47
Tabulka č. 2: Věková kategorie	48
Tabulka č. 3: Pohlaví	48
Tabulka č. 4: Zavedení supervize v organizaci.....	49
Tabulka č. 5: Informace, co je supervize	50
Tabulka č. 6: Co pro respondenta znamená supervize.....	51
Tabulka č. 7: Zaměření supervize.....	53
Tabulka č. 8: Forma supervize.....	55
Tabulka č. 9: Spokojenost s formou supervize	56
Tabulka č. 10: Časový interval supervize	57
Tabulka č. 11: Časový úsek dne	59
Tabulka č. 12: Spokojenost s časovým úsekem dne.....	60
Tabulka č. 13: Spokojenost s místem průběhu supervize.....	62
Tabulka č. 14: Supervizor	63
Tabulka č. 15: Informace o supervizorovi	64
Tabulka č. 16: Informace od supervizora	65
Tabulka č. 17: Spokojenost se supervizorem.....	66
Tabulka č. 18: Spokojenost se supervizorem.....	68
Tabulka č. 19: Nespokojenost se supervizorem.....	69
Tabulka č. 20: Supervizní téma	70
Tabulka č. 21: Problém otevřeně hovořit.....	71
Tabulka č. 22: Profesní rozvoj	73
Tabulka č. 23: Reflexe práce	74
Tabulka č. 24: Nástroj udržení kvality.....	75
Tabulka č. 25: Zvyšování kompetencí	77
Tabulka č. 26: Zkušenost se supervizí	78
Tabulka č. 27: Důvod, proč supervize neprobíhá	79
Tabulka č. 28: Co je supervize.....	80
Tabulka č. 29: Osobní význam supervize	81
Tabulka č. 30: Zaměření supervize.....	82
Tabulka č. 31: Forma supervize.....	83
Tabulka č. 32: Četnost supervize	84

Tabulka č. 33: Vlastnosti supervizora.....	85
Tabulka č. 34: Profesní rozvoj.....	86
Tabulka č. 35: Kvalita poskytovaných služeb	87
Tabulka č. 36: Kompetence	88
Tabulka č. 37: Zájem o supervizi.....	89

Seznam grafů

Graf č. 1: Informace o supervizi	50
Graf č. 2: Co pro respondenta znamená supervize	52
Graf č. 3: Zaměření supervize.....	54
Graf č. 4: Forma supervize	55
Graf č. 5: Spokojenost s formou supervize.....	56
Graf č. 6: Časový interval supervize.....	58
Graf č. 7: Časový úsek dne	59
Graf č. 8: Spokojenost s časovým úsekem dne.....	61
Graf č. 9: Spokojenost s místem supervize.....	62
Graf č. 10: Supervizor.....	63
Graf č. 11: Informace o supervizorovi.....	64
Graf č. 12: Informace od supervizora	66
Graf č. 13: Spokojenost se supervizorem	67
Graf č. 14: Spokojenost se supervizorem	68
Graf č. 15: Nespokojenost se supervizorem	69
Graf č. 16: Supervizní téma	71
Graf č. 17: Problém otevřeně hovořit	72
Graf č. 18: Profesní rozvoj.....	73
Graf č. 19: Reflexe práce	74
Graf č. 20: Nástroj udržení kvality	76
Graf č. 21: Zvyšování kompetencí.....	77
Graf č. 22: Zkušenost se supervizí.....	79
Graf č. 23: Důvod, proč supervize neprobíhá	80
Graf č. 24: Co je supervize	81
Graf č. 25: Osobní význam supervize.....	82
Graf č. 26: Zaměření supervize.....	83
Graf č. 27: Forma supervize	84
Graf č. 28: Četnost supervize.....	85
Graf č. 29: Vlastnosti supervizora	86
Graf č. 30: Profesní rozvoj.....	87
Graf č. 31: Kvalita poskytovaných služeb	88
Graf č. 32: Kompetence	89

Graf č. 33: Zájem o supervizi	90
-------------------------------------	----

Úvod

Supervize je v poslední době velmi často používaným termínem v oblasti poskytování služeb sociální péče. Můžeme ji chápat jako strukturovaný proces, který dává lidem možnost otevřeně hovořit o jejich práci, o problémech a situacích, které s ní souvisejí. V pomáhajících profesích může také supervize znamenat zamyšlení se nad profesionálním jednáním pracovníků, nad funkčností pracovních týmů a celého zařízení.

Pracovníci v sociálních službách pracují s klientem různého typu postižení a znevýhodnění, který se nachází v nepříznivé životní situaci. Uplatňují odborné znalosti a dovednosti, vnímavý přístup k lidem, musí se vyrovnávat s emočně náročnými situacemi, řeší různé situace s klienty a jejich rodinou, řeší konfliktní situace mezi klienty navzájem. Práce v sociálních službách je především náročná na psychiku a zvládání stresových situací, se kterými se pracovníci denně setkávají. Proto se supervize stává důležitým nástrojem zajištění jednoho ze Standardů kvality sociálních služeb.

Pracovníci v sociálních službách nemají o supervizi dostatečné informace. Jsou i některá zařízení, kde supervize vůbec neprobíhá. Cílem diplomové práce je zjistit, jaký postoj mají k supervizi pracovníci zařízení sociálních služeb, specifikovat faktory, které jejich postoj ovlivňují a vymezit aspekty, které mohou přispívat k rozvoji supervize v organizaci v kontextu profesního rozvoje pracovníků.

Teoretická část práce se bude zabývat pojmem supervize. Co je supervize, jak se rozvíjela, jaké jsou její cíle a znaky. Zmínka bude také o osobě supervizora a jedna kapitola bude věnována i pracovníkům v sociálních službách.

Empirická část práce bude zaměřena na supervizi pohledem supervidovaných pracovníků v sociálních službách. Úkolem bude zjistit, jak pracovníci v sociálních službách supervizi vnímají a zda skutečně může přispívat k jejich profesnímu rozvoji. Dále bude popsán celý průběh výzkumu, a to od volby metody až po závěrečná shrnutí. Cílem této diplomové práce je aplikovat výsledky výzkumného šetření do praxe, vypracovat návrhy opatření nebo metodické postupy, které budou jednotlivým organizacím přínosem.

Teoretická část

1 Supervize

„Supervize – pro někoho pojem, pod kterým si neumí nic představit, pro jiného frustrující zkušenost z odhalení vlastní profesionální nejistoty, pro dalšího zajímavý tvůrčí zážitek a skutečná podpora v nesnázích při výkonu povolání.“ (Havrdová, Hajný et al. 2008, s. 17).

Výraz „supervize“ pochází původně z ekonomického prostředí a je chápán jako kontrola postupů, organizace systému práce a podobně. Supervizi rozumíme systematickou reflexi profesního jednání. Jejím tématem jsou otázky dotýkající se problematické oblasti a konfliktů, se kterými se supervidovaný setkává ve své práci s klientem.

Definovat supervizi není vůbec jednoduché. I když se tématem supervizí zabývá mnoho autorů, neexistuje dosud žádná všeobecně uznávaná definice supervize, žádný jednoznačný soubor metod. Zuzana Havrdová (2008, s. 40) popisuje supervizi jako odbornou činnost, při níž supervizor podporuje, vede a posiluje pracovníka, skupiny nebo týmy v pomáhající profesi k tomu, aby dosáhli určitých organizačních, profesionálních a osobních cílů. Hlavním nástrojem supervize je vytvoření prostoru pro reflexi pracovní činnosti a pracovního kontextu v bezpečném prostředí supervizního vztahu a podpora procesu učení a změny.

Kopřiva (1997, s. 138) uvádí, že v sociální práci nacházíme trochu jiné pojetí supervize než v psychoterapii. Prvek kontroly a řízení je jednou z legitimních funkcí supervizora.

Matoušek (2003, s. 349) definuje supervizi jako celoživotní formu učení, zaměřenou na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí.

Schreyögg (2004, s. 24) uvádí, že supervize tematizuje profesní souvislosti. Jako poradenský koncept slouží k zajištění a zlepšení kvality profesní práce. Vztahuje se při tom na psychické, sociální a institucionální faktory.

Baštecká (2001, s. 368) supervizi popisuje jako činnost, při které prostřednictvím zaměřeného pozorování a cílených otázek uvažujeme nad kvalitou péče o klienta a nad organizačními souvislostmi dané péče.

Poměrně výstižně popisuje supervizi Hess (in Hawkins, Shohet, 2004, s. 59), který ji definuje jako čistě mezilidskou interakci, jejímž cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem.

Autorka diplomové práce by definovala supervizi jako setkání supervizora a supervidovaného, které má jasně vymezené „hrací pole“, je zde účel, záměr, časový prostor, je strukturované a přináší rovnováhu do pracovního kolektivu. Dobře vedená supervize pomáhá supervidovanému reflektovat jeho práci, motivovat ho k hledání možností jak řešit problémy při práci s klienty, vyvarovat se chyb, a tím rozvíjet jeho profesní kvality.

1.1 Historie supervize

Kdy nebo jak se zrodil tradiční model supervize v sociální práci není zcela jisté. Pravděpodobně se zakládá na modelu poradenství a supervize, který se vyvinul v Anglii pro oblast lékařství a postupně se stal americkým lékařským modelem. Můžeme oprávněně předpokládat, že zdravotnický model supervize převzali někdejší sociální pracovníci proto, že měli s lékaři mnoho blízkých kontaktů, jak osobních tak i profesionálních.

Supervize tak jak ji v klinické praxi pojmáme, se začala vynořovat koncem 19 století v rámci Asociace dobročinných organizací, kde se modelem pro praxi případové práce stávali placení jednatelé. Ti byli v rámci zácvičku organizací supervidováni.

Jak uvádí Munson (1993) a Belardi (1998), počátky supervize se datují ke vzniku sociální práce v Toynbee Hall v Londýně a v Bostonu na konci 19. století. Prvními partnery otce zakladatele pastora Samuela Barnetta v supervizím dialogu v Toynbee Hall byli studenti Oxfordské univerzity, kdy Barnett využíval specifickou formu výuky, *„při níž učitel vede studenta v dyádě a poskytuje mu tzv. tutoring“* (Munson 1993). Koncem 19. století se myšlenky komunitní práce spolu s metodami pohovorů s pracovníky rozšířily do USA a začala se rozvíjet případová práce s jednotlivci. Souběžně vznikaly první formy zaučování nových sociálních pracovníků v terénní práci, spojené se supervizí (Kadushin, 2002).

Výuka sociální práce se ve 20. letech minulého století dostala v New Yorku na univerzitu. I zde se studenti učili případovou práci především na klientech v praxi,

přičemž byli individuálně supervidováni zkušenými sociálními pracovníci. Jak udává Belardi (1998), tato forma vedení byla odvozena právě od tutorského systému britských univerzit. Již se ale nenazývala tutoring, ale individuální supervize nebo supervize terénní praxe.

Postupně se supervize specializovala do mnoha různých oblastí jako je poradenství, klinická práce, práce se závislými na psychoaktivních látkách a integrovala do sebe nové aspekty práce. Výraznější a časnější byl vývoj supervize v USA, v Evropě se supervize rozvíjela až v 60. letech 20. století (Brožová Doubková, Thelenová 2010, s. 54).

1.2 Supervize v ČR

Supervize jako metoda zaměřená na zvyšování kvality a profesionality práce se u nás nejprve objevila jako povinná součást psychoanalytického výcviku v šedesátých letech 20. století. Později byla zajišťována pro absolventy psychoterapeutických výcviků SUR¹ tříletá supervize ve formě bálintovských seminářů. V 80. letech tato metoda pronikla i do oblasti vězeňství a soudnictví. Možnosti soustavnějšího vzdělávání v supervizi se objevily počátkem devadesátých let, kdy v roce 1995 Pražský psychoterapeutický institut uspořádal symposium o supervizi. Jeho cílem bylo zmapovat stav provádění supervize v podmínkách jednotlivých psychoterapeutických škol (Matoušek 2003, s. 351).

O supervizi se v naší republice začaly zajímat i jiné obory než psychoterapeutické školy. Systematicky se supervize začala prosazovat především v sociální práci.

Jedním z prvních pracovišť v oblasti sociálních služeb, kde byla po roce 1989 zavedena supervize, bylo středisko křesťanské pomoci Diakonie ČCE v Praze. Supervize v současnosti probíhají na všech úrovních realizace sociální práce, včetně dobrovolnických programů, linek důvěry. Také profesionální rozvoj pracovníků, specifikace jejich dovedností a kompetencí se stávají v soudobé supervizi prioritou. Ukazuje jak propojit teorii s praxí, formuje a upevňuje profesní postupy (Brožová Doubková, Thelenová 2010, s. 55).

¹ SUR – systém vzdělávání v psychoterapii, který nese jména svých zakladatelů Jaroslava Skály, Eduarda Urbana a Jaromíra Rubeše. Legitimním pokračovatelem je občanské sdružení SUR, které vzniklo v roce 1999.

V současné době se u nás supervize dle Havrdové (2008, s. 163) prakticky využívá nejčastěji v následujících oblastech:

Supervize ve struktuře řízení – jedná se o manažerskou supervizi, která zahrnuje řadu procesů zaměřených na dosažení optimálního výsledku pro lidi, kteří využívají služby zdravotní a sociální péče. Jejím cílem je umožnit zaměstnancům, aby neustále rozvíjeli svou praxi a zdokonalovali se.

Supervize ve školství – jedná se o supervizi v zařízeních ochranné a ústavní výchovy, v zařízeních výchovného poradenství, o supervizi na školách. Zde supervize směřuje především k podpoře, bezpečí a učícímu se procesu.

Supervize zdravotnických pracovníků – cílem je zvyšování profesní dovednosti a kvality poskytované péče, je účinnou prevencí syndromu vyhoření a nástrojem motivace pro vykonávání zdravotnického povolání.

Supervize v ergoterapii – slouží jako jedna z forem podpory, v současné době je supervize v ergoterapii vnímána především jako vedení studenta během odborné praxe v průběhu pregraduálního studia.

Videotrénink interakcí – jedná se o supervizi za přítomnosti videozáznamu, který supervizor i supervidovaný sledují, společně rozebírají danou situaci a hledají možná řešení problematických situací.

Supervize v duchovním doprovázení – využívá se zejména v charitativních službách, v duchovní a pastorační sociální práci v zařízeních, které poskytují sociální služby a v dalších zařízeních, kde se uplatňují pomáhající profese.

1.3 Legislativa a supervize v sociálních službách

V České republice dosud neexistuje konkrétní legislativní norma, která by se vztahovala přímo k supervizi. Odborné referentky MPSV Kotoučová a Čermáková (Bajer 2007, s. 47) vysvětlují, že ve znění věcného záměru zákona o sociálních službách supervize byla uvedena. Bohužel se ji během legislativního procesu tvorby zákona o sociálních službách nepodařilo prosadit do paragrafovaného znění. Zásadní důvod spočíval v nejednotnosti pojetí supervize obecně, protože tento pojem není nikde oficiálně a jednotně definován. Supervizi jako výrazně roztříštěný systém nebylo možné legislativně uchopit.

Zavádění supervize do jednotlivých organizací výrazně ovlivnil Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. a Vyhláška č. 505/2006 Sb., která upravuje

Standardy kvality sociálních služeb. Ale ani v těchto standardech se s pojmem supervize přímo nesetkáme. Jsou zde pouze kritéria dvou standardů, která se supervize mohou týkat.

Standard č. 10: Profesní rozvoj zaměstnanců (kritérium 10e) – „*Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka*“.

Standard č. 15: Zvyšování kvality služby (kritérium 15c) – „*Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby*“ (Vyhláška č.505/2006 Sb., s. 38 a 40).

I proto MPSV zatím neuvažuje o právní a metodické úpravě supervize nebo o návrhu systému supervize. Domnívá se, že tato úloha přísluší odborným organizacím, zastřešujícím sdružením věnujícím se supervizi (Bajer 2007, s. 48).

1.4 Cíle supervize

Jak již bylo uvedeno, supervize je strukturovaný proces a zahrnuje celou řadu témat, která se promítají i do cílů supervize. Každá organizace, která se rozhodne supervizi využívat, by si zároveň měla ujasnit, co od ní bude očekávat.

Cíle supervize jsou podle jednotlivých autorů definovány s ohledem na rozdílný přístup k tomu, co vlastně supervize je a které prvky v sobě obsahuje. Shoda mezi nimi je v tom, že prioritou supervize je profesionální rozvoj pracovníka, rozšiřování jeho dovedností. Souběžně s tím mu má supervize pomáhat řešit těžko řešitelné případy, má mu pomáhat vyrovnat se s pracovním stresem (Matoušek 2003, s. 352).

Havrdová (2008, s. 48) uvádí, že obecným cílem supervize jako profesionální aktivity je zlepšení nebo udržení kvality služby. Dle Baštecké (Baštecká, Goldman 2001, s. 369) supervize pomáhá vytvářet osobnost a osobitost člověka v pomáhající profesi, vede pracovníka k reflexi jeho pracovního jednání. Díky supervizi by měl znát své vlastní přednosti a umět jich využít. Měl by docenit vlastní síly a rozpoznat jejich meze. Právě docenění sil, spojené s hrozbou syndromu vyhoření, je jedním z problémů, kterým pomáhá supervize čelit.

Například Hawkins a Shohet (2004, s. 61) uvádějí, že cílem supervize je poskytovat pravidelně prostor, v němž mohou supervidovaní uvažovat o obsahu a procesu své práce, rozvíjet porozumění a dovednosti v práci, získávat zpětnou vazbu

o obsahu i procesu, být uznáváni jako lidé i jako pracovníci, lépe plánovat a využívat osobní i odborné zdroje, být sami aktivní a nikoli jen reagovat.

Christiane Böckelmann (2002, s. 94) rozepisuje cíle v závislosti na jednotlivých oblastech, kterým se supervize věnuje:

Profesní kompetence – zachování a zvažování profesních kompetencí, další vzdělávání a rozvoj v profesi, zvládání vlastní odborné kompetence, vytváření koncepce pro konkrétní případy, podpora metodických kompetencí.

Profesní identita – podpora profesní role, vypořádání se s osobní stránkou povolání, vlastních představ, cílů, možností a hranic, podpora emocionálního vnímání a adekvátního sebehodnocení, řešení etických otázek profese, vypořádání se s mocí, otázkami statutu.

Vztah ke klientům – osvětlení vztahu mezi supervidovaným a konkrétním klientem, analýza role ve vztahu ke klientovi, vliv instituce, ve které se supervidovaný i klient nacházejí, podpora emocionálního odstupu vůči klientům, se kterými supervidovaný pracuje, vyrovnání se s očekáváními, cíli a požadavky klientů.

Institucionální včlenění – porozumění strukturální souvislosti ve vlastní pracovní oblasti, vyjasnění vzájemného působení mezi institucionálními a psychickými komponenty ve vztahu k práci s klientem, vyrovnání se s očekáváními, cíli a požadavky zaměstnavatele, instituce, řešení otázky spolupráce s kolegy a nadřízenými, vypořádání se s tématem loajality.

Lze tedy shrnout, že cílem supervize je především poskytnout zaměstnancům možnost otevřeně hovořit o jejich pracovních problémech, ale i úspěších. Umožnit supervidovanému získat sebereflexi, poskytnout možnost ke zkvalitnění jeho práce s lidmi, podpořit jeho profesní rozvoj a motivaci k práci. Cílem supervize je také prospěch klienta dosažený kvalitně poskytovanou službou.

1.5 Funkce supervize

S cílem supervize úzce souvisí i její funkce. Podle klasického rozdělení Kadushina (Havrdová 2008, s. 48) má každá supervize tři základní funkce: administrativní, vzdělávací a podpůrnou. Každá z nich je v každé supervizi v různé míře přítomna.

Administrativní/řídící funkce je zaměřená na výkon pracovníka, organizace. Supervize ve svém procesu sleduje a zajišťuje chápání a dodržování cílů organizace,

programů a služeb. Pomáhá při stanovování priorit, kompetencí, pomáhá sledovat efektivitu práce a práci s časem. Jejím cílem je pochopení profesních hodnot.

Vzdělávací funkce je zaměřená na rozvoj profesionality supervidovaného, podporuje jeho odborný růst, informuje a vzdělává v nových přístupech a metodách práce, umožňuje zkoumat další způsoby práce, seznamuje s možností prevence syndromu vyhoření. Cílem je rozvoj odbornosti.

Podpůrná funkce se zaměřuje na pracovníka, jeho aktuální pocity, jeho sebehodnocení, sebereflexi a reflexi práce s klientem. Jejím cílem je zvládnutí profesních nároků.

Matoušek (2001, s. 6) udává ještě funkci **zprostředkující**, kdy supervizor může být mediátorem při řešení konfliktů jak uvnitř organizace, tak mezi organizací a jejím okolím.

1.6 Formy supervize

Na supervizi se může nahlížet různými způsoby, může se týkat rozdílných situací a může mít různé uspořádání. Hovoříme tak o různých formách supervize. Podle svého zaměření se supervize může rozdělit na supervizi rozvojovou a supervizi odbornou. Supervize rozvojová je zaměřená na rozvoj a růst pracovníka nebo týmu. Supervize odborná se zaměřuje na daný problém klienta nebo s klientem a je součástí supervize rozvojové (Staňková 2004, s. 19). Lze ji provádět individuálně nebo ve skupině.

Matoušek (2003, s. 353) člení supervizi podle postavení osoby supervizora vůči instituci na **interní** a **externí**, podle počtu supervidovaných na **individuální** a **skupinovou** a podle profese supervidovaných – psychoterapeuti, sociální pracovníci, studenti. Podle doby, kdy se provádí, ji člení na **pravidelnou**, **příležitostnou** a **krizovou**.

V současné literatuře se ještě můžeme setkat s pojmem manažerská supervize. Podle Hawkinse a Shoheta (2004, s. 62) se tento termín užívá tam, kde je supervizor také nadřízeným supervidovaných. Veltrubská (2001, s. 8-9) uvádí, že tento druh supervize nemá se supervizí pomáhající mnoho společného, patří do managementu a je formou řízení.

Individuální supervize

V individuální supervizi jde o přímý kontakt supervizora a jednoho pracovníka. Nutnou podmínkou supervize je atmosféra důvěry a bezpečí. Supervizor

a supervidovaný spolupracují na základě dohodnutých cílů a hranic postupu v supervizním kontraktu. Ten je uzavřen na prvním setkání a na dalších setkáních je na jeho základě dojednávána upřesňující dohoda o postupu v následujících sezeních (Supervize v soc. práci, studijní materiál str. 10).

Struktura individuálního supervizního sezení zahrnuje reflexi minulého období supervidovaného a jeho práce s klienty, předložení problému či situace, která má být řešena. Poskytuje prostor k přemýšlení, sebereflexi a sebehodnocení supervidovaného, poskytuje zpětnou vazbu ze strany supervizora, zapojuje tvořivost a fantazii supervidovaného, podporu rozhodnutí supervidovaného o konkrétní strategii budoucí práce a závěrečné zhodnocení splnění zakázky (Matoušek 2003, s. 354).

Skupinová supervize

Jedná se o strukturovaný proces, který dává pracovníkům možnost hovořit ve skupině o své práci, o svých pocitech a vztazích, které při práci prožívají. Cílem je profesionální rozvoj v kontextu skupiny. Skupinová supervize má podobu plánovaných, časově vymezených schůzek s předem dohodnutým programem (Matoušek 2003, s. 354). Podle Herona (Hawkins a Shohet 2004, s. 134) je vhodné, když skupina vykazuje dostatečnou podobnost, pokud jde o typy klientů, s nimiž členové pracují, obecný teoretický přístup k práci a úroveň pokročilosti. Pokud si je ale skupina ve všech třech uvedených oblastech příliš podobná, možnosti učení a vzájemného oponování se omezují a nastává nebezpečí, že se podpoří „konsenzuální spojení“.

Výhodou skupinové supervize je ekonomické využití času, financí, odbornosti. Na rozdíl od supervize individuální dodává skupina podpůrnou atmosféru, v níž se noví pracovníci mohou podělit o své úzkosti a zjistit, že ostatní čelí podobným problémům. Při skupinové supervizi těží supervidovaní z reflexí, zpětné vazby a příspěvků svých kolegů stejně jako supervizora. Skupina může nabídnout širší škálu životních zkušeností, a tak je větší pravděpodobnost, že se někdo ze skupiny dokáže vcítit jak do supervidovaného, tak do klienta. Skupina nabízí větší empatickou škálu nejen co do pohlaví, rasy a věku, ale také typů osobnosti. Skupina také nabízí více příležitostí využít při supervizi činnosti techniky, například užití technik modelování soch, převrácených rolí a podobně.

Skupinová supervize má také ale své nevýhody. Je méně pravděpodobné, že bude skupinová supervize odrážet dynamiku individuální práce stejně výrazně jako supervize individuální. Skupinová dynamika je prospěšná, pokud si ji skupina uvědomuje a je využívána jako doplněk rostoucího sebeuvědomování supervidovaných

prostřednictvím jejich role ve skupinovém procesu. Pokud však ve skupině vládne duch soupeření, může skupinový proces působit rozkladně. Poslední nevýhodou skupinové supervize je skutečnost, že je na každého člena méně času (Hawkins a Shohet 2004, s. 131 -134).

Týmová supervize

Svou formou ji lze zahrnout ke skupinové supervizi. Týmová supervize zahrnuje všechny členy pracovního týmu bez ohledu na jejich pracovní pozici. Jedná se o skupinu, která se nesetkává pouze při supervizi, ale i mimo tuto skupinu pro ni existuje provázaný pracovní život. Týmová supervize je zaměřená především na činnost týmu jako celku a jeho efektivitu, popřípadě na práci celé organizace (Matoušek 2003, s. 355).

Jako další formy supervize Matoušek uvádí **konzultování dvou kolegů**, kdy musí být předem dohodnuto, kdo je supervidovaný a kdo supervizor, **intervizi**, kdy se jedná o supervizní setkání bez supervizora. Jde o podobně funkčně postavené spolupracovníky, kteří sdílejí odpovědnost za pracovní činnost náležející jednomu z nich. Poslední formou je **autovize**. Jedná se o proces sebereflexe pracovníka (supervizora). Pracovník (supervizor) sám sobě klade užitečné otázky, na které hledá odpovědi. Všímá si svých postupů, pocitů a tělesných reakcí při práci s klientem (supervidovaným), které písemně nebo s využitím audio nebo videozáznamu vyhodnocuje (Matoušek 2003, s. 357).

1.7 Co není supervize

Supervize se velmi často zaměřuje s jinými metodami profesního růstu a rozvoje pracovníků v sociálních službách. Jedná se zejména o psychoterapii, coaching, organizační poradenství, mentoring a tutoring. Není to ani metodické vedení, řízená diskuse, odborné vzdělávání, zaškolování pracovníka zkušenějším kolegou, odborná nebo pracovní porada. Rozdíl mezi těmito metodami a supervizí je především v jiné úrovni vytvářeného prostoru a vztahu s pracovníky. Supervize staví na delším vztahu a dobře navázaném kontaktu. Pro lepší orientaci budou některé metody trochu více přiblíženy.

Psychoterapii můžeme obecně charakterizovat jako léčebné působení na nemoc, poruchu nebo anomálii psychologickými prostředky, zabývající se profylaxí, terapií rehabilitací (Vymětal 2004, s. 20). Hartl, Hartlová (2000, s. 489) definují psychoterapii

jako „*lечение поруч а граничных ставу психологическими средствами*“. Podle Schmidbauera (1994, s. 154) hranice mezi supervizí a terapií spočívá v tom, že v supervizi se emocionální konflikty zpracovávají jen na poli zaměstnání, zatímco terapie se vztahuje na celý život supervidovaného. Cílem psychoterapie je tedy zlepšení stavu konkrétního jedince, u supervize je cílem kvalitní práce s klientem. Psychoterapie k supervizi těsně přiléhá, oba fenomény je však třeba důsledně oddělovat. Supervizor v indikovaném případě může terapii doporučit, pracovník má ale právo se rozhodnout, zda do procesu psychoterapie vstoupí či nikoli (Horská 2010, s. 23).

Coaching je na rozdíl od psychoterapie disciplínou poměrně mladou. Hartl, Hartlová (2000, s. 276) vymezují tento pojem jako „*metodu práce s lidmi založenou na myšlence, že dospělý člověk se nejlépe učí praxí a vlastní zkušeností, metoda užívaná k taktnímu a ohleduplnému ovlivňování pracovního chování člověka, jejím cílem je rozvoj aktivity, iniciativy, samostatnosti a tvořivosti, vede ke zvyšování pracovního výkonu*“.

Bočarovová (2009, s. 4) vymezuje coaching jako „*profesionální vztah, který vede lidi k dosahování mimořádných výsledků v soukromém životě, kariéře či podnikání*“. Dle Havrdové, Hajného (2008, s. 45-46) je coaching zaměřen na rozvoj individuálního potenciálu pracovníka, zvládnutí jeho role, rozšíření jeho profesních perspektiv. V ohnisku stojí pracovník sám, nikoliv tým. Coaching může být pokládán za součást supervize.

Mentoring je systematické, formalizované zprostředkování osvědčených postupů, přístupů, zkušeností a znalostí prováděné mentorem. Průcha, Walterová, Mareš (2008, s. 120) popisují mentora jako „*osobu uvádějící do znalostí oboru prostřednictvím vedení v reálných situacích, provádějící supervizi*“.

Převážně ve školním prostředí se hovoří o **tutoringu**, tutorem je zkušenější osoba, která má na starosti určitou skupinu začínajících žáků nebo studentů. Může jí být jak pedagog, tak starší spolužák. Institut tutoringu vyzdvihoval například ve své monografii Didactica magna i Jan Amos Komenský, který v něm viděl přínos jak pro začínajícího, tak pro staršího studenta, který tímto získával pedagogické zkušenosti. V supervizi zahrnované do procesů mentoringu, případně tutoringu, převládá především vzdělávací a podpůrná funkce (Horská 2010, s. 24).

Jednotlivé disciplíny není jednoduché jednoznačně diferencovat, ať již ve vztahu k supervizi nebo samostatně. Havrdová, Hajný (2008, s. 21) oddělují supervizi a ostatní

metody takto: „ *Pokud je předmětem pracovní kontext a pracovní proces, jde o supervizi*“.

Supervize je tedy pouze jednou z metod, která svým specifickým zaměřením doplňuje v organizaci systém komunikace, profesního rozvoje řízení a managementu kvality. Žádný z těchto prvků nemá suplovat. Případný zásah do těchto procesů musí být ujednán v supervizním kontraktu.

1.8 Supervize v organizaci

Supervize organizace je dlouhodobý proces, který může být jedním článkem z mozaiky všech změn, kterými sociální služby a organizace, které je poskytují, v současné době procházejí.

Prostor v supervizi je velmi často využíván pracovníky k ventilaci napětí a reflexi jejich aktuální profesní situace. Supervize velmi často zůstává u potřeb pracovníků a nedochází tak k propojení s potřebami organizace. Tento stav se zviditelnil zejména po přijetí Zákona o sociálních službách, kdy organizace poskytující sociální služby začaly reagovat na požadavky legislativy a orientovat se na záruku kvality a proces učení.

Supervize organizace je supervize zaměřená na celou organizaci, na její strukturu a fungování, na jasnost v rolích a kompetencích, na podporu a pomoc organizace v kontextu legislativních změn v sociálních službách. V supervizi organizace se odráží její kultura, atmosféra, která v ní panuje, celkové klima vztahů a vzájemná podpora mezi pracovníky a managementem. Aby mohla proběhnout supervize organizace jako nástroj kvality poskytovaných sociálních služeb, je předpokladem, že supervizor se také orientuje v sociálních službách, související legislativě a v procesech řízení organizace (Havrdová 2010, s. 22).

Podle Hawkinse a Shoheta (Matoušek 2003, s. 363) je podmínkou úspěšného zavádění supervize kultura „učící se“ organizace. Tento pojem je znám z managementu. Jde především o prolomení tradičních myšlenkových schémat a orientaci na nové hodnoty a rozvíjení jasné představy nových strategií. Základem je individuální učení a současně také společné myšlení a úsudky.

Organizace, která se učí a rozvíjí, dokáže daleko lépe naplnit potřeby svých klientů, protože naplňuje i potřeby vlastních zaměstnanců. Zodpovědět otázku, jak se supervizi v organizaci začít, není snadné, protože každá organizace má jiné potřeby, je

třeba zohlednit, odkud se začíná. Změna organizace je složitý proces a je nebezpečné řídit se jednoduchým receptem nebo přebírat řešení odjinud. Hawkins a Shohet (2004, s 179-186) uvádějí, že v procesu rozvoje organizace a praxe supervize můžeme rozpoznat sedm stadií:

Oceňující zjišťování toho, k jaké supervizi již dochází - změna začíná od ocenění toho, k čemu již dochází a čeho jednotlivci a týmy dosáhli a ne z postoje, že to co je, je nedostatečné, a proto je třeba dodat změnu zvenčí.

Probuzení zájmu o rozvoj strategie a praxe supervize – impuls ke změně musí přijít zevnitř. Jestliže pracovníci nepovažují problém za vlastní, nebudou za vlastní považovat ani řešení. Nejúčinnějšími způsoby, jak někoho přesvědčit o potřebě supervize, je ukázat, jak drahé je supervizi nemít a ukázat zisky, které přináší dobrá supervize. Cenu za neexistující supervizi lze najít v řadě různých zdrojů, jako je nevyhovující nebo zastaralá praxe, stížnosti klientů, pracovní morálka zaměstnanců, průzkum postojů zaměstnanců, audity praktické činnosti, porovnání s osvědčenou praxí v oboru.

Zahájení experimentu – ve většině organizací můžeme najít nejen úspěšnou praxi, ale také skupinky lidí, kteří mají odhodlání změnit věci k lepšímu. Je účinné podpořit a využít tvořivou energii těch, kdo jsou ve středu organizace. Aby nedošlo k nebezpečí, že se některá jednotka stane příliš elitní a mimořádnou, je lepší, když se experimentálního zkoušení nových supervizních přístupů zúčastní více skupin.

Zvládnutí odporu vůči změně – i v organizaci, která dosáhla velkého množství výše uvedených předpokladů, změna stejně vyvolá odpor. Rozdíl je v tom, že takto připravená organizace má větší šanci odpor vůči změně úspěšně překonat.

Rozvinutí strategie supervize – každá organizace potřebuje ve vztahu k supervizi definované strategické záměry, které jasně vyjádří účel a funkci supervize, jak supervize přispívá k naplnění celkových cílů organizace, minimální standardy pro obsah a způsob vedení supervize, minimální požadavky na supervizní smlouvy včetně četnosti a způsobu rozhodování o programu, protidiskriminační postupy, jak se bude supervize zaznamenávat a jaký status budou mít poznámky ze supervize, vztah mezi hodnocením pracovníka a supervizí, práva a povinnosti supervidovaného i supervizora, očekávaný a zaručený stupeň důvěrnosti, na co by se supervize měla zaměřovat, jakou prioritu by supervize měla dostat vzhledem k jiným úkolům. Strategii organizace ve vztahu k supervizi je potom možné použít jako základ při uzavírání formální smlouvy mezi supervizorem a supervidovaným.

Rozvinutí procesu trvalého učení a rozvoje supervizorů a supervidovaných – jestliže člověk přijímá dobrou supervizi, současně se učí jak být dobrým a aktivním supervidovaným. Supervizní učení je nepřetržité a vyžaduje aktualizace. Je také důležité zabudovat do mechanismů organizace postupy, které jí umožní učit se z toho, co se objeví během supervize.

Zavedení procesu permanentní kontroly a revizí – kontrola je dobrá jen natolik, nakolik jsou dobré změny v praxi, k nimž vede. Celková kontrola a revize by měly přinést změny strategie, výcviku, zásad pro praxi i skutečné praxe. V co největší míře by měla být supervize začleněna do trvalé struktury organizace.

Důležitým předpokladem k úspěšné supervizi organizace je důvěra vedení k superviznímu procesu. Důvěra se buduje postupně a pracovníkům je potřeba poskytnout dostatečný časový prostor k tomu, aby se naučili supervizi přijímat, využívat ji pro svou praxi a vnímat sami sebe v kontextu organizace.

1.9 Hodnoty v supervizi a co do supervize nepatří

Hodnotám v supervizi byla doposud věnována malá pozornost. Pokud se v publikacích o supervizi hodnoty objevují, pak jsou obecně definovány v kapitolách o etice, s jejímž významem jsou nedílně spjaty.

Havrdová (2010, s. 171 – 175) v následujícím textu uvádí hodnoty v supervizi z pohledu supervidovaných, kteří je u svých supervizorů oceňují, nebo v ideálním případě očekávají.

Hodnota pomoci – supervidovaní očekávají od supervizora pomoc v obtížné situaci v jakékoli formě (podpora, rada, nasměrování).

Důvěra – absence této hodnoty v supervizním vztahu vede velmi často k porušení etických pravidel supervize.

Mlčenlivost – cílem není utajování informací, ale ochrana bezpečného prostředí pro otevřenou komunikaci.

Nezávislost – u interního supervizora se může objevovat nereflektovaný prvek kontroly.

Umění naslouchat – možnost supervidovaných vyjádřit své pocity, myšlenky.

Umění motivovat – udržení úrovně motivace i po výrazných nezdarech, které stojí za povzbuzováním supervizora k určité akci.

Empatie – vcítění se supervizora do jednotlivých profesí, kde je vnímán evidentní profesní rozdíl v přijímání supervize.

Sebezkušenost – vlastní zkušenost supervizora s přijímáním supervize.

Profesionalita – supervizor zná své limity a možnosti.

Nadhled – nezatížený pohled, supervizor není zatížený děním v organizaci.

Spravedlivé nastavení hranic - spravedlivý přístup supervizora zejména v týmové supervizi, které se účastní i přímý nadřízený.

Náhled - schopnost supervizora odhalit manipulativní a další nepřipustné chování.

Profesionální supervizor se řídí Chartou lidských práv, z které jsou odvozeny i zásady profesionálního chování. Tyto zásady jsou rozpracovány v etických kodexech, které vydávají profesní svazy pro supervizi.

Havrdová, Hajný (2008, s. 44) uvádí příklady konkrétních projevů, které jsou neslučitelné se supervizí:

- neúcta vůči kterémukoli supervizantovi bez ohledu na věk, pohlaví, sociální příslušnost, například podceňování jeho schopnosti učení a celoživotního vývoje, ponižování, zesměšňování, zlehčování,
- zneužívání supervizní role, která sebou nese moc a informace o klientovi a jeho organizaci,
- jakékoli formy nátlaku či útlaku, manipulace nebo přesvědčování, které tlačí supervizanta ve směru úsudku nebo potřeb supervizora,
- podlehnutí napětí, v němž se nachází supervizor spolu se supervizanty, což se projevuje například vytvářením koalic proti kterémukoli členu organizace nebo koalic se zaměstnanci proti vedení,
- nezodpovědné jednání ze strany supervizora, které se projevuje nedodržováním času a dojednaných termínů, porušováním mlčenlivosti, nerespektováním potřeb,
- křížení zájmů, kdy supervizor vstupuje do dalších rolí vůči supervizantovi, například do role terapeuta, pracovního partnera v některém projektu,
- neodůvodněné protahování kontraktu či nepodložené zvyšování ekonomických požadavků,
- předstírání znalostí, schopností a zkušeností, neprůhlednost ohledně vzdělání, výcviku a odborného zázemí supervizora.

Respektování etických zásad je důležitým předpokladem pro vykonávání supervize jako velmi specifické profese dotýkající se citlivých profesních a osobních témat. Vzhledem k charakteru supervizního vztahu se očekává, že supervizor bude pravidla etiky znát a plně je respektovat.

2 Supervizor

Supervizor zastává nepochybně klíčovou roli v celém procesu supervize. Je to člověk, který nabízí spolupráci na úrovni dvou kolegů, rovnocenných partnerů. Může působit jako školitel, rádce, průvodce obtížnou situací nebo případem, jako ochránce či zdroj podpory a jistoty. Supervizor používá metody práce odvíjející se od jeho vzdělání, původní profese, psychoterapeutického výcviku a praktických zkušeností.

Osobnost supervizora a to jakým způsobem supervize probíhá, závisí na funkci, kterou má v daném zařízení plnit.

Například supervizor v Anglii a v USA znamená v českém významu nejbližší vedoucí, který vidí své podřízené při práci a na místě může jejich práci ovlivňovat, je tedy vždy povinen supervidovat. Externího supervizora vidí vždy jako pouhý nástroj vedoucího (Baštecká 2001, s. 367).

Kopřiva (1997, s. 138) uvádí, že prvek kontroly a řízení je jednou z legitimních funkcí supervizora. Supervizora odlišuje od manažera, hlavní úkol supervizora vidí v pomoci zaměstnancům organizace. Supervizora, který plní vzdělávací funkci, autor nazývá konzultantem.

Podle Matouška (2003, s. 358) se supervizor pohybuje mezi podporou a kontrolou, kdy si stále vyjasňuje, zda kontroluje nebo podporuje.

Supervizor musí při své práci obsáhnout mnoho rolí, k nimž patří zejména role poradce, který poskytuje podporu, role pedagoga, který pomáhá supervidovanému se učit a rozvíjet, role manažera, který má odpovědnost za činnost supervidovaného i za klienty a role manažera (konzultanta), který má odpovědnost vůči organizaci, která ho platí. Právě proto, že supervizor zastává mnoho rolí, je pro dobrou supervizi zásadní, aby je měl supervizor zvládnuté, uvědomoval si je a uměl je v případě potřeby kombinovat (Hawkins a Shohet, 2004).

2.1 Vlastnosti a dovednosti supervizora

Evropská Asociace Supervize (EAS), která byla založena v roce 1994 a je evropským sdružením supervizorů, stanovila pro vykonávání supervize kvalifikační kritéria (Matoušek 2003, s. 359):

Osobnostní charakteristiky a předpoklady - psychické zdraví, pozitivní základní ladění, otevřenost, duch partnerství, realismus, intuice a relativně stálý světonázor, věrohodnost.

Profesionální schopnosti – schopnost integrovat a diferencovat, cit pro skryté procesy a zacházení s nimi, orientovanost v dlouhodobé perspektivě, dobrá adaptace na 66změnu, schopnost připravit strategii korekce vlastního postupu (co a jak dělat jinak), schopnost zúročení vlastních zkušeností práce s jednotlivcem, se skupinou, v organizaci.

Profesionální znalosti – základní znalosti obecné psychologie, psychologie osobnosti, teorie mezilidské komunikace, vědomosti o skupinové dynamice, základní vědomosti z teorie řízení a struktury organizace, o strategii změny, filozofické myšlení a vědomosti ze základních filozofických konceptů.

Carofil a Hess (Hawkins a Shohet 2004, s. 51-53) shromažďují různé zdroje vlastností ideálního supervizora, mezi které patří zejména empatie, porozumění, bezpodmínečné kladné přijetí, upřímnost, vřelost, flexibilita, zájem, investování, zvědavost a otevřenost.

Mezi nejobtížnější dovednosti, které by měl supervizor ovládat, řadí Hawkins a Shohet (2004) *schopnost helikoptéry*. Jedná se o schopnost přepínat ohnisko pozornosti a tak obsáhnout všechny procesy, které se v aktuální supervizi odehrávají.

Supervizor, který pracuje se skupinou pracovníků a zastává v této skupině vedoucí roli, je podle Havrdové (1999, s. 36) schopen plnit následující úkoly:

Facilituje - usnadňuje komunikaci a podporuje práci na dohodnutých cílech.

Moderuje - řídí skupinový rozhovor, klade otázky.

Organizuje - hlídá časový průběh skupinového supervizního setkání, jehož struktura by měla být stabilní.

Pečuje o sycení potřeb účastníků - potřeby výkonu, potřeby bezpečí, potřeby zachování skupiny.

Poskytuje model - členové přejímají supervizorův způsob naslouchání, intervence, nakládání s informacemi.

Umí zacházet s mocí – využívá svou autoritu ve prospěch členů skupiny, umí být laskavý a citlivý.

Pečuje o sebe – zná své hranice a hranice odpovědnosti.

Dále ještě monitoruje prospěch klienta, zajišťuje dodržování příslušných právních, etických a profesionálních zásad, monitoruje dosažené výsledky a odborný růst supervidovaného.

Munson (1993, s. 15) uvádí pět základních činností supervizora a co má v těchto oblastech dělat, aby byl skutečně dobrým supervizorem.

Čte – je nezbytné, aby supervizor držel krok s literaturou a byl připraven supervidovaného k dobré literatuře dovést.

Píše – kromě záznamů a zpráv, které jsou součástí praxe, píše v závislosti na místě, kde jsou i další věci (zprávy, žádosti o granty, články pro publikování nebo vystoupení). Supervizor může být v tomto směru pro supervidovaného vzorem, potěšením pro oba může být společné psaní.

Pozoruje – supervizor užívá tytéž pozorovací dovednosti, jaké jsou nezbytné i pro dobrou klinickou praxi, supervizor by si měl uvědomovat více věcí, než jen to, co mu supervidovaný nabídne, může tak být v nevýhodě.

Mluví – supervizor ovládá dovednost, jak se supervidovaným hovořit, protože většina supervizní činnosti se odehrává v diskusi.

Naslouchá – pro supervizora zcela zásadní dovednost. Supervidovaní si občas stěžují, že supervizoři jsou sice dobrými posluchači, ale neposkytují supervidovaným dostatek nápomocných informací. Pomoc supervizora, který jen naslouchá, může být omezená.

2.2 Vztah supervizor a supervidovaný

„Proces supervize je založen na vzájemném vztahu, a proto má všechny vlastnosti dobrého mezilidského vztahu“ (Svobodová 2002, s. 32).

Vztah mezi supervizorem a supervidovaným je prostředím pro rozvoj supervidovaného v interakci se supervizorem. Je to vztah, který v sobě zahrnuje vcítění, respekt, opravdovost a konkrétnost. Kvalitní vztah mezi spolupracujícími v supervizi může být ještě o něco komplexnější, obsahuje-li v sobě to, co někteří autoři označují jako „reflexivní spojení“. Jedná se o specifický druh spolupráce v procesu

supervize, kdy jsou účastníci schopni reflektovat to, co se děje a hledat společně řešení (Staňková 2004, s. 35).

Důležitým aspektem spolupráce v supervizním vztahu je stanovení a dodržování hranic. Jde o rozlišení hranice mezi supervizí a terapií, o otázku důvěrnosti a rozlišení hranic v rámci role v supervizním vztahu. Další oblastí, která se také týká vymezení hranic, je oblast osobních vztahů. Svobodová (2002, s. 29) uvádí, že účinná supervize by měla být oproštěna od přátelství, pracovních rolí, společenských kontaktů a milostných či sexuálních vztahů.

Supervizor a supervidovaný tvoří malý a uzavřený sociální systém. Aby byl proces supervize funkční, musí být supervizní vztah kooperativní, demokratický, otevřený, vzájemný, respektující a zúčastněný. Supervizní spojení je vztah, který vyžaduje aktivní a záměrnou účast obou stran (Inskipp 2000, s. 14). Supervidovaný má v tomto vztahu za úkol najít způsob, jak otevřít sebe i svou práci supervizorovi. Aby tak mohl učinit, potřebuje se při zkoumání sebe i své práce cítit bezpečně. Za vytvoření bezpečného a stimulujícího vztahu je odpovědný supervizor.

Munson (1993, s. 40-42) uvádí, že pět kritérií dobré supervize, mezi které patří důslednost, zaměření na růst a rozvoj, stálé nároky, jasná hodnotící kritéria a znalý a způsobilý supervizor, vedou k požadavku zřetelně vyložit očekávání od supervizora a supervidovaného. Supervidovaní mají právo vědět, co mohou od supervizora očekávat, ale stejné právo má i supervizor.

Supervidovaný má právo očekávat, že supervizor je dobrý učitel, je schopen vést výuku na základě špičkových znalostí a dovedností, je schopen předat znalost, je schopen do praxe převádět výzkumná zjištění a metodologii, je si jistý svými znalostmi, je schopen přijmout kritiku, je spravedlivý, čestný a otevřený, má odpovídající vzhled a chování, dobře zná etický kodex a drží se jeho zásad.

Supervizor očekává, že supervidovaní by měli převzít zodpovědnost za organizační otázky svého zaměstnání, dávat najevo ochotu tvrdě pracovat, volně hovořit o problematických případech a situacích, být čestní při výpovědi o vlastních pocitech, dávat najevo supervizorovi úctu a být ochotni se supervizorem pracovat, projevovat základní mezilidské dovednosti, mít opravdový zájem se učit, projevovat se jako profesionálové, sami sebe si uvědomovat, mít schopnost posuzovat svoje výukové a vzdělávací potřeby.

Vzájemná práva a očekávání jsou obecná, supervizoři a supervidovaní mohou vytvořit svůj vlastní seznam, který bude vycházet z jejich potřeb a požadavků.

„Moderní supervizor má zodpovědnost, dědictví, filozofii, soustavu hodnot a znalost, které předává další generaci představované jeho supervidovanými.“ (Munson 1993, s. 79).

2.3 Supervizní kontrakt

Supervizi je třeba věnovat dostatečnou pozornost už v její přípravné fázi, jejímž výsledkem je supervizní dohoda neboli supervizní kontrakt. Supervizní kontrakt lze chápat jako užitečnou dohodu stran, které se k obsahu svobodně a vědomě rozhodly, protože je pro všechny zúčastněné výhodný (Matoušek 2003, s. 361).

Supervizní kontrakt vymezuje očekávání všech zúčastněných stran od supervize, určuje jejich odpovědnost a vytváří bezpečný rámec pro jejich společnou práci (Havrdová, Hajný 2008, s. 71). V supervizním kontraktu jsou upraveny především podmínky pro zdárné vymezení procesu. Je velmi důležité ujasnit si, kdo je zadavatelem supervize, kdo je supervizorem a kdo supervidovaným a jaký je účel supervize. Dle Havrdové (2008, s. 71) kontrakt také obsahuje ještě následující prvky:

Podmínky poskytování supervize – frekvence, délka sezení, kdy a kde supervize proběhne. Můžeme sem zařadit ještě další podmínky, mezi které patří například flipchart, psací potřeby, občerstvení.

Odpovědnost supervizora – je velmi důležité zjistit, jaká očekávání bude supervize plnit a za co bude supervizor sám zodpovědný. Moc a odpovědnost by měly být v souladu s účelem supervize.

Odpovědnost supervidovaných – povinností supervidovaného je nejen dodržovat docházku, ale také brát supervizi vážně a využívat ji ke svému učení.

Kdo a jak bude o supervizi informován – zde je mít třeba na paměti pravidlo důvěrnosti, supervidovaní mají právo veta ohledně informací, které si nepřejí sdělovat mimo supervizi. Jsou také informováni, komu a jak se informace ze supervize předávají.

Kritéria úspěchu supervize – je vhodné si stanovit parametry splněných očekávání a způsob jejich hodnocení.

Časový plán – na jak dlouho je supervize plánovaná, jestli na rok nebo na určitý počet sezení, zda bude probíhat zkušební období, můžeme zařadit i podmínky odvolání supervize.

Uzavírání kontraktu v supervizi může být tím nejdůležitějším úkolem, který mají supervizor i supervidovaný splnit. Jestliže není určeno jak posuzovat úspěch nebo

selhání supervizního úkolu, jsou oba zúčastnění vystaveni nejasnostem a nedostatečnému vymezení svého úkolu. Tím nedochází k naplňování prvořadého úkolu supervize, kterým je rozvoj supervidovaného, díky kterému je zajištěna péče a ochrana klienta (Hewson 2000, s. 9).

2.4 Vzdělání supervizora

Kvalifikační požadavky na supervizora v oblasti sociální práce nejsou u nás zatím přesně vymezeny. Nejsou vyjasněny otázky případné akreditace nebo licencování. Výběr supervizora je tak plně na zadavateli. I Standardy kvality sociálních služeb hovoří o podpoře nezávislého odborníka, nikoliv akreditovaného supervizora. Supervize je velmi často další specializací. Mezi supervizory nalezneme lékaře, psychology, sociální pracovníky, psychoterapeuty.

Vzdělavatelé supervize v ČR vychází z kritérií pro kvalifikaci supervizora z Evropské asociace národních svazů, která vyžaduje, aby supervizorem byl absolvent vysoké školy s nejméně šestiletou praxí v pomáhajících profesích, absolvent minimálně dvouletého kurzu supervize v rozsahu alespoň 380 hodin, absolvent vlastní výukové praxe v rozsahu 45 hodin a absolvent supervize supervize v rozsahu 35 hodin. Při vstupu do kurzu je nutné prokázat splnění čtyřleté praxe v oboru, 60 hodin různých forem supervize vlastní práce a 300 hodin dalšího vzdělávání (Horská 2010, s. 55).

Mezi organizace, které nabízejí kurzy supervize, můžeme zařadit například Český institut pro supervizi, občanské sdružení Remedium², občanské sdružení SPIN³ a další.

Možnost vysokoškolského studia supervize nabízí Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze, formou navazujícího magisterského studia s názvem *Řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích*.

3 Sociální služby

Počátkem roku 2007 nabyl účinnosti Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, který do systému sociální péče v České republice přinesl tak dlouho

² Remedium Praha je nezisková organizace zaměřená na vzdělávání, podporu a pomoc v psychosociální oblasti

³ Občanské sdružení SPIN je zřizovatelem Národního centra pro VTI, které je v České republice jediným vzdělávacím pracovištěm, zaměřeným na komplexní vzdělávání v metodě VTI (videotréning interakcí).

očekávanou změnu. Tato změna, jakkoli předpokládaná a diskutovaná, přinesla něco, co bychom mohli nazvat revolucí v systému sociální péče v naší zemi. Jejím smyslem bylo srovnat krok se zeměmi Evropské unie, vytrhnout nás z prostředí direktivně řízených, neefektivních a mnohdy i základní lidská práva nerespektujících poměrů v oblasti sociální péče v České republice.

Po roce 1989 prošla oblast sociálních služeb rozsáhlými změnami. Sociální služby se hojně rozšířily, od zajištění základních životních potřeb až po specializované odborné služby pro malé skupiny zdravotně postižených. Své role se ujal i nestátní sektor, jehož prostřednictvím se mohli začít poskytovat moderní sociální služby. Do roku 2007 nebyla v České republice oblast sociálních služeb řešena koncepčně a komplexně legislativně, a to jak z hlediska financování, odborného vedení, vývoje metod práce s klienty, tak zejména z hlediska potřeby deinstitucionalizace péče o klienty sociálních služeb (Krutilová, Čámský, Sembdner 2008, s. 18).

Sociální služby se podle Zákona o sociálních službách dělí na služby základní a komplexy služeb. Podle charakteru činnosti se služby člení na služby sociální péče, služby sociální prevence a sociální poradenství. Kromě toho se ještě dělí na služby terénní, ambulantní a pobytové.

Sociální služby prošly v 90. letech řadou významných změn. Na řadu objektů, v nichž byly sociální služby poskytovány, byly uplatněny restituční nároky. To si vyžádalo potřebu nahradit tyto objekty výstavbou nových zařízení. Tím byla řada starých a nevyhovujících objektů nahrazena novými a moderními zařízeními. Díky tomu se zlepšil stav kvality ubytování některých klientů sociálních služeb.

Jak je již uvedeno, zákon přinesl naprosto zásadní změnu v systému sociální péče. Vytvořil prostředí pro rozvoj vztahů mezi poskytovateli sociálních služeb a jejich klienty, které je založené na rovnoprávnosti, dobrovolnosti, na individuálním přístupu a na úsilí nevyčleňování klientů sociálních služeb z přirozeného prostředí a ze společnosti.

Kvalita poskytovaných služeb a spokojenost klientů nezávisí jenom na prostředí a způsobu poskytovaných služeb, ale také na tom, kdo službu zajišťuje. Proto má velký význam i personální zajištění sociálních služeb.

3.1 Pracovníci v sociálních službách

Zákon o sociálních službách jasně stanoví okruh pracovníků, kteří v sociálních službách vykonávají odbornou činnost. Jsou to sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci a pedagogičtí pracovníci. Velmi často dochází k záměně pozice sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. Řada lidí si ještě i dnes myslí, že se jedná o tutéž pozici. Mezi těmito profesemi je ale poměrně zásadní rozdíl, nejen ve vzdělání, ale i v náplni práce. Nejprve bude vymezena pozice sociálního pracovníka. Vzhledem k tomu, že práce je věnována supervizi a pracovníkům, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty, následující kapitoly budou zaměřeny jen na pracovníky v sociálních službách. Zákon o sociálních službách (2007, s. 52) obě dvě pozice definuje následovně:

Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, poskytuje sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, poskytuje odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování odborné pomoci a sociálního poradenství.

Pracovník v sociálních službách je ten, kdo vykonává:

- přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb, která spočívá v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržováním čistoty a osobní hygieny, podporou soběstačnosti, vytvářením základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojováním psychosociálních potřeb
- základní nepedagogickou činnost, která spočívá v prohlubování a upevňování základních a společenských návyků, v působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, v provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, v zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění osobní asistence
- pečovatelskou činnost v domácnosti, která spočívá ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi. Pracovníci vykonávají komplexní péči o jejich domácnost, zajišťují sociální

pomoc, provádí sociální depistáž pod vedením sociálního pracovníka, poskytuje pomoc při vytváření sociálních a společenských kontaktů.

Náplň práce sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách je značně rozmanitá a klade i vysoké nároky nejen na odbornost a vzdělání, ale také na osobnostní vybavení. Rozdíl mezi dvěma pozicemi je v tom, jaké vzdělání je požadované, což vyžaduje zákon o sociálních službách. Podmínkou pro výkon těchto povolání je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání v oborech zaměřených na sociální práci, sociální pedagogiku, speciální pedagogiku a na sociálně právní činnost. V případě, že má pracovník ukončené vysokoškolské vzdělání v jiné oblasti studia, stanovuje zákon podmínku absolvovat vzdělávací akreditované kurzy v rozsahu nejméně 200 hodin a praxi při výkonu sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let.

Odborná způsobilost pracovníka v sociálních službách se liší podle činnosti, kterou vykonává. Jestliže pracovník poskytuje přímou obslužnou péči, vyžaduje se základní nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Kvalifikační kurz se nevyžaduje, jestliže má pracovník způsobilost k výkonu zdravotnického povolání. Vykonává-li pracovník nepedagogickou činnost, vyžaduje se střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Kvalifikační kurz se nevyžaduje u pracovníků, kteří ještě mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání ergoterapeut. Při poskytování pečovatelské činnosti musí pracovník doložit základní vzdělání, střední vzdělání s výučním listem nebo maturitní zkouškou, vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Kvalifikační kurz se nevyžaduje, jestliže má pracovník způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel.

Role sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách, tedy pracovníků v přímé péči s klientem, se řadí do tzv. pomáhajících profesí. U pomáhajících profesí předpokládáme nasazení a zájem o člověka, ochotu pomáhat druhým, otevřenost. Tato profese s sebou nese také určitá očekávání. Hawkins a Shohet (2004, s. 23) považují za zásadní zamyslet se nad motivy, které nás vedou k volbě právě této profese. Zamyšlení se nad těmito motivy zahrnuje i přiznání si vlastních stinných stránek, včetně touhy po moci a toho, jak naplňujeme své vlastní potřeby prostřednictvím pomáhání druhým.

3.2 Kompetence pracovníků v sociálních službách

Kompetencí v sociální práci se rozumí, že pracovník zvládnul vzdělávací a zkušební požadavky a je schopný dosahovat cílů sociální práce a realizovat pracovní závazky tak, aby zachovával hodnoty a dodržoval etický kodex profese. Britská organizace NCVQ (National Council for Vocational Qualifications), která se rozsáhle zabývá rozvojem vzdělání založeným na kompetencích v různých povoláních, definuje kompetenci jako „*široký pojem, který zahrnuje schopnost přenášet znalosti a dovednosti do nových situací v dané oblasti povolání. Zahrnuje organizaci a plánování práce, inovaci a vyrovnání se s ne – rutinními činnostmi. Zahrnuje takové kvality jako osobní efektivitu, která je na pracovišti potřebná při zacházení se spolupracovníky, manažery a klienty.*“ (Havrdová 1999, str. 41).

Praktické kompetence vyjadřují souhrn toho, co podle odborníků pracovník koná a jak to koná při práci s klienty v organizaci, jak se jeho profesionální kompetence realizuje v konkrétních situacích. Havrdová (1999, str. 49-99) vymezuje šest kompetencí, které lze uplatnit v praxi. Ke každé kompetenci přiřazuje ještě další kritéria.

Rozvíjet účinnou komunikaci

Definice: *Umí naslouchat a vytvářet podmínky pro otevřenou komunikaci mezi jednotlivými klienty, skupinami a komunitami, iniciuje spolupráci a motivuje pro změnu v zájmu klientů.*

Tato kompetence je míněna jako základní stavební kámen dovedností. Nejlépe ji můžeme posoudit, když pozorujeme konkrétní komunikaci s klientem nebo jeho rodinou, případně se skupinou nebo členy komunity. Nejlepším důkazem je videozáznam nebo přepis konkrétních pasáží rozhovoru, doprovázený komentářem pozorovatele.

Kritéria kompetence: přizpůsobit komunikaci věku, individualitě a podmínkám, rozeznávat shodná a odlišná hlediska, hodnoty a cíle a respektovat je, navázat kontakt, vytvořit atmosféru důvěry, dbát přiměřené neverbální komunikace.

Orientovat se a plánovat postup

Definice: *Ve spolupráci s klienty, jejich pečovateli a jinými odborníky získává přehled o jejich současných i potenciálních potřebách i zdrojích a společně plánuje postupy, reagující na zjištěnou nouzi a ohrožení. Dovede stanovit rizikové faktory meze spolupráce.*

Tato kompetence se nejvíce blíží tomu, co se ještě někdy označuje jako „stanovit diagnózu“. Jinými slovy „potřeba“ je chápána jako téma, které klient nebo jeho okolí pociťuje a označuje jako to, co nevyhovuje a co se má změnit. Důležité je téma pojmenovat a ve spolupráci zejména s rodinou klienta hledat zdroje, které by mohly změnu podpořit.

Kritéria kompetence: orientovat se v potřebách a možnostech klientů a jejich rodin ve vazbě na okolí, orientovat se v legislativních, společenských a organizačních podmínkách a možnostech působících v dané situaci, sbírat a zpracovávat informace z různých zdrojů, zvažovat spolu s klienty a jejich okolím různé možnosti působení a změny, rozeznávat rizikové faktory a stanovit meze, vést přiměřenou dokumentaci, pomáhat objasňovat cíle, zdroje a možné překážky a navrhopvat možná řešení, vést klienta k porozumění důsledků různých rozhodnutí, dohodnout plán a rozdělení úkolů k dosažení změny.

Podporovat a pomáhat k soběstačnosti

Definice: *Podporuje příležitosti k tomu, aby lidé mohli použít své vlastní síly a schopnosti. Pomáhá jim přebírat zodpovědnost, zabezpečovat svá práva a kontrolovat ohrožující chování.*

Tato kompetence je konkretizací etických zásad obsažených v etickém kodexu a jejich „překladem“ do jednotek chování. Chování spojené s touto kompetencí, vyvstává přirozeně jen v určitých situacích. Nejde o to, abychom se projevovali vždy a za každou cenu, ale abychom toho byli schopni tam, kde je to žádoucí.

Kritéria kompetence: umět poskytnout emoční podporu, pomáhat lidem rozeznávat a vyjadřovat jejich přednosti, schopnosti a silné stránky, umět objasnit lidem jejich práva a způsoby jejich uplatnění, podporovat získání a rozšíření informací, dovedností, schopností, které posilují soběstačnost, pomáhat lidem vyvíjet větší kontrolu nad chováním, které ohrožuje je nebo okolí, chápat a respektovat odlišnosti menšin a přispívat k odstraňování diskriminace a útlatku.

Zasahovat a poskytovat služby

Definice: *Poskytuje nebo zajišťuje přiměřenou úroveň podpory, péče, ochrany a kontroly a zapojuje se do prevence. Podporuje spolupráci mezi jednotlivci, skupinami, komunitami a organizacemi.*

Kompetence zachycuje, jak pracovník, za předpokladu, že profesionálně zvládá své řemeslo vyjádřené prvními třemi kompetencemi, dobře funguje na úrovni systému

sociálních služeb. Tato kompetence tedy reprezentuje širší pohled na problematiku sociální práce a hledisko znalosti celé sítě služeb.

Kritéria kompetence: znát možnosti a metody poskytování služeb a intervence, poskytovat pomoc a službu v souladu s dohodnutým postupem, pravidelně hodnotit měnící se situaci, pokroky a účinnost postupu spolu s klienty, vytvářet příznivé okolnosti pro přijetí služby a adaptaci na ni, aktivně čelit chování, které vytváří riziko a ohrožuje klienta nebo okolí, aktivně se zapojovat do programů, které snižují sociální riziko, zlepšují sociální podmínky a rozšiřují možnosti důstojného života lidí, připravit vhodné podmínky pro zdařilé odpoutání při ukončení služby.

Přispívat k práci organizace

Definice: *Pracuje jako odpovědný člen organizace, přispívá k hodnocení a zlepšování její práce a účinnosti služeb pro klienty a efektivně využívá všech zdrojů. Spolupracuje s kolegy.*

Tato kompetence zatím nebyla považována za součást profesionální kompetence sociálního pracovníka. Proto je uplatnění kritérií v praxi dosti vzácné a naráží více či méně na kulturu v dané organizaci. Možnost plnit následující kritéria lze považovat za citlivý indikátor kultury, která v organizaci vládne.

Kritéria kompetence: rozumět struktuře organizace, jejím cílům, reflektovat pravidla a režim, jednat v souladu s právy klientů, pravidly organizace a etikou sociální práce a přispívat k dobré pověsti pracoviště na základě solidních výsledků, účinně komunikovat a spolupracovat s kolegy a jinými pracovníky, umět charakterizovat tým, identifikovat vlastní místo v něm a reflektovat vlastní přínos pro práci v týmu, podílet se na kritickém hodnocení práce organizace, přispívat ke zlepšení její kultury a přiměřenosti poskytovaných služeb potřebám a právům různých klientů, znát dostupné zdroje organizace, efektivně je využívat a chápat priority.

Odborně růst

Definice: *Je schopen konzultovat a řídit svůj odborný i osobní růst. Je schopen se kvalifikovaně rozhodovat, spolupracovat v síti, dosahovat vytčených pracovních cílů ve stanoveném čase a přispívat k pozitivním změnám ve svém oboru.*

Kompetence reprezentuje obecné kvality dobrého odborníka a zaměstnance. Patří k nim schopnost celoživotního učení, rozhodnost, otevřenost spolupráci s druhými, angažovanost v oboru, schopnost zorganizovat si práci.

Kritéria kompetence: sledovat vývoj zákonodárství v sociální oblasti a doplňovat své znalosti a dovednosti v sociální práci, využívat kontaktů a výměny

zkušeností na seminářích a vzdělávacích akcích k získání a prohloubení informací ke svému oboru, ve spolupráci s druhými kriticky hodnotit vlastní rozvoj a dále se učit, reflektovat osobní stresy, jejich příčiny a projevy a emočně se vyladřovat, identifikovat u sebe i u druhých předsudky a stereotypy, které negativně působí na práci s klienty a pomáhat je překonávat, umět si zorganizovat práci a dosáhnout vytyčeného cíle ve stanoveném čase, tvořivě využívat příležitosti k dosažení pozitivních změn a hledat nová řešení, vytvářet a udržovat pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky a dobrovolníky, respektovat jejich odlišné pohledy a pracovat s nimi.

Kompetence pracovníků v sociálních službách se také mohou odvíjet od jejich pracovní náplně a platového zařazení dle Katalogu prací (Alinče, Tomší 2010, s. 199), který bude uveden v příloze této práce.

3.3 Role pracovníků v sociálních službách

Zákon o sociálních službách stanoví poskytovatelům sociálních služeb mimo jiné i povinnost určit každému klientovi pracovníka pro individuální plánování průběhu sociální služby. Tento pracovník se nejčastěji nazývá *klíčový pracovník* a má za úkol společně s klientem plánovat průběh služby s ohledem na jeho osobní cíle a spolupracovat na vytvoření individuálního plánu. V zařízeních poskytujících sociální služby proto zastávají pracovníci v sociálních službách zejména roli klíčového pracovníka.

Pro klienta je klíčový pracovník často nejen partnerem pro individuální plánování, ale také důvěrníkem. Někým, na koho se může obrátit, kdo mu umí zprostředkovat pomoc, rozumí mu, a komu se může svěřit. Je proto velmi důležité při přiřazování klíčových pracovníků brát zřetel na jejich dosavadní vztahy, kvalitu komunikace a sympatie. Klíčovým pracovníkem je vždy pracovník přímé péče, který je s klientem v přímém každodenním kontaktu. Vybraní pracovníci přímé péče jsou vybaveni schopnostmi a dovednostmi pro individuální plánování služby a jsou pro tuto činnost stále vzdělávání (Vítová 2011, s. 116).

Klíčový pracovník v rámci své činnosti pomáhá klientovi při formulování potřeb a osobních cílů, formulování priorit, projednává s klientem poskytování služby, podpory a péče, ověřuje spokojenost. Individuální plánování probíhá vždy formou dialogu mezi klíčovým pracovníkem a klientem. Jedná se především o setkání, jejichž výsledkem je dojednání o poskytované sociální službě, o míře individuální podpory a péče. Dále je

dojednán způsob ověření a vyhodnocení naplňování osobních cílů. Klíčový pracovník je tak zodpovědný za individuální plán klienta a jeho realizaci. Klíčový pracovník také jedná s managementem poskytovatele sociální služby, přináší do týmu informace z plánování služby, koordinuje poskytování přiměřené podpory.

Kompetence klíčového pracovníka se tvoří a posilují v průběhu jeho vzdělávání a získáváním praxe v individuálním plánování. Pro klíčového pracovníka jsou důležité především znalosti a dovednosti, které získá ve speciálních vzdělávacích programech.

Podle Vítové (2011, s. 117) má klíčový pracovník znát poslání poskytovatele, co je a není obsahem služby, cíle služby, principy plánování služby, lidské potřeby, metody, postupy a proces plánování služby, cílovou skupinu a její specifika, práva uživatelů, povinnosti poskytovatele, filozofii kvality sociálních služeb.

Vítová (2011, s. 117) také uvádí, že klíčový pracovník má umět vést nedirektivní rozhovor, naslouchat, přizpůsobit komunikaci, vnímat klienta, identifikovat potřeby klienta, podporovat klienta při formulování potřeb a osobních cílů, být empatický, týmově spolupracovat, zvládat rizikové situace, zapisovat, organizovat, sebereflektovat a také unést nepříznivou situaci klienta.

Klíčový pracovník může mít u jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb různou kombinaci rolí v závislosti na druhu služby a zavedené metodice pro individuální plánování.

Nejčastěji zastává tyto role (Vítová 2011, s. 119):

Poradce – konzultant řešení - klíčový pracovník se stává konzultantem jak pro pracovní tým, tak i pro samotného klienta.

Zprostředkovatel informací – přenáší informace obousměrně mezi klientem a pracovním týmem. Pro klienta je zdrojem informací o poskytovaných službách, pro pracovní tým je zdrojem informací o potřebách a osobních cílech klienta.

Pomocník při vyhledávání potřeb a osobních cílů klientů – díky svým znalostem a dovednostem dokáže identifikovat potřeby klientů a tím jim zajistit potřebnou podporu.

Terapeut – pro klienta často mívá terapeutický účinek nedirektivní vedení rozhovoru, může sdělovat i věci, které dlouho nikomu nesdělil a tím si ulevit.

Obhájce – je často obhájcem dojednané podpory jednotlivých klientů, obhajuje rozsah a způsob její realizace.

Realizační pracovník – je členem realizačního týmu, může uskutečňovat podporu dojednanou jiným klíčovým pracovníkem.

Nároky na klíčové pracovníky jsou poměrně vysoké a ne všichni pracovníci se v této roli cítí jistě. Proto je zcela na místě, když si pracovník momenty, se kterými si neví rady, přináší na supervizní setkání.

3.4 Profesní rozvoj pracovníků

Většina pracovníků přichází do sociálních služeb s tím, že chtějí pomáhat a že jejich práce bude mít smysl. Jsou na ně kladeny vysoké požadavky, které zahrnují nároky na profesionalitu, vnímání potřeb klientů, stálé zvyšování kvalifikace a náhled na slabé i silné stránky v profesi. Pokud se pracovníkům nedostane podpory a ocenění ze strany vedení, vede to k jejich demotivaci, nezájmu o svou práci a posléze až k profesnímu vyhoření. Jedním ze způsobů, jak zvýšit motivovanost pracovníků, je jejich dobré finanční ohodnocení. To vychází z analýzy, v čem je konkrétní pracovník dobrý a v čem naopak potřebuje podporu, aby se jeho pracovní kompetence zvýšily a on se při práci cítil jistější. Jedním ze způsobů nepřímého finančního oceňování pracovníků je vzdělávání, například zaplacení části sebezkušenostního výcviku, nebo zaplacení jazykových kurzů, příspěvek na stravenky, masáže a podobně.

Profesní rozvoj zaměstnanců je jedním ze Standardů kvality sociálních služeb. Jedná se o standard manažerský, který vyžaduje písemné zpracování postupů, jak v konkrétní sociální službě management přistupuje k personálnímu vedení a jak podporuje profesní rozvoj svých pracovníků.

Zákon o sociálních službách ukládá poskytovatelům sociálních služeb povinnost zajistit svým pracovníkům další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým se upevňuje a doplňuje kvalifikace. Tato povinnost se vztahuje na stálé pracovníky, kteří jsou přijati na pozici sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách.

Povinné další vzdělávání lze splnit formou specializačního vzdělávání, které zajišťují vysoké nebo vyšší odborné školy, a které navazuje na získanou odbornou způsobilost. Další formou je účast v akreditovaných kurzech, odborná stáž v zařízeních sociálních služeb a účast na školicích akcích.

Odborná stáž v zařízeních sociálních služeb probíhá formou výměny pracovníků mezi dvěma organizacemi. Cílem je vzájemné získání nových a předání již získaných zkušeností, které pracovníci získávají při každodenní práci s klienty.

Školící akce je vzdělávací akce, kterou pořádá zaměstnavatel výhradně pro svoje pracovníky a ze svých personálních zdrojů.

Standard č. 10, který se vztahuje k profesnímu rozvoji pracovníků, tak dává velkou příležitost k motivaci pracovníků. Ta vede k většímu uspokojení z práce, pocitu seberealizace a identifikaci s poskytovanou sociální službou.

Podporou zaměstnanců jsou supervize a konzultace s nezávislými kvalifikovanými odborníky, což vede k zajištění kvalitní služby. Případové supervize jsou pro pracovníky velkou podporou, získávají tak nové pohledy na řešení situací, s kterými si nevědí rady. Výsledkem případových supervizí je tak jednotný přístup všech pracovníků a posílení jejich pracovních dovedností. Supervize týmové zase mohou pomoci zmapovat rezervy v předávání informací, ve způsobech vedení a v komunikaci mezi pracovníky navzájem (Krutilová 2010, s. 23).

Supervize může být považována za něco, bez čeho se pracovníci v sociálních službách neobejdou. Bohužel se stále ještě setkáváme s tím, že se pracovníci supervizím brání a hledají způsoby a argumenty jak se jim vyhnout. Proč tomu tak je, bude předmětem výzkumné části této práce.

Empirická část

4 Cíl empirické části

Empirická část práce je zaměřena na supervizi pohledem pracovníků v sociálních službách. Cílem empirické části je zjistit, jak pracovníci v sociálních službách vnímají supervizi a zda skutečně může přispívat k jejich profesnímu rozvoji. Určit příčiny, které mohou jejich vztah k supervizi ovlivňovat a specifikovat faktory, které mohou přispívat k rozvoji supervize v organizaci. Cílem je také aplikovat výsledky výzkumného šetření do praxe pomocí návrhů opatření nebo metodických postupů, které budou jednotlivým organizacím k dispozici.

5 Výzkumné předpoklady

Na základě stanoveného cíle diplomové práce jsou stanoveny tyto výzkumné předpoklady:

- 1 Lze předpokládat, že pracovníci v sociálních službách supervizi vnímají spíše jako kontrolu než možnost dalšího vzdělávání.
- 2 Lze předpokládat, že vztah pracovníků v sociálních službách k supervizi ovlivňují spíše podmínky, za kterých supervize probíhá, než osobnost supervizora.
- 3 Lze předpokládat, že pro pracovníky v sociálních službách je pro rozvoj supervize v organizaci významnějším faktorem komunikace, podpora samostatnosti a plánování pracovních postupů, než odborný růst a aplikace nových metod poskytování služeb.

6 Metodologie

V empirické části této práce byla použita metoda dotazovací. Pro sběr dat bylo zvoleno nestandardizované dotazníkové šetření v tištěné podobě. Zformulovaný dotazník je anonymní a je rozčleněn na tři části. Úvodní část dotazníku obsahuje čtyři otázky a zjišťuje informace týkající se délky zaměstnání v sociálních službách, věku, pohlaví, a jestli v dané organizaci probíhá supervize. Tyto otázky jsou určeny všem

respondentům. Dále se dotazník dělí na dvě varianty. Varianta **A** obsahuje 21 otázek, které jsou již zaměřeny na vlastní průběh supervize v organizaci. Tato část dotazníku je určena respondentům, kteří se na svém pracovišti supervize zúčastňují. Varianta **B** obsahuje 12 otázek a je určena respondentům, kteří nemají se supervizí zkušenost a na jejich pracovišti neprobíhá. Otázky jsou zaměřeny na informace o tom, co supervize znamená, zda by o ni měli pracovníci zájem, a co by pro ně mohla v jejich profesi znamenat.

Otázky v dotazníku mají převážně polootevřený charakter. Konkrétní podoba dotazníku je uvedena v příloze č. 2.

7 Charakteristika výzkumného vzorku

Vzhledem k charakteristice stanovených cílů diplomové práce byli pro potvrzení nebo vyvrácení výzkumných předpokladů osloveni pracovníci v sociálních službách, kteří pracují v přímé péči o klienty. Protože práce v sociálních službách je náročná především na psychiku a zvládání stresových situací, byly záměrně osloveny čtyři organizace, které poskytují pobytové služby sociální péče. Jednotlivé organizace byly vybrány tak, aby byly zastoupeny různé cílové skupiny klientů. Organizacím bylo rozdáno tolik dotazníků, kolik mají pracovníků v přímé péči. Dotazníky byly distribuovány osobně autorkou práce.

Organizace A – poskytuje pobytovou sociální službu domova a týdenního stacionáře osobám se zdravotním postižením. Cílovou skupinou jsou osoby s tělesným a kombinovaným postižením od 7 let věku. Bylo rozdáno 30 dotazníků, vráceno bylo 27 dotazníků.

Organizace B – poskytuje pobytovou sociální službu domova pro osoby se zdravotním postižením. Cílovou skupinou jsou dospělé osoby s těžkým mentálním postižením. Bylo rozdáno i vráceno 21 dotazníků.

Organizace C – poskytuje pobytovou sociální službu domova pro seniory a domova se zvláštním režimem. Cílovou skupinou jsou senioři nad 65 let věku. Bylo rozdáno 32 dotazníků, vráceno bylo 29 dotazníků.

Organizace D – poskytuje pobytovou sociální službu domova pro osoby se zdravotním postižením. Cílovou skupinou jsou osoby s mentálním a kombinovaným postižením od 3 do 26 let. Bylo rozdáno 20 dotazníků, vráceno bylo 19 dotazníků.

8 Výsledky výzkumu

V této části práce jsou prezentovány výsledky výzkumného šetření dotazníkovou formou. Pro větší přehled je zpracování provedeno formou tabulek a grafů. Vyhodnocení je rozděleno do tří částí. Nejprve je vyhodnocena část dotazníku, která byla společná pro všechny respondenty z oslovených organizací. Dále jsou vyhodnoceny výsledky u organizací, u kterých probíhá supervize. Jedná se o organizace A, B, C, kdy respondenti odpovídali na variantu dotazníku A. Ve třetí části jsou vyhodnoceny výsledky výzkumu u organizace D. Tato organizace supervizi zavedenou nemá, proto respondenti odpovídali na variantu dotazníku B.

8.1 Interpretace výsledků výzkumu – společná část dotazníku

Otázka č. 1: Jak dlouho pracujete v sociálních službách?

Tabulka č. 1: Délka zaměstnání v sociálních službách

Ot.1	A		B	
	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
0 - 5 let	16	59,26%	7	33,33%
6 - 10 let	8	29,63%	7	33,33%
11 a více let	3	11,11%	7	33,33%
Celkový součet	27	100,00%	21	100,00%

C		D		Celkem	
abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
9	31,03%	12	63,16%	44	45,83%
12	41,38%	6	31,58%	33	34,38%
8	27,59%	1	5,26%	19	19,79%
29	100,00%	19	100,00%	96	100,00%

Tabulka č. 1 znázorňuje, jak dlouho respondenti pracují v sociálních službách.

Největší počet oslovených respondentů (45,83 %) pracuje v organizaci v délce 0 – 5 let. Menší počet oslovených respondentů (34,38 %) pracuje v organizaci v délce 6 – 10 let. Nejmenší skupinu oslovených respondentů (19,79 %) tvoří pracovníci, kteří pracují v organizaci 11 a více let.

Otázka č. 2: Do které věkové kategorie patříte?

Tabulka č. 2: Věková kategorie

	A		B	
Ot.2	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
18 - 30 let	4	14,81%	2	9,52%
31 - 40 let	5	18,52%	4	19,05%
41 - 50 let	9	33,33%	6	28,57%
51 a více	9	33,33%	9	42,86%
Celkový součet	27	100,00%	21	100,00%

C		D		Celkem	
abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
4	13,79%	2	10,53%	12	12,50%
5	17,24%	5	26,32%	19	19,79%
8	27,59%	10	52,63%	33	34,38%
12	41,38%	2	10,53%	32	33,33%
29	100,00%	19	100,00%	96	100,00%

Tabulka č. 2 znázorňuje, do jaké věkové kategorie se jednotliví respondenti řadí.

Z celkového počtu oslovených respondentů se největší část (34,38 %) řadí do věkové kategorie 41 – 50 let. Druhou větší skupinu (33,33 %) tvoří respondenti, kteří se řadí do věkové kategorie 51 a více let. Nejmenší skupinou jsou respondenti, kteří jsou ve věku 31 – 40 let (19,79 %) a ve věku 18 – 30 let (12,5 %). Důvodem může být, že pracovní pozice pracovníka v sociálních službách není pro mladé lidi dostatečně finančně ohodnocená. Současně i nabídka vzdělávacích aktivit je velmi široká a po ukončení vzdělání se mladým lidem nabízejí různé možnosti uplatnění v atraktivnějších oborech. Stávající pracovníci jsou také často již v důchodovém věku, ale protože dnes není povinnost odejít do důchodu, tak pracují dále.

Otázka č. 3: Pohlaví

Tabulka č. 3: Pohlaví

	A		B	
Ot.3	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Žena	26	96,30%	21	100,00%
Muž	1	3,70%	0	0,00%
Celkový součet	27	100,00%	21	100,00%

C		D		Celkem	
abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
29	100,00%	19	100,00%	95	98,96%
0	0,00%	0	0,00%	1	1,04%
29	100,00%	19	100,00%	96	100,00%

Tabulka č. 3 prezentuje, jakého pohlaví jsou oslovení respondenti.

Celkově je možné zkonstatovat, že v sociálních službách pracují téměř jen ženy. Z celkového počtu 96 oslovených respondentů je pouze 1 muž. Pozice pracovníka v sociálních službách není mezi muži příliš vyhledávaná. Jednak muži se obtížněji vyrovnávají s různým zdravotním postižením než ženy, ale hlavním důvodem je, že práce v sociálních službách je velmi nízko finančně ohodnocená a tím se pro mužskou část populace stává méně atraktivní.

Otázka č. 4: Probíhá ve vaší organizaci supervize?

Tabulka č. 4: Zavedení supervize v organizaci

	A		B	
Ot.4	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Ano	27	100,00%	21	100,00%
Ne	0	0,00%	0	0,00%
Celkový součet	27	100,00%	21	100,00%

C		D		Celkem	
abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
29	100,00%	0	0,00%	77	80,21%
0	0,00%	19	100,00%	19	19,79%
29	100,00%	19	100,00%	96	100,00%

Tabulka č. 4 znázorňuje, v kterých organizacích je supervize zavedena a kde neprobíhá.

Z výsledků je patrné, že ze čtyř oslovených organizací je supervize zavedena ve třech organizacích, a to v organizaci A, B, C. Organizace D supervizi zavedenou nemá.

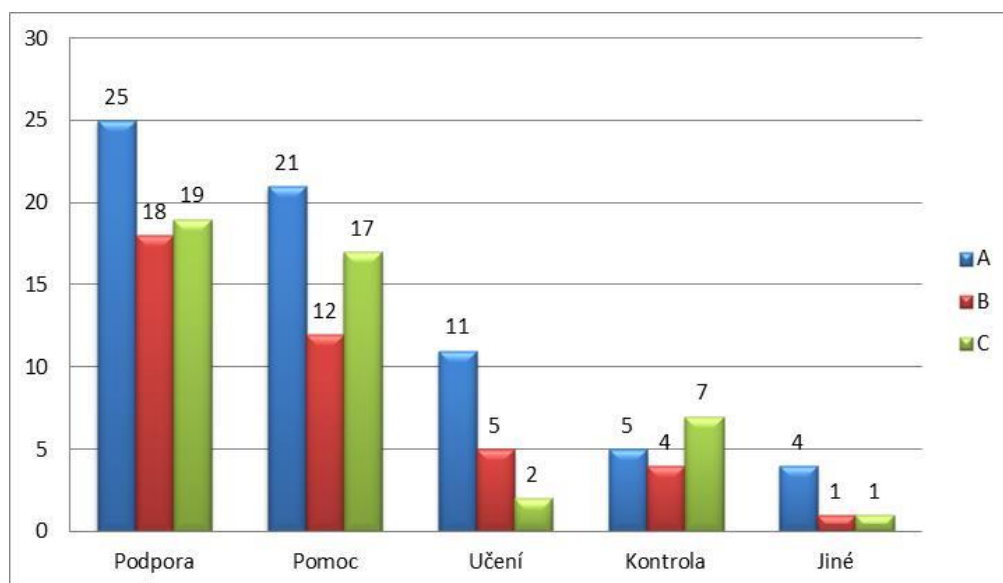
8.2 Interpretace výsledků výzkumu – varianta A

Otázka č. 5: Máte informace o tom, co je supervize? (Uveďte i více možností)

Tabulka č. 5: Informace, co je supervize

	A		B	
Ot.5	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Podpora	25	92,59%	18	85,71%
Pomoc	21	77,78%	12	57,14%
Učení	11	40,74%	5	23,81%
Kontrola	5	18,52%	4	19,05%
Jiné	4	14,81%	1	4,76%

	C		Celkem	
Ot.5	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Podpora	19	65,52%	62	80,52%
Pomoc	17	58,62%	50	64,94%
Učení	2	6,90%	18	23,38%
Kontrola	7	24,14%	16	20,78%
Jiné	1	3,45%	6	7,79%



Graf č. 1: Informace o supervizi

Tabulka č. 5 a graf č. 1 znázorňují, jak jsou jednotlivé organizace informovány o tom, co je supervize. Respondenti mohli volit více odpovědí.

Organizace A – z 27 oslovených respondentů jich 25 (92,59 %) vnímá supervizi jako podporu a 21 (77,78 %) jako pomoc, 11 (40,74 %) respondentů volí učení. Kontrola je zastoupena pouze 5 (18,52 %) respondenty a 4 (14,81 %) uvádějí ještě jinou možnost – poznání, sebereflexe a osobnostní rozvoj.

Organizace B – z 21 oslovených respondentů vnímá supervizi jako podporu 18 (85,71 %) respondentů, 12 (57,14 %) jako pomoc a 5 (23,81 %) jako učení. Supervizi jako kontrolu vnímají 4 (19,05 %) respondenti, jinou možnost uvádí jen 1 (4,76 %) respondent, a to že nemá zkušenost. Může se jednat o pracovníka, který je v organizaci nový a supervize se ještě nezúčastnil.

Organizace C – oslovení respondenti odpovídali podobně jako v organizaci A a B, z oslovených 29 respondentů jich 19 (65,52 %) vnímá supervizi jako podporu, 17 (58,62 %) jako pomoc. Na rozdíl od organizace A a B ale supervizi spíše než učení, vnímají jako kontrolu. Učení volí 2 (6,90 %) respondenti a kontrolu 7 (24,14 %) respondentů. Jinou možnost uvádí také jen 1 (3,45 %) respondent, který ji vnímá jako sdělování informací.

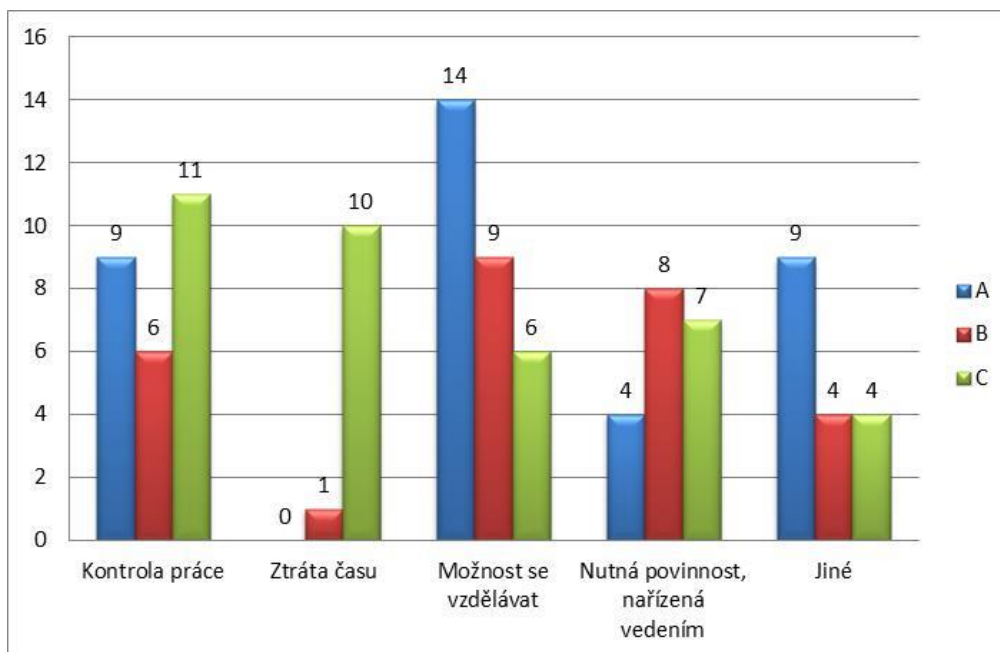
Celkově lze konstatovat, že z 96 oslovených respondentů supervizi vnímá jako podporu 62 (80,52 %) respondentů, 50 (64,94 %) jako pomoc a 18 (23,38 %) respondentů jako učení. Kontrola je zastoupena 16 (20,78 %) a jiná možnost 6 (7,79 %) respondenty.

Otázka č. 6: Co pro Vás osobně znamená supervize. (Uveďte i více možností)

Tabulka č. 6: Co pro respondenta znamená supervize

	A		B	
Ot.6	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Kontrola práce	9	33,33%	6	28,57%
Ztráta času	0	0,00%	1	4,76%
Možnost se vzdělávat	14	51,85%	9	42,86%
Nutná povinnost, nařízená vedením	4	14,81%	8	38,10%
Jiné (uveďte jaké)	9	33,33%	4	19,05%

	C		Celkem	
Ot.6	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Kontrola práce	11	37,93%	26	33,77%
Ztráta času	10	34,48%	11	14,29%
Možnost se vzdělávat	6	20,69%	29	37,66%
Nutná povinnost, nařízená vedením	7	24,14%	19	24,68%
Jiné (uveďte jaké)	4	13,79%	17	22,08%



Graf č. 2: Co pro respondenta znamená supervize

Tabulka č. 6 a graf č. 2 znázorňují, jaký význam má supervize pro jednotlivé respondenty. Respondenti mohli volit více odpovědí.

Organizace A – z uvedených údajů vyplývá, že v organizaci A 14 (51,85 %) respondentů vnímá supervizi jako možnost vzdělávání, ale poměrně často ji vnímají také jako kontrolu práce. Tuto možnost volí 9 (33,33 %) respondentů. Stejný počet respondentů uvádí i jiné možnosti – pohled jiné osoby, podpora, upevnění kolektivu, pomoc, sebereflexe, náhled jiné osoby. Jako nutnou povinnost ji uvádějí 4 (14,81 %) respondenti.

Organizace B – i v této organizaci se respondenti shodují, že díky supervizi mají možnost se vzdělávat, tuto možnost volí 9 (42,86 %) respondentů z 21 oslovených. Poměrně často pro ně také ale znamená i nutnost, kterou nařídilo vedení, tuto variantu volí 8 (38,1 %) respondentů a kontrolu jejich práce volí 6 (28,57 %) respondentů. Jinou možnost volí 4 (19,05 %) respondenti - komunikace, pomoc v určité problematice, profesní rozvoj. Za ztrátu času ji považuje pouze 1 (4,76 %) respondent.

Organizace C – zde 11 (37,93 %) respondentů z oslovených 29 uvádí, že pro ně supervize znamená kontrolu práce, ztrátu času uvádí 10 (34,48 %) respondentů a nutnost, kterou nařídilo vedení, volí 7 (24,14 %) respondentů. Jako možnost vzdělávání ji uvádí 6 (20,69 %) respondentů a jinou variantu volí 4 (13,79%) respondenti - zlepšení komunikace, možnost komunikace, sdělování informací.

Otázka č. 7: Na jakou problematiku se zaměřuje Vaše supervize nejvíce?

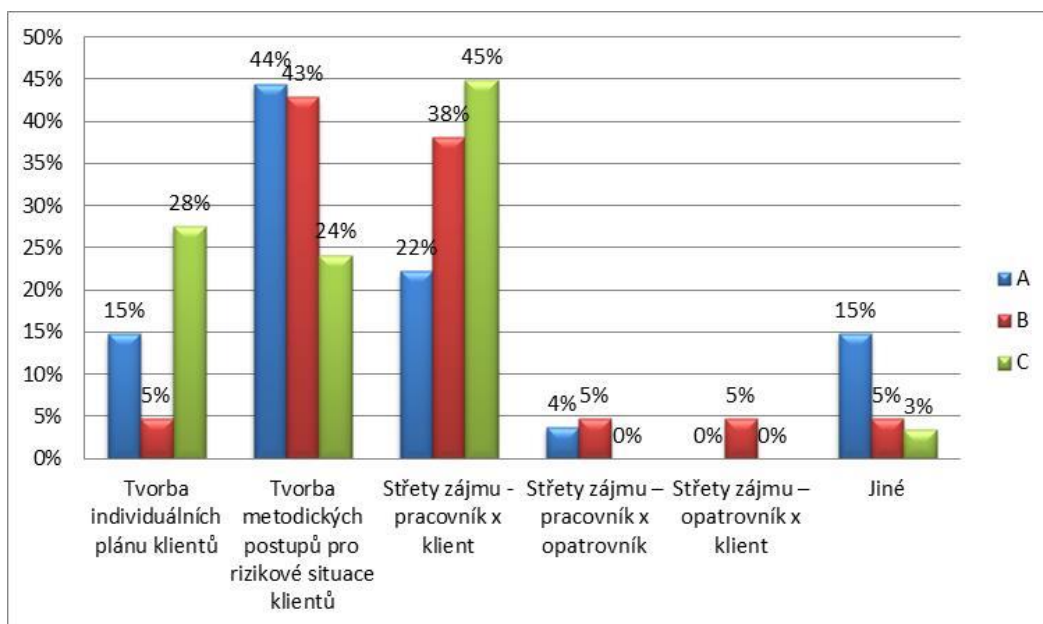
Tabulka č. 7: Zaměření supervize

	A	
Ot.7	abs.četn.	rel.četn.
Tvorba individuálních plánů klientů	4	14,81%
Tvorba metodických postupů pro rizikové situace klientů	12	44,44%
Střety zájmu - pracovník x klient	6	22,22%
Střety zájmu – pracovník x opatrovník	1	3,70%
Střety zájmu – opatrovník x klient	0	0,00%
Jiné	4	14,81%

	B	
Ot.7	abs.četn.	rel.četn.
Tvorba individuálních plánů klientů	1	4,76%
Tvorba metodických postupů pro rizikové situace klientů	9	42,86%
Střety zájmu - pracovník x klient	8	38,10%
Střety zájmu – pracovník x opatrovník	1	4,76%
Střety zájmu – opatrovník x klient	1	4,76%
Jiné	1	4,76%

	C	
Ot.7	abs.četn.	rel.četn.
Tvorba individuálních plánů klientů	8	27,59%
Tvorba metodických postupů pro rizikové situace klientů	7	24,14%
Střety zájmu - pracovník x klient	13	44,83%
Střety zájmu – pracovník x opatrovník	0	0,00%
Střety zájmu – opatrovník x klient	0	0,00%
Jiné	1	3,45%

	Celkem	
Ot.7	abs.četn.	rel.četn.
Tvorba individuálních plánů klientů	13	16,88%
Tvorba metodických postupů pro rizikové situace klientů	28	36,36%
Střety zájmu - pracovník x klient	27	35,06%
Střety zájmu – pracovník x opatrovník	2	2,60%
Střety zájmu – opatrovník x klient	1	1,30%
Jiné	6	7,79%



Graf č. 3: Zaměření supervize

Tabulka č. 7 a graf č. 3 znázorňují, na co se v jednotlivých organizacích supervize zaměřuje nejvíce.

Organizace A – z výše uvedené tabulky je patrné, že supervize se nejvíce zaměřuje na tvorbu metodických postupů pro rizikové situace klientů (44,44 %) a na střety zájmů mezi pracovníkem a klientem (22,22 %). Často se také zaměřuje na tvorbu individuálních plánů klientů (14,81 %), ve stejném počtu volí respondenti i jinou možnost (14,81 %) – prevence stresu, vztahy mezi pracovníky, postoj k uživatelům, práce s problémovým uživatelem. Na střety zájmů mezi pracovníkem a opatrovníkem se supervize zaměřuje ve 3,7% a na střety zájmů mezi opatrovníkem a klientem se nezaměřuje vůbec.

Organizace B – i zde oslovení respondenti uvádějí, že supervize se nejvíce zaměřuje na tvorbu metodických postupů pro rizikové situace klientů (42,86 %) a na střety zájmů mezi pracovníkem a klientem (38,10 %). Na individuální plány klientů, na střety zájmů mezi pracovníkem a opatrovníkem a na střety zájmů mezi opatrovníkem a klientem se supervize shodně zaměřuje v 4,76 %. Jiná varianta je zvolena v 4,76 %, kdy respondent odpověděl, že neví.

Organizace C – v této organizaci respondenti uvádějí, že se jejich supervize nejvíce zaměřuje na střety zájmů mezi pracovníkem a klientem (44,83 %) a na tvorbu individuálních plánů (27,59 %). Ve větším počtu ještě uvádějí tvorbu metodických postupů pro rizikové situace klientů (24,14 %). Na střety zájmů mezi pracovníkem

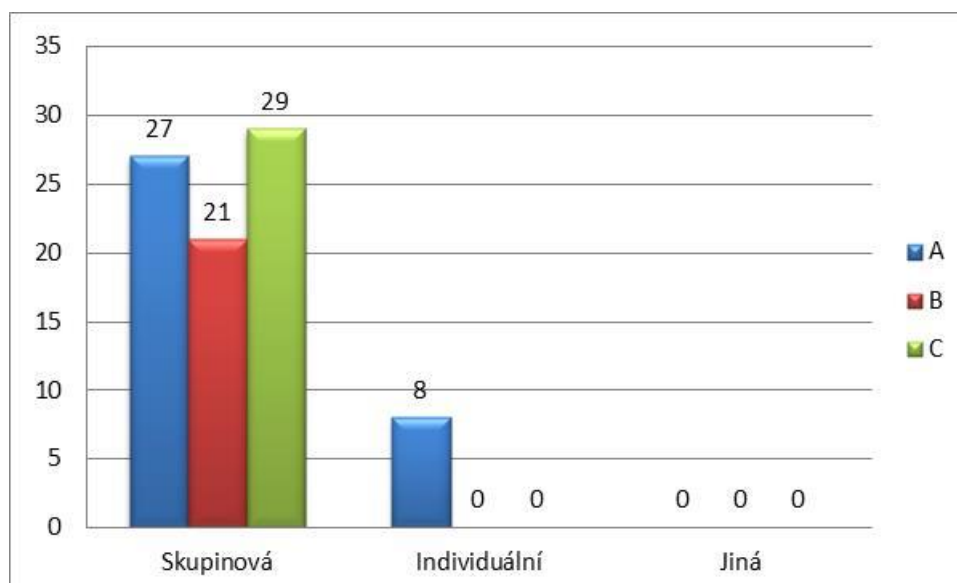
a opatrovníkem a mezi opatrovníkem a klientem se supervize nezaměřuje vůbec. Jiná variant je také zvolena jen 3,45 %, kdy respondent odpověděl, že to může být různé.

Otázka č. 8: Jaká forma supervize ve Vaší organizaci probíhá? (Označte i více možností)

Tabulka č. 8: Forma supervize

	A		B	
Ot.8	abs.čtn.	podíl	abs.čtn.	podíl
Skupinová	27	100,00%	21	100,00%
Individuální	8	29,63%	0	0,00%
Jiná	0	0,00%	0	0,00%

	C		Celkem	
Ot.8	abs.čtn.	podíl	abs.čtn.	podíl
Skupinová	29	100,00%	77	100,00%
Individuální	0	0,00%	8	10,39%
Jiná	0	0,00%	0	0,00%



Graf č. 4: Forma supervize

Z tabulky č. 8 a grafu č. 4 vyplývá, jaká forma supervize je v jednotlivých organizacích zavedena.

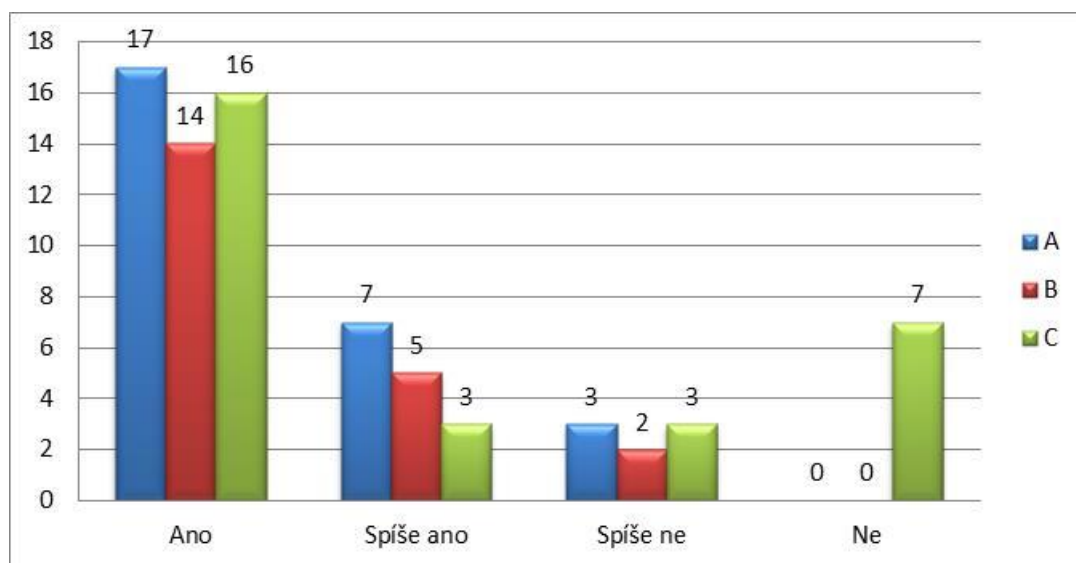
V organizaci A všech 27 (100 %) oslovených respondentů uvádí, že u nich probíhá supervize skupinová a u 8 (29,63 %) respondentů ještě probíhá i supervize individuální. V organizaci B a C probíhá pouze supervize skupinová.

Otázka č. 9: Vyhovuje Vám tato supervize?

Tabulka č. 9: Spokojenost s formou supervize

	A		B	
Ot.9	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Ano	17	62,96%	14	66,67%
Spíše ano	7	25,93%	5	23,81%
Spíše ne	3	11,11%	2	9,52%
Ne	0	0,00%	0	0,00%
Celkový součet	27	100,00%	21	100,00%

	C		Celkem	
Ot.9	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Ano	16	55,17%	47	61,04%
Spíše ano	3	10,34%	15	19,48%
Spíše ne	3	10,34%	8	10,39%
Ne	7	24,14%	7	9,09%
Celkový součet	29	100,00%	77	100,00%



Graf č. 5: Spokojenost s formou supervize

Tabulka č. 9 a graf č. 5 prezentují, zda jsou respondenti spokojeni s formou supervize ve své organizaci.

Organizace A – 17 (62,96 %) respondentů uvádí, že jim forma supervize vyhovuje, varianta odpovědi spíše ano je zastoupena 7 (25,96 %) respondenty, varianta odpovědi spíše ne 3 (11,11%) respondenty. Nespokojenost neuvádí nikdo z dotazovaných. Vzhledem k tomu, že v této organizaci probíhá supervize skupinová i individuální, je obtížnější určit, která z forem třem respondentům, kteří odpověděli

spíše ne, nevyhovuje, ale můžeme předpokládat, že jim nevyhovuje forma supervize, kterou uvedli v odpovědi u otázky č. 8.

Organizace B – 14 (66,67 %) respondentům z celkového počtu 21 oslovených forma supervize vyhovuje. Variantu odpovědi spíše ano volí 5 (23,81 %) respondentů a variantu spíše ne 2 (9,52 %) z dotazovaných. Jednoznačně zápornou variantu nevolí nikdo z dotazovaných.

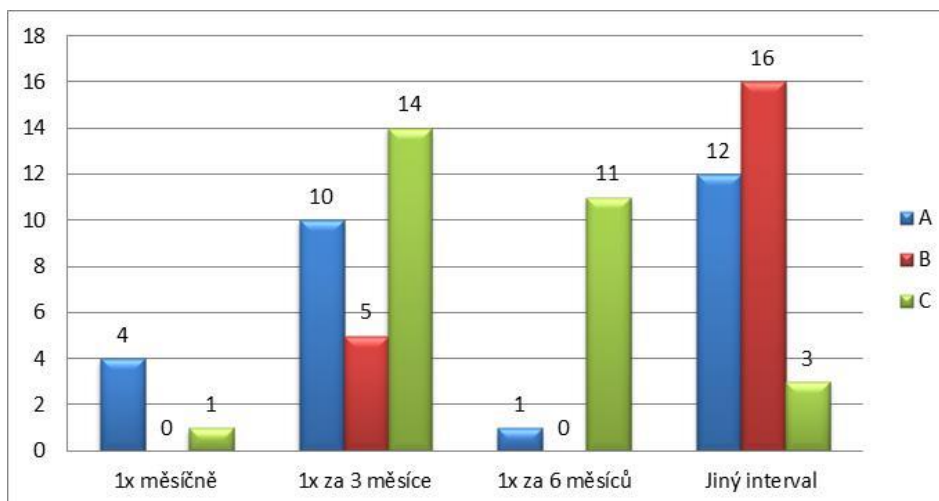
Organizace C – zde odpověď ano volí 16 (55,17 %) z celkového počtu 29 respondentů a zápornou odpověď volí 7 (24,14 %) respondentů. Varianta odpovědi spíše ano a spíše ne je shodně zastoupena vždy 3 (10,34 %) respondenty.

Otázka č. 10: Jak často probíhá supervize ve Vašem zařízení?

Tabulka č. 10: Časový interval supervize

	A		B	
Ot.10	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
1x měsíčně	4	14,81%	0	0,00%
1x za 3 měsíce	10	37,04%	5	23,81%
1x za 6 měsíců	1	3,70%	0	0,00%
Jiný interval	12	44,44%	16	76,19%
Celkový součet	27	100,00%	21	100,00%

	C		Celkem	
Ot.10	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
1x měsíčně	1	3,45%	5	6,49%
1x za 3 měsíce	14	48,28%	29	37,66%
1x za 6 měsíců	11	37,93%	12	15,58%
Jiný interval	3	10,34%	31	40,26%
Celkový součet	29	100,00%	77	100,00%



Graf č. 6: Časový interval supervize

Tabulka č. 10 a graf č. 6 znázorňují, jak často supervize v jednotlivých organizacích probíhají.

Organizace A – nejvíce je zastoupen časový interval jiný, než který je uveden v nabídce odpovědí (44,44 %). Často také probíhají supervize v intervalu 1x za 3 měsíce (37,04 %). V intervalu 1x za měsíc probíhají supervize v 14,81 % a 1x za 6 měsíců v 3,7 %.

Organizace B – shodně s organizací A volí jinou variantu, než která je uvedena v nabídce (76,19 %). Dále zde probíhá supervize 1x za 3 měsíce (23,81 %). Jinou možnost respondenti neuvádí.

Organizace C – zde supervize probíhá nejčastěji 1x za 3 měsíce (48,28 %) a 1x za 6 měsíců (37,93 %). Jinou variantu volí v 10,34 % a 1x měsíčně supervize probíhá pouze v 3,45 %.

Jako jinou variantu volí respondenti ve všech organizacích shodně interval supervizí 1x za 2 měsíce.

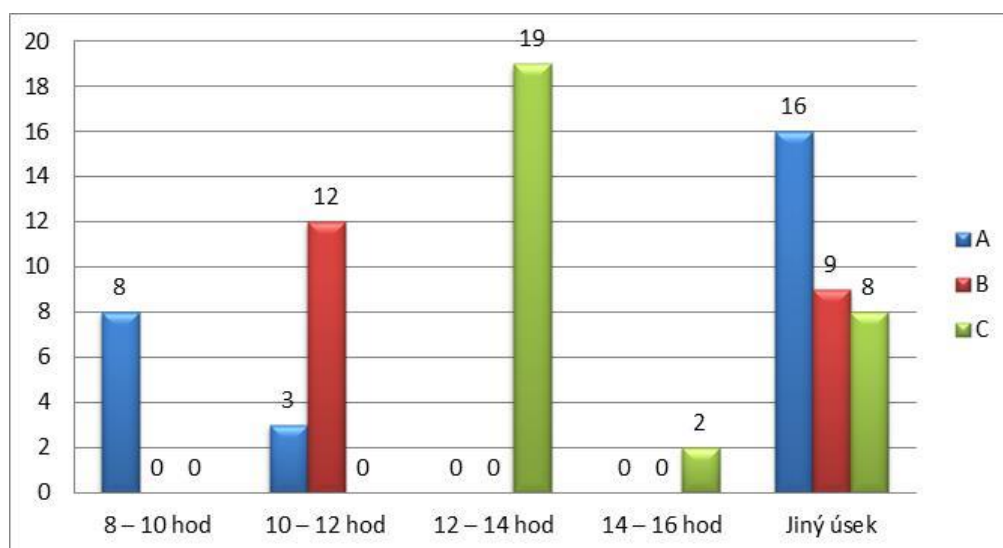
Ve všech organizacích, ale zejména v organizaci A a C, respondenti uvádějí různé intervaly mezi supervizemi. Teoreticky by měla mít každá organizace stanovený interval, jak často mají supervize probíhat. Důvodem může být, že si pracovníci sami určují, kdy na supervizi půjdou, nebo jsou pracovníci rozděleni do více skupin a každá skupina má jiný interval. Důvodem také může být špatně vymezená supervizní zakázka.

Otázka č. 11: V kterém časovém úseku dne Vaše supervize probíhá?

Tabulka č. 11: Časový úsek dne

	A		B	
Ot.11	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
8 – 10 hod	8	29,63%	0	0,00%
10 – 12 hod	3	11,11%	12	57,14%
12 – 14 hod	0	0,00%	0	0,00%
14 – 16 hod	0	0,00%	0	0,00%
Jiný úsek	16	59,26%	9	42,86%
Celkový součet	27	100,00%	21	100,00%

	C		Celkem	
Ot.11	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
8 – 10 hod	0	0,00%	8	10,39%
10 – 12 hod	0	0,00%	15	19,48%
12 – 14 hod	19	65,52%	19	24,68%
14 – 16 hod	2	6,90%	2	2,60%
Jiný úsek	8	27,59%	33	42,86%
Celkový součet	29	100,00%	77	100,00%



Graf č. 7: Časový úsek dne

Tabulka č. 11 a graf č. 7 znázorňují, ve kterém časovém úseku dne supervize v jednotlivých organizacích probíhají.

Organizace A – tak jako u předešlé otázky i zde respondenti uvádějí jiný časový úsek dne (59,26 %), kdy supervize probíhá, než jaký mají v nabídce odpovědí. Druhým nejčastějším úsekem uvádějí dobu od 8 – 10h (29,63 %). V čase od 10 – 12h probíhají supervize v 11,11 %. Jako jiný časový úsek nejčastěji uvádějí čas od 9 – 11h.

Organizace B – zde respondenti uvádějí, že nejčastěji supervize probíhá v čase od 10 - 12h (57,14 %) a ve 42,86 % uvádí jiný časový interval, než který je uveden v nabídce odpovědí, a to v čase od 13 - 15h.

Organizace C – nejvíce je zastoupen časový úsek od 12 - 14h (65,52 %) a jiný časový interval (27,59 %). V 6,9 % uvádějí ještě časový úsek od 14 - 16 h. Jako jiný časový úsek dne respondenti nejčastěji uvádějí čas od 13 - 15 h.

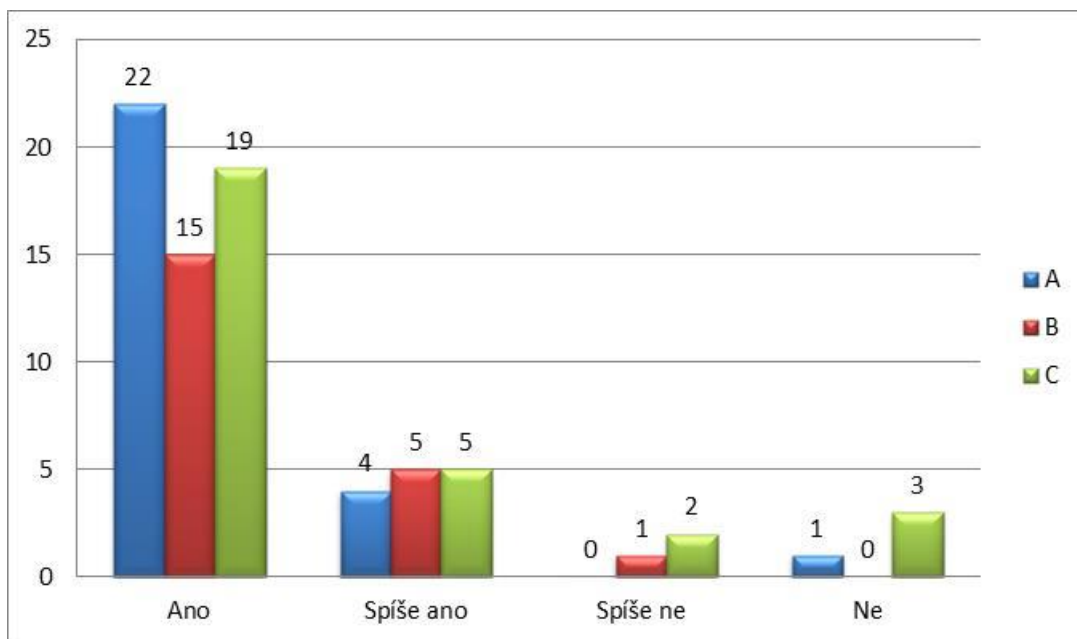
Z výsledků je patrné, že v jednotlivých organizacích probíhají supervize v různých časových úsecích dne. Toto může souviset jednak s personálním obsazením, kdy pracovníci mohou mít různé pracovní úvazky, a jednak s provozními podmínkami, kdy každá organizace poskytuje sociální služby různé cílové skupině klientů a může si tak určit, kdy jim supervize bude nejvíce vyhovovat. Například organizace A poskytuje sociální služby dětem od 7 let a organizace C seniorům. Organizace A může supervizi využívat převážně v dopoledních hodinách, kdy můžeme předpokládat, že klienti jsou ve škole a pracovníci tak mají více času. U organizace C můžeme předpokládat, že senioři po obědě odpočívají, proto je supervize využívána zejména v odpoledních hodinách.

Otázka č. 12: Vyhovuje Vám tento Váš časový úsek?

Tabulka č. 12: Spokojenost s časovým úsekem dne

	A		B	
Ot.12	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Ano	22	81,48%	15	71,43%
Spíše ano	4	14,81%	5	23,81%
Spíše ne	0	0,00%	1	4,76%
Ne	1	3,70%	0	0,00%
Celkový součet	27	100,00%	21	100,00%

	C		Celkem	
Ot.12	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Ano	19	65,52%	56	72,73%
Spíše ano	5	17,24%	14	18,18%
Spíše ne	2	6,90%	3	3,90%
Ne	3	10,34%	4	5,19%
Celkový součet	29	100,00%	77	100,00%



Graf č. 8: Spokojenost s časovým úsekem dne

Z tabulky č. 12 a grafu č. 8 vyplývá, jak jsou respondenti spokojeni s časovým úsekem dne, kdy probíhá jejich supervize.

Organizace A – z výsledků je patrné, že oslovení respondenti jsou ve většině spokojeni s časem, ve kterém se supervize zúčastňují. Variantu odpovědi ano volí 22 (81,48 %) respondentů a variantu spíše ano 4 (14,81 %) respondenti. Nespokojený je pouze 1 (3,70 %) respondent.

Organizace B – podobně jako v organizaci A jsou respondenti převážně spokojeni s časem, kdy supervize probíhají. Odpověď ano a spíše ano volí 15 (71,43 %) a 5 (23,81%) respondentů. Spíše nespokojenost vyjádřil také jen 1 (4,76 %) z dotazovaných.

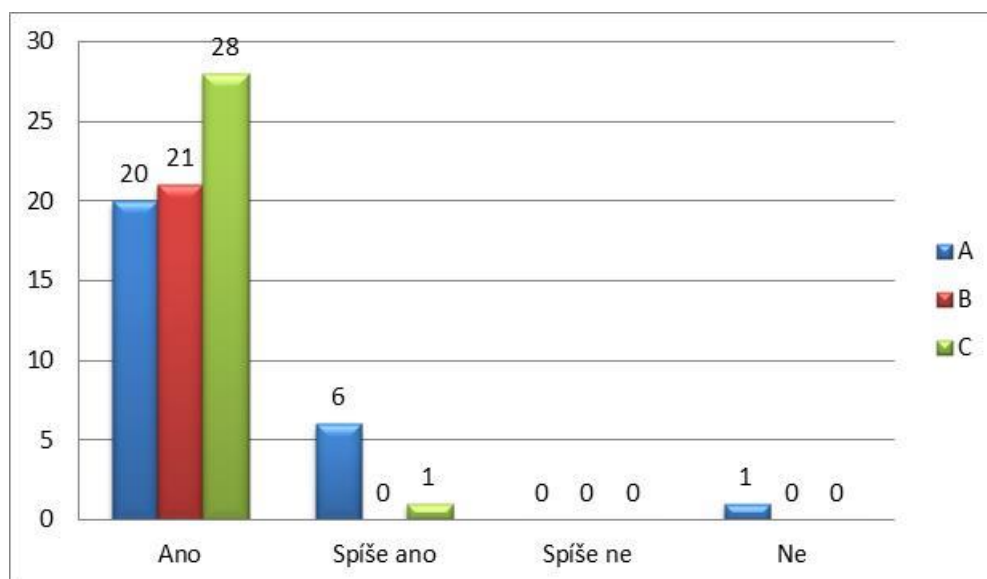
Organizace C – i zde je patrné, že s časovým úsekem respondenti nemají problém. Odpověď ano volí 19 (65,52 %) respondentů a spíše ano 5 (17,24 %) respondentů. Možnost odpovědi spíše ne volí 2 (6,9 %) respondenti a jednoznačně zápornou odpověď volí 3 (10,34 %) respondenti.

Otázka č. 13: Vyhovuje Vám místo, kde Vaše supervize probíhají?

Tabulka č. 13: Spokojenost s místem průběhu supervize

	A		B	
Ot.13	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Ano	20	74,07%	21	100,00%
Spíše ano	6	22,22%	0	0,00%
Spíše ne	0	0,00%	0	0,00%
Ne	1	3,70%	0	0,00%
Celkový součet	27	100,00%	21	100,00%

	C		Celkem	
Ot.13	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Ano	28	96,55%	69	89,61%
Spíše ano	1	3,45%	7	9,09%
Spíše ne	0	0,00%	0	0,00%
Ne	0	0,00%	1	1,30%
Celkový součet	29	100,00%	77	100,00%



Graf č. 9: Spokojenost s místem supervize

Tabulka č. 13 a graf č. 9 prezentují výsledky, zda osloveným respondentům vyhovuje místo, kde supervize probíhá.

Organizace A – respondenti jsou s místem supervizního sezení téměř spokojeni, odpověď ano volí 20 (74,07 %) respondentů a spíše ano 6 (22,22 %) respondentů. Nespokojený je pouze 1 (3,70 %) respondent z celkového počtu 27 dotazovaných.

Organizace B – v této organizaci respondenti nemají žádný problém s místem konání a 100 % vyjadřují spokojenost.

Organizace C – obdobně i zde jsou respondenti spokojeni, odpověď ano volí 28 (96,55 %) respondentů a spíše ano 1 (3,45 %) respondent.

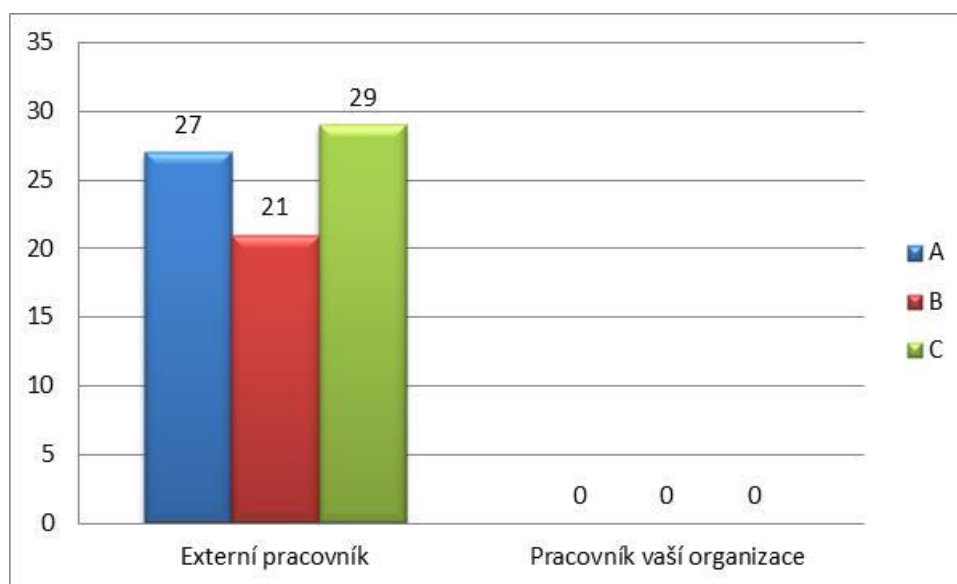
Jako důvod spokojenosti respondenti nejčastěji uvádějí, že supervize probíhají v místě pracoviště, je to známé a klidné prostředí, mají soukromí a cítí se bezpečně.

Otázka č. 14: Vaším supervizorem je:

Tabulka č. 14: Supervizor

	A		B	
Ot.14	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Externí pracovník	27	100,00%	21	100,00%
Pracovník vaší organizace	0	0,00%	0	0,00%
Celkový součet	27	100,00%	21	100,00%

	C		Celkem	
Ot.14	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Externí pracovník	29	100,00%	77	100,00%
Pracovník vaší organizace	0	0,00%	0	0,00%
Celkový součet	29	100,00%	77	100,00%



Graf č. 10: Supervizor

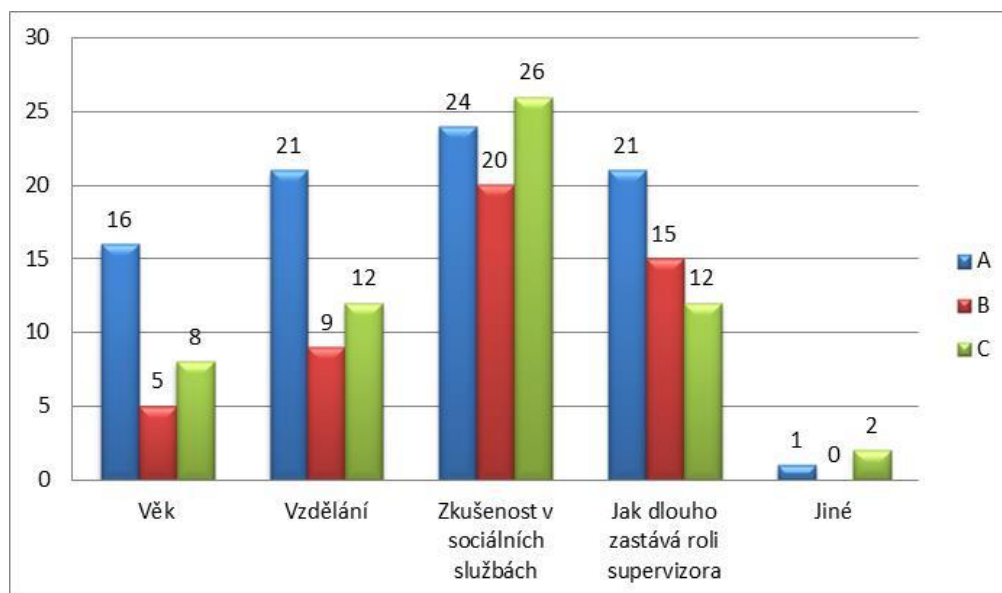
Tabulka č. 14 a graf č. 10 prezentují, kdo vykonává funkci supervizora. Z výsledků je zcela jasné, že ve všech třech organizacích vykonává funkci supervizora externí pracovník.

Otázka č. 15: Sdělil Vám supervizor nějaké informace o sobě? (Označte více možností)

Tabulka č. 15: Informace o supervizorovi

	A		B	
Ot.15	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Věk	16	59,26%	5	23,81%
Vzdělání	21	77,78%	9	42,86%
Zkušenost v sociálních službách	24	88,89%	20	95,24%
Jak dlouho zastává roli supervizora	21	77,78%	15	71,43%
Jiné	1	3,70%	0	0,00%

	C		Celkem	
Ot.15	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Věk	8	27,59%	29	37,66%
Vzdělání	12	41,38%	42	54,55%
Zkušenost v sociálních službách	26	89,66%	70	90,91%
Jak dlouho zastává roli supervizora	12	41,38%	48	62,34%
Jiné	2	6,90%	3	3,90%



Graf č. 11: Informace o supervizorovi

Tabulka č. 15 a graf č. 11 prezentují výsledky o informacích, které dostali respondenti od svého supervizora. Respondenti mohli volit více odpovědí.

Organizace A – 24 (88,89 %) respondentů uvádí, že nejvíce informací, které respondenti od supervizora obdrželi, se týkají zkušeností v sociálních službách, a jak dlouho zastává roli supervizora. Informace o vzdělání uvádí vždy 21 (77,78 %) respondentů a informace o věku obdrželo 16 (59,26 %) dotazovaných.

Organizace B – 20 (95,24 %) respondentů obdrželo od supervizora nejvíce informací o tom, jaké má zkušenosti v sociálních službách a 15 (71,43 %) jak dlouho zastává roli supervizora, 9 (42,86 %) respondentům sdělil informace o vzdělání a 5 (23,81 %) respondentům o věku.

Organizace C – stejně jako v předešlých organizacích i zde informoval supervizor respondenty nejvíce o svých zkušenostech v sociálních službách. Tuto informaci obdrželo 26 (89,66 %) respondentů z 29 oslovených, 12 (41,38 %) respondentům shodně podal informace o vzdělání a o tom, jak dlouho zastává roli supervizora. Informace o věku obdrželo 8 (27,59 %) respondentů a 2 (6,90 %) respondenti ještě obdrželi jiné informace.

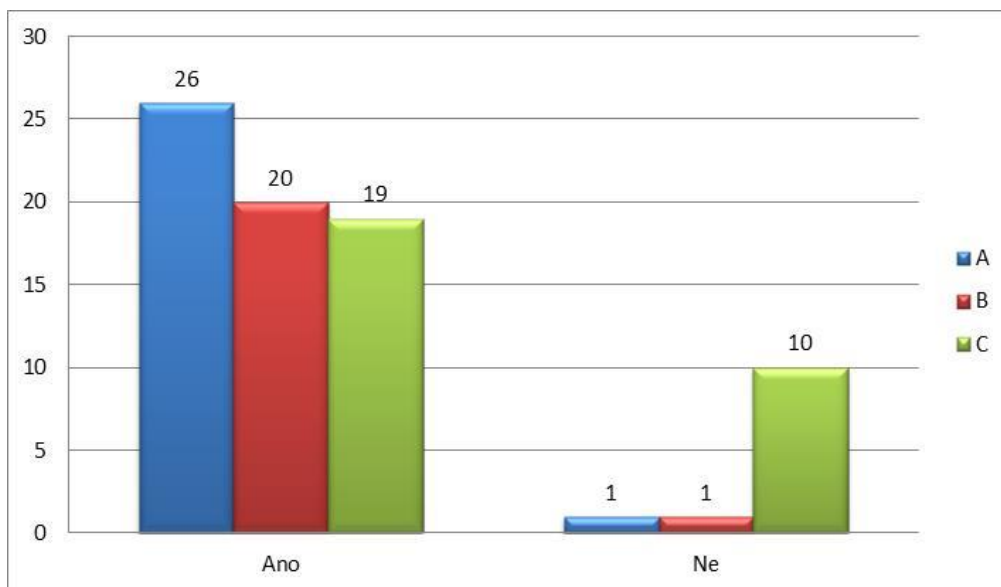
Na variantu odpovědi jiné respondenti odpovídají, že nesdělil nic nebo jaké má zkušenosti z jiných oborů.

Otázka č. 16: Dostal (a) jste od vašeho supervizora informace o tom, jak budou vaše supervizní setkání probíhat?

Tabulka č. 16: Informace od supervizora

	A		B	
Ot.16	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Ano	26	96,30%	20	95,24%
Ne	1	3,70%	1	4,76%
Celkový součet	27	100,00 %	21	100,00 %

	C		Celkem	
Ot.16	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Ano	19	65,52%	65	84,42%
Ne	10	34,48%	12	15,58%
Celkový součet	29	100,00 %	77	100,00 %



Graf č. 12: Informace od supervizora

Tabulka č. 16 a graf č. 12 znázorňují, zda v jednotlivých organizacích respondenti dostali od supervizora informace o průběhu supervizních setkání.

Organizace A – z výzkumu vyplývá, že 26 (96,30 %) respondentů z celkového počtu informace obdrželo, pouze 1 (3,70 %) respondent uvádí zápornou odpověď.

Organizace B – podobně jako organizace A 20 (95,24 %) respondentů odpovědělo kladně a 1 (4,76 %) respondent záporně.

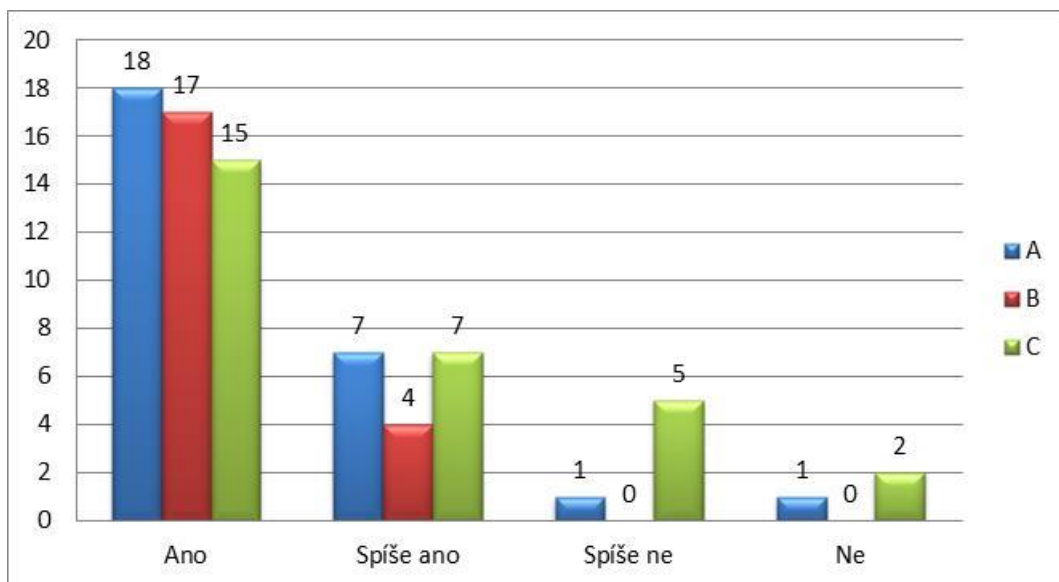
Organizace C – 19 (65,52 %) respondentů informace obdrželo, ale 10 (34,48 %) respondentů uvádí, že informace neobdrželi.

Otázka č. 17: Jste spokojená (spokojený) se svým supervizorem?

Tabulka č. 17: Spokojenost se supervizorem

	A		B	
Ot.17	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Ano	18	66,67%	17	80,95%
Spíše ano	7	25,93%	4	19,05%
Spíše ne	1	3,70%	0	0,00%
Ne	1	3,70%	0	0,00%
Celkový součet	27	100,00%	21	100,00%

	C		Celkem	
Ot.17	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Ano	15	51,72%	50	64,94%
Spíše ano	7	24,14%	18	23,38%
Spíše ne	5	17,24%	6	7,79%
Ne	2	6,90%	3	3,90%
Celkový součet	29	100,00%	77	100,00%



Graf č. 13: Spokojenost se supervizorem

Tabulka č. 17 a graf č. 13 vyjadřují spokojenost respondentů se svým supervizorem.

Organizace A – výsledky ukazují, že respondenti jsou z větší části se supervizorem spokojeni. 18 (66,67 %) respondentů volí odpověď ano a 7 (25,93 %) odpověď spíše ano. Odpověď ne a spíše ne volí vždy 1 (3,70 %) respondent.

Organizace B – výsledky ukazují velkou spokojenost. Na variantu ano odpovídá 17 (80,95 %) respondentů a na variantu spíše ano 4 (19,05 %) respondenti. Nespokojenost nevyjadřuje ani jeden z respondentů.

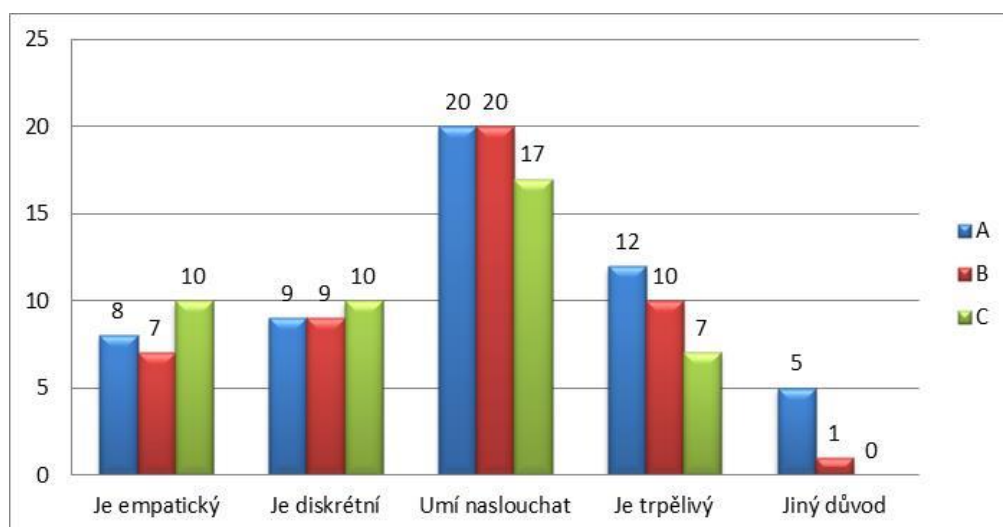
Organizace C – zde výsledky nejsou tak jednoznačné jako v předešlých organizacích, spokojenost vyjadřuje 14 (48,28 %) respondentů a variantu spíše ano volí 7 (24,14 %) respondentů. Část respondentů odpovídá i záporně, variantu ne volí 3 (10,34 %) respondenti a na variantu spíše ne reaguje 5 (17,24 %) respondentů.

Otázka č. 18: Pokud na předchozí otázku odpovíte kladně, uveďte důvod spokojenosti. (Označte i více možností)

Tabulka č. 18: Spokojenost se supervizorem

	A		B	
Ot.18	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Je empatický	8	32,00%	7	33,33%
Je diskretní	9	36,00%	9	42,86%
Umí naslouchat	20	80,00%	20	95,24%
Je trpělivý	12	48,00%	10	47,62%
Jiný důvod	5	20,00%	1	4,76%

	C		Celkem	
Ot.18	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Je empatický	10	45,45%	25	36,76%
Je diskretní	10	45,45%	28	41,18%
Umí naslouchat	17	77,27%	57	83,82%
Je trpělivý	7	31,82%	29	42,65%
Jiný důvod	0	0,00%	6	8,82%



Graf č. 14: Spokojenost se supervizorem

Tabulka č. 18 a graf č. 14 znázorňují, co je důvodem spokojenosti respondentů se svým supervizorem. Respondenti mohli volit více odpovědí.

Z výsledků je zřejmé, že všichni oslovení respondenti shodně uvádějí, že jejich supervizor umí naslouchat. Tuto odpověď volí 20 (80 %) respondentů z organizace A a 20 (95,24 %) respondentů z organizace B (95,24 %), v organizaci C je to 17 (77,27%) respondentů.

Organizace A a B jako druhý nejčastější důvod spokojenosti uvádějí ještě trpělivost. V organizaci A je to 12 (48 %) respondentů a v organizaci B 10 (47,62 %) respondentů. Méně často se objevuje ještě empatie, diskrétnost a jiný důvod.

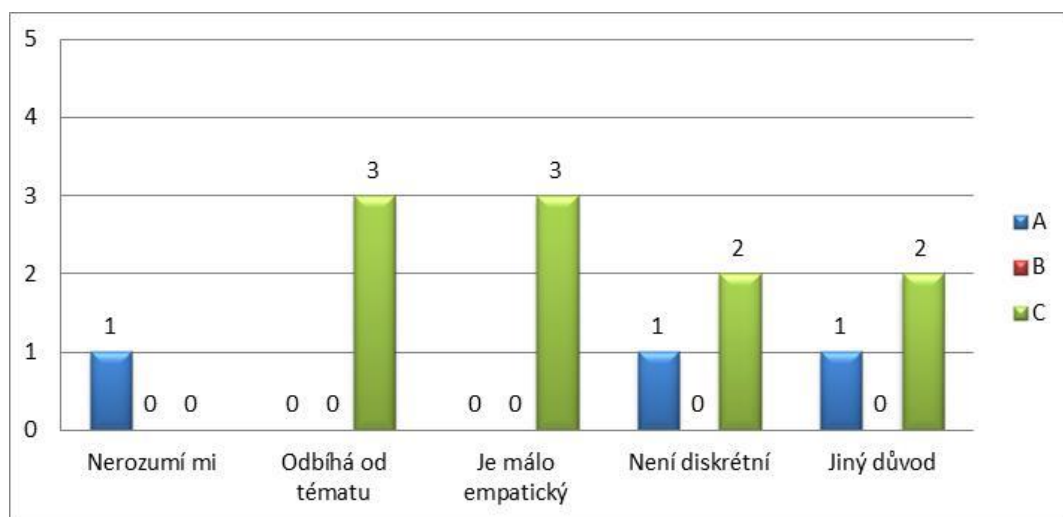
V organizaci C se výsledky trochu odlišují, jako druhý nejčastější důvod 10 (45,45 %) respondentů uvádí diskrétnost a empatii. Trpělivost je až na čtvrtém místě, tuto možnost volí 7 (31,82 %) respondentů.

Jiným důvodem, který respondenti uvádějí, je nejčastěji vstřícnost, lidský přístup, supervizor je odborník, má zkušenosti.

Otázka č. 19: Pokud na otázku č. 17 odpovíte záporně, uveďte důvod nespokojenosti. (Označte více možností).

Tabulka č. 19: Nespokojenost se supervizorem

	A	B	C	Celkem
Ot.19	abs.četn.	abs.četn.	abs.četn.	abs.četn.
Nerozumí mi	1	0	0	1
Odbíhá od tématu	0	0	3	3
Je málo empatický	0	0	3	3
Není diskrétní	1	0	2	3
Jiný důvod	1	0	2	3



Graf č. 15: Nespokojenost se supervizorem

Tabulka č. 19 a graf č. 15 znázorňují výsledky výzkumu u respondentů, kteří vyjádřili nespokojenost se svým supervizorem.

Tyto výsledky mají souvislost s otázkou č. 17, kde respondenti uvádějí, že nejsou se supervizorem spokojeni. Nespokojenost vyjádřili pouze respondenti z organizace A a C.

V organizaci A jako nejčastější důvody nespokojenosti respondenti uvádějí, že supervizor jim nerozumí, odbíhá od tématu, ve stejném počtu uvádějí i jiný důvod. Tyto důvody uvádí vždy 1 respondent.

V organizaci C nejčastějším důvodem nespokojenosti je odbíhání od tématu a supervizor je málo empatický – volí vždy 3 respondenti, dále 2 respondenti uvádějí, že není diskrétní a 2 respondenti ještě uvádějí jiný důvod.

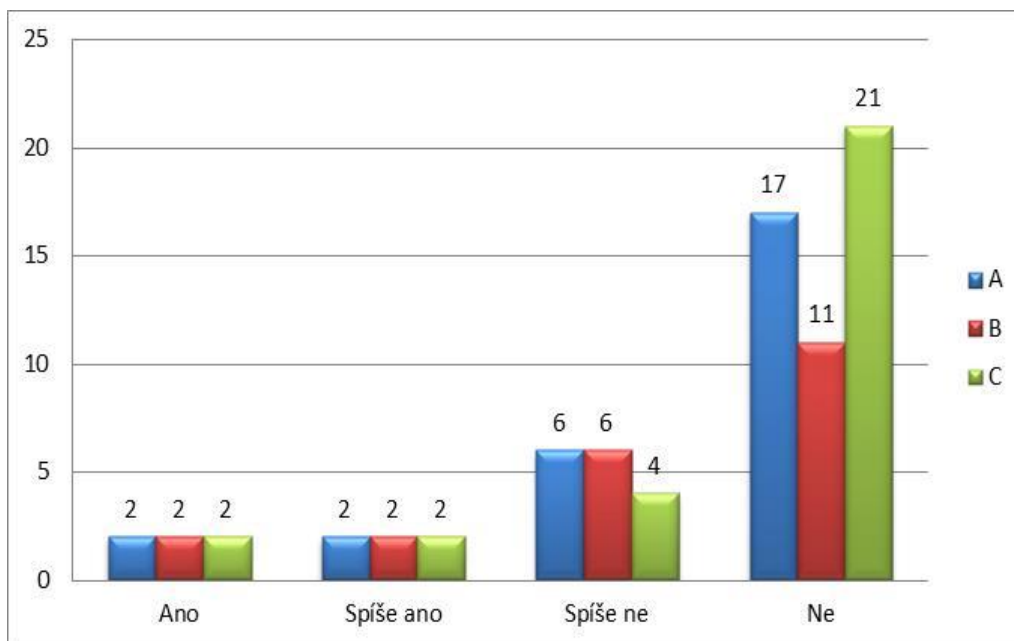
Jako jiný důvod respondenti uvádějí, že supervizor je málo objektivní a je nesympatický.

Otázka č. 20: Máte při supervizi problém otevřeně hovořit o nějakém supervizním tématu?

Tabulka č. 20: Supervizní téma

	A		B	
Ot.20	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Ano	2	7,41%	2	9,52%
Spíše ano	2	7,41%	2	9,52%
Spíše ne	6	22,22%	6	28,57%
Ne	17	62,96%	11	52,38%
Celkový součet	27	100,00%	21	100,00%

	C		Celkem	
Ot.20	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Ano	2	6,90%	6	7,79%
Spíše ano	2	6,90%	6	7,79%
Spíše ne	4	13,79%	16	20,78%
Ne	21	72,41%	49	63,64%
Celkový součet	29	100,00%	77	100,00%



Graf č. 16: Supervizní téma

Tabulka č. 20 a graf č. 16 znázorňují schopnost komunikace o supervizním tématu

Z celkového pohledu je z výsledků patrné, že oslovení respondenti problém hovořit o nějakém supervizním tématu nemají. Odpověď ne a spíše ne uvádí 65 respondentů z celkového počtu 77 dotazovaných.

Jen malá část oslovených respondentů má problém hovořit, kladnou odpověď volí celkem 12 respondentů.

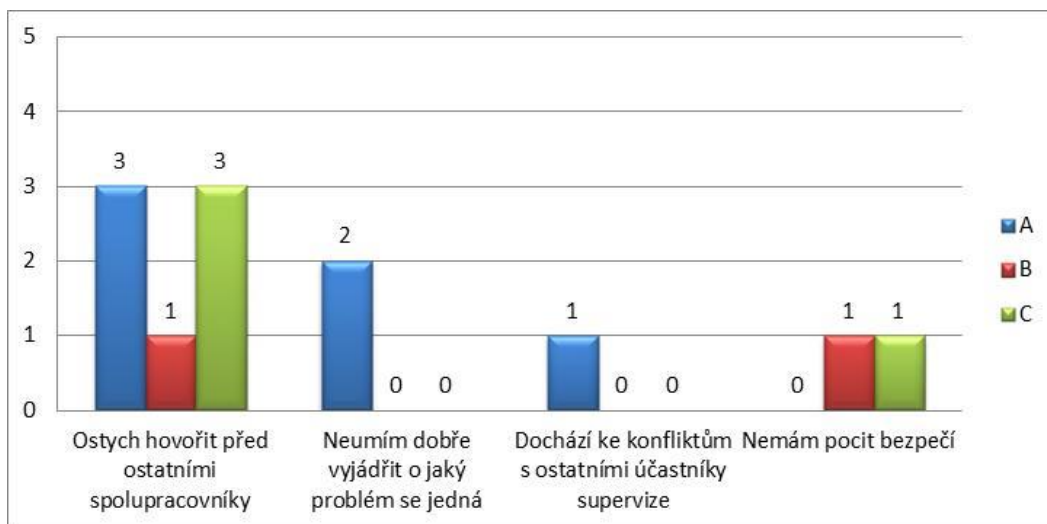
Otázka č. 21: Pokud na předchozí otázku odpovíte kladně, uveďte důvod.

(Označte i více možností)

Tabulka č. 21: Problém otevřeně hovořit

	A	B
Ot.21	abs.čtn.	abs.čtn.
Ostych hovořit před ostatními spolupracovníky	3	1
Neumím dobře vyjádřit o jaký problém se jedná	2	0
Dochází ke konfliktům s ostatními účastníky supervize	1	0
Nemám pocit bezpečí	0	1
Jiný důvod	0	0

	C	Celkem
Ot.21	abs.čtn.	abs.čtn.
Ostych hovořit před ostatními spolupracovníky	3	7
Neumím dobře vyjádřit o jaký problém se jedná	0	2
Dochází ke konfliktům s ostatními účastníky supervize	0	1
Nemám pocit bezpečí	1	2
Jiný důvod	0	0



Graf č. 17: Problém otevřeně hovořit

Tabulka č. 21 a graf č. 17 přehledně znázorňují důvody respondentů otevřeně hovořit o supervizním tématu. Respondenti mohli volit více odpovědí.

V organizaci A 3 respondenti uvádějí, že nejčastějším důvodem je ostych hovořit před ostatními spolupracovníky, 2 respondenti uvádějí, že neumějí dobře vyjádřit, o jaký problém se jedná a 1 z dotazovaných uvádí, že při supervizním setkání dochází ke konfliktům s ostatními spolupracovníky.

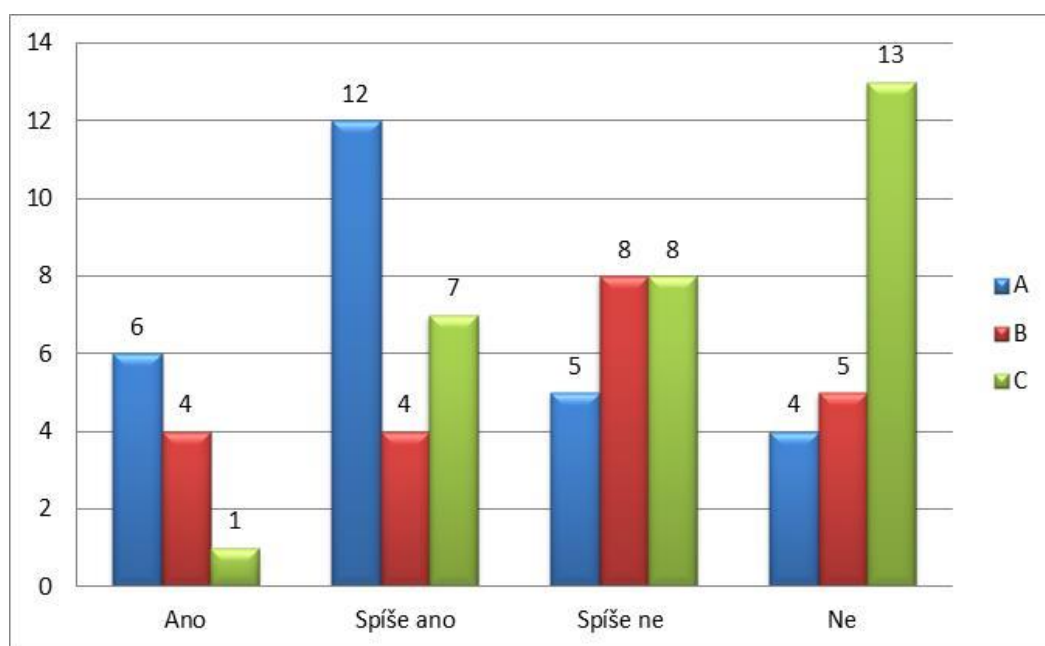
V organizaci B 1 respondent uvádí, že největší problém spočívá v hovoru před ostatními spolupracovníky a 1 respondent také nemá při supervizi pocit bezpečí. Stejně důvody udávají i respondenti z organizace C, liší se pouze četnost odpovědí.

Otázka č. 22: Má supervize vliv na Váš profesní rozvoj

Tabulka č. 22: Profesní rozvoj

	A		B	
Ot.22	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Ano	6	22,22%	4	19,05%
Spíše ano	12	44,44%	4	19,05%
Spíše ne	5	18,52%	8	38,10%
Ne	4	14,81%	5	23,81%
Celkový součet	27	100,00%	21	100,00%

	C		Celkem	
Ot.22	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Ano	1	3,45%	11	14,29%
Spíše ano	7	24,14%	23	29,87%
Spíše ne	8	27,59%	21	27,27%
Ne	13	44,83%	22	28,57%
Celkový součet	29	100,00%	77	100,00%



Graf č. 18: Profesní rozvoj

Tabulka č. 22 a graf č. 18 znázorňují, zda může mít supervize vliv na profesní rozvoj pracovníků v sociálních službách.

V jednotlivých organizacích je na tuto otázku rozdílný názor. V organizaci A uvádí 6 (22,2 %) respondentů, že ano a 12 (44,44 %) respondentů spíše ano. Zápornou odpověď uvádí 4 (14,81 %) respondenti a odpověď spíše ne 5 (18,52 %) respondentů.

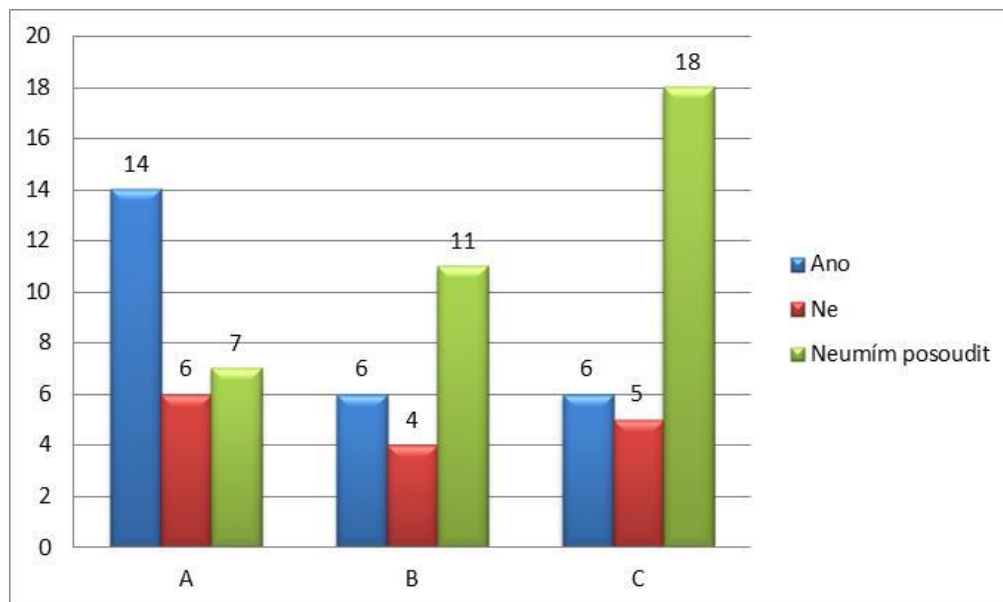
Ve zbývajících dvou organizacích si naopak respondenti myslí, že supervize nemá vliv na profesní rozvoj pracovníků, liší se pouze četnost záporných odpovědí. V organizaci B 5 (23,81 %) respondentů odpovídá ne a 8 (38,1 %) spíše ne. V organizaci C z celkového počtu 29 respondentů má jednoznačně záporné stanovisko 13 (44,83 %) respondentů a 8 (27,59 %) volí odpověď spíše ne.

Otázka č. 23: Poskytuje Vám supervize možnost reflexe Vaší práce?

Tabulka č. 23: Reflexe práce

	A		B	
Ot.23	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Ano	14	51,85%	6	28,57%
Ne	6	22,22%	4	19,05%
Neumím posoudit	7	25,93%	11	52,38%
Celkový součet	27	100,00%	21	100,00%

	C		Celkem	
Ot.23	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Ano	6	20,69%	26	33,77%
Ne	5	17,24%	15	19,48%
Neumím posoudit	18	62,07%	36	46,75%
Celkový součet	29	100,00%	77	100,00%



Graf č. 19: Reflexe práce

Tabulka č. 23 a graf č. 19 prezentují výsledky odpovědí na otázku, zda supervize poskytuje možnost reflexe práce.

V organizaci A 14 (51,85%) respondentů uvádí odpověď ano, odpověď ne uvádí 6 (22,22 %) respondentů, zbývajících 7 (25,93 %) dotazovaných neumí posoudit, zda supervize může poskytnout reflexi jejich práce.

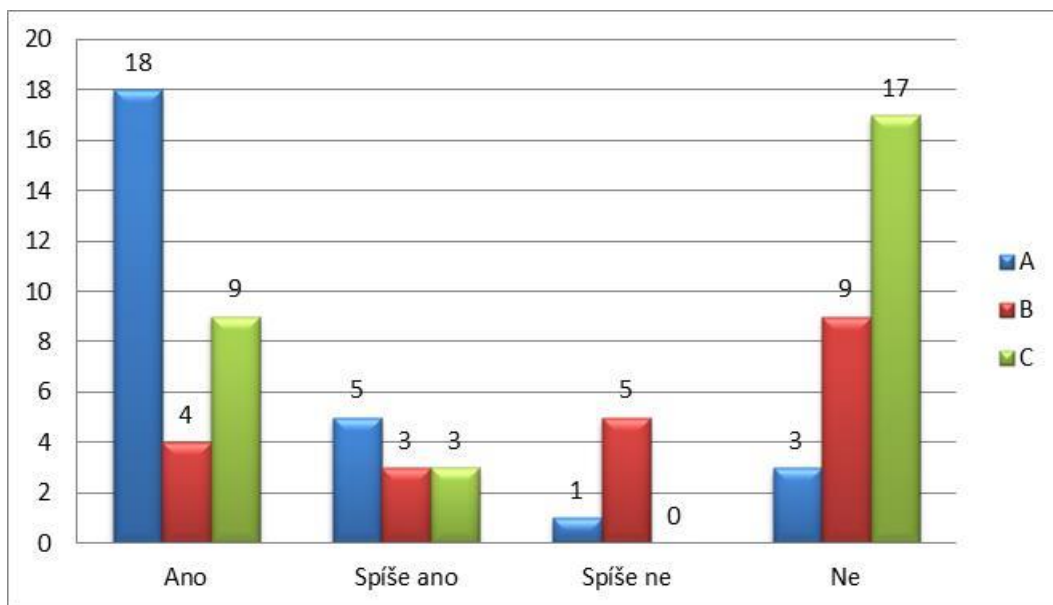
Výsledky organizace B i C se shodují v tom, že ve větší míře respondenti neumí posoudit možnost reflexe práce. V organizaci B odpovídá 11 (52,38 %) respondentů a v organizaci C je to 18 (62,07 %) respondentů. Kladnou odpověď volí 6 (28,57 %) respondentů v organizaci B i 6 (20,69 %) respondentů v organizaci C. V organizaci B 4 (19,05 %). Zbylá část respondentů si nemyslí, že supervize může poskytovat reflexi jejich práce. V organizaci B jsou to 4 (19,05 %) respondenti a v organizaci C 5 (17,24%) respondentů. Z výsledků můžeme usoudit, že oslovení respondenti nemají dostatečné informace o tom, co je reflexe jejich práce, nebo co jim supervize může poskytnout.

Otázka č. 24: Považujete supervizi za nástroj udržení kvality poskytovaných služeb ve Vaší organizaci?

Tabulka č. 24: Nástroj udržení kvality

	A		B	
Ot.24	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Ano	18	66,67%	4	19,05%
Spíše ano	5	18,52%	3	14,29%
Spíše ne	1	3,70%	5	23,81%
Ne	3	11,11%	9	42,86%
Celkový součet	27	100,00%	21	100,00%

	C		Celkem	
Ot.24	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Ano	9	31,03%	31	40,26%
Spíše ano	3	10,34%	11	14,29%
Spíše ne	0	0,00%	6	7,79%
Ne	17	58,62%	29	37,66%
Celkový součet	29	100,00%	77	100,00%



Graf č. 20: Nástroj udržení kvality

Tabulka č. 24 a graf č. 20 prezentují názor respondentů, zda supervize může být nástrojem udržení kvality poskytovaných služeb v organizaci.

Výrazně přesvědčeni jsou respondenti v organizaci A, kdy ano volí odpověď 18 (66,67 %) respondentů a odpověď spíše ano 5 (18,52 %) dotazovaných. Nesouhlas vyjadřují 3 (11,11%) respondenti a odpověď spíše ne volí pouze 1 (3,70 %) respondent.

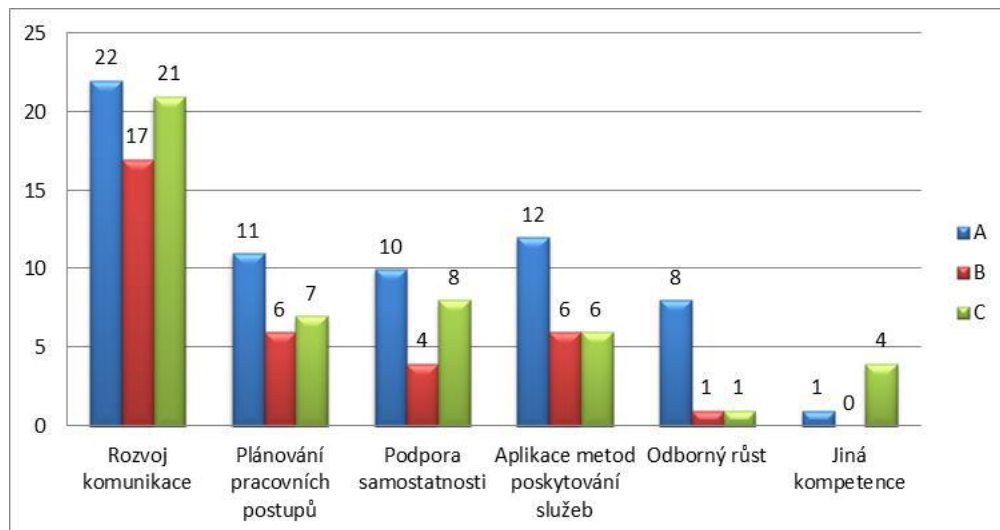
V organizaci B větší skupina respondentů supervizi za nástroj udržení kvality poskytovaných služeb nepovažuje. Jednoznačně zápornou odpověď volí 9 (42,86 %) respondentů a 5 (23,81 %) odpovídá spíše ne. Odpověď ano je zastoupena jen 4 (19,05%) respondenty a spíše ano volí 3 (14,29 %) respondenti. V organizaci C se více jak polovina respondentů, celkem 17 (58,62 %) z 29 dotazovaných domnívá, že supervize k udržení kvality poskytovaných služeb v organizaci nepřispívá. Jednoznačně kladně odpovídá 9 (31,03 %) respondentů a odpověď spíše ano volí 3 (10,34 %) respondenti.

Otázka č. 25: Má supervize vliv na zvyšování některé z následujících kompetencí? (Označte i více možností)

Tabulka č. 25: Zvyšování kompetencí

	A		B	
Ot.25	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Rozvoj komunikace	22	81,48%	17	80,95%
Plánování pracovních postupů	11	40,74%	6	28,57%
Podpora samostatnosti	10	37,04%	4	19,05%
Aplikace metod poskytování služeb	12	44,44%	6	28,57%
Odborný růst	8	29,63%	1	4,76%
Jiná kompetence	1	3,70%	0	0,00%

	C		Celkem	
Ot.25	abs.četn.	rel.četn.	abs.četn.	rel.četn.
Rozvoj komunikace	21	72,41%	60	77,92%
Plánování pracovních postupů	7	24,14%	24	31,17%
Podpora samostatnosti	8	27,59%	22	28,57%
Aplikace metod poskytování služeb	6	20,69%	24	31,17%
Odborný růst	1	3,45%	10	12,99%
Jiná kompetence	4	13,79%	5	6,49%



Graf č. 21: Zvyšování kompetencí

Tabulka č. 25 a graf č. 21 znázorňují možnost vlivu supervize na zvyšování uvedených profesních kompetencí. Respondenti mohli volit více odpovědí.

Organizace A – respondenti z nabízených možností nejčastěji uvádí, že supervize má vliv na rozvoj komunikace, tuto odpověď volí 22 (81,48 %) respondentů z 27 dotazovaných, aplikaci metod poskytování služeb volí 12 (44,44 %) respondentů

a plánování pracovních postupů uvádí 11 (40,74 %) respondentů. Poměrně často ještě uvádějí podporu samostatnosti – 10 (37,04 %) respondentů. Odborný růst uvádí 8 (29,63 %) dotazovaných a jinou variantu volí pouze 1 (3,70 %) respondent – možnost sebereflexe.

Organizace B – i zde respondenti z velké části uvádějí vliv supervize na rozvoj komunikace, odpovídá 17 (80,95 %) respondentů a shodně 6 (28,57 %) respondentů ještě na plánování pracovních postupů a aplikaci metod poskytování služeb. Podporu samostatnosti volí 4 (19,05 %) respondenti a odborný růst pouze 1 (4,76 %) z dotazovaných.

Organizace C – tak jako v předešlých organizacích i zde se respondenti shodují na rozvoji komunikace, odpovídá 21 (72,41 %) respondentů z 29 dotazovaných. Další nejčastější kompetenci 8 (27,59 %) respondentů volí podporu samostatnosti, plánování pracovních postupů volí 7 (24,14 %) respondentů a aplikaci metod poskytování služeb uvádí 6 (20,69 %) respondentů. K odbornému růstu se přiklání pouze 1 (3,45 %) respondent a jinou kompetenci volí 4 (13,79 %) respondenti, kde uvádějí, že se nejedná o žádnou kompetenci.

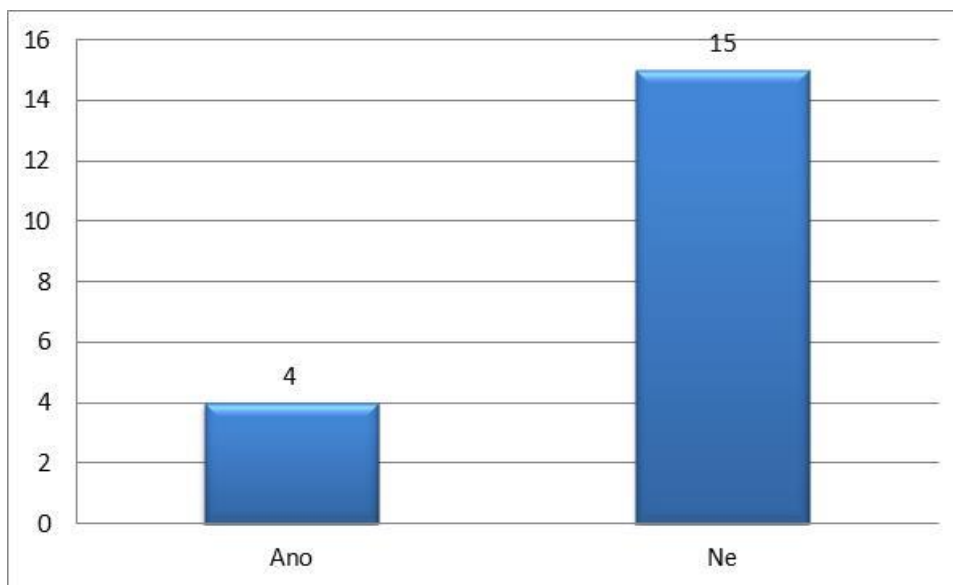
8.3 Interpretace výsledků výzkumu – varianta B

V této části práce jsou interpretovány výsledky výzkumu u organizace D, kde respondenti v úvodních otázkách ve společné části dotazníku odpověděli, že supervize v jejich organizaci neprobíhá.

Otázka č. 5: Setkal (a) jste se se supervizí již někdy dříve?

Tabulka č. 26: Zkušenost se supervizí

Ot.5	abs.četn.	rel.četn.
Ano	4	21,05%
Ne	15	78,95%
Celkový součet	19	100,00%



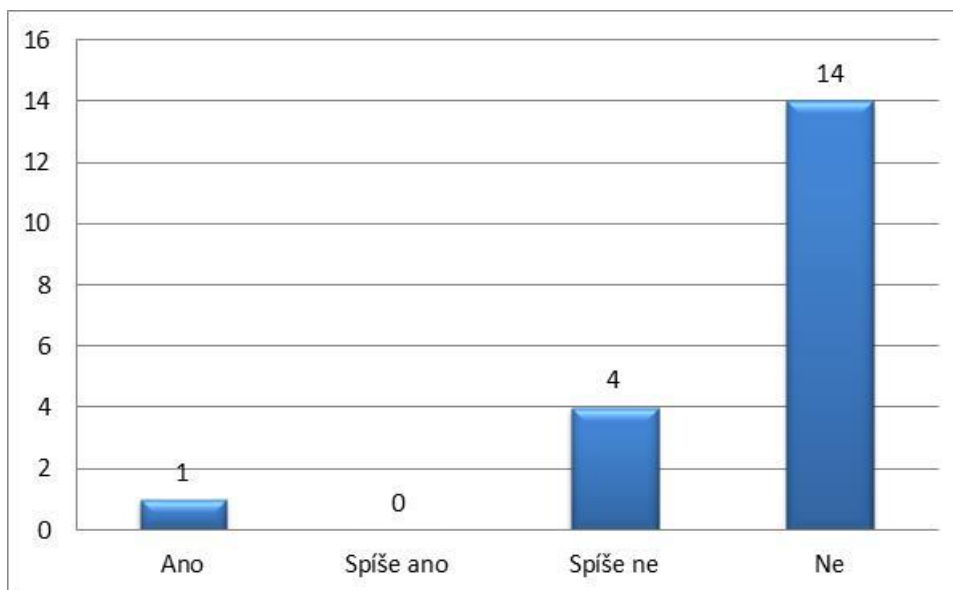
Graf č. 22: Zkušenost se supervizí

Tabulka č. 26 a graf č. 22 znázorňují, kolik respondentů se se supervizí setkala. Z výsledků je zřejmé, že 15 (78,95 %) respondentů se se supervizí dosud nesetkalo. Supervizní zkušenost mají pouze 4 (21,05 %) z dotázaných.

Otázka č. 6: Víte, co je důvodem toho, že supervize ve Vaší organizaci neprobíhá?

Tabulka č. 27: Důvod, proč supervize neprobíhá

Ot.6	abs.četn.	rel.četn.
Ano	1	5,26%
Spíše ano	0	0,00%
Spíše ne	4	21,05%
Ne	14	73,68%
Celkový součet	19	100,00%



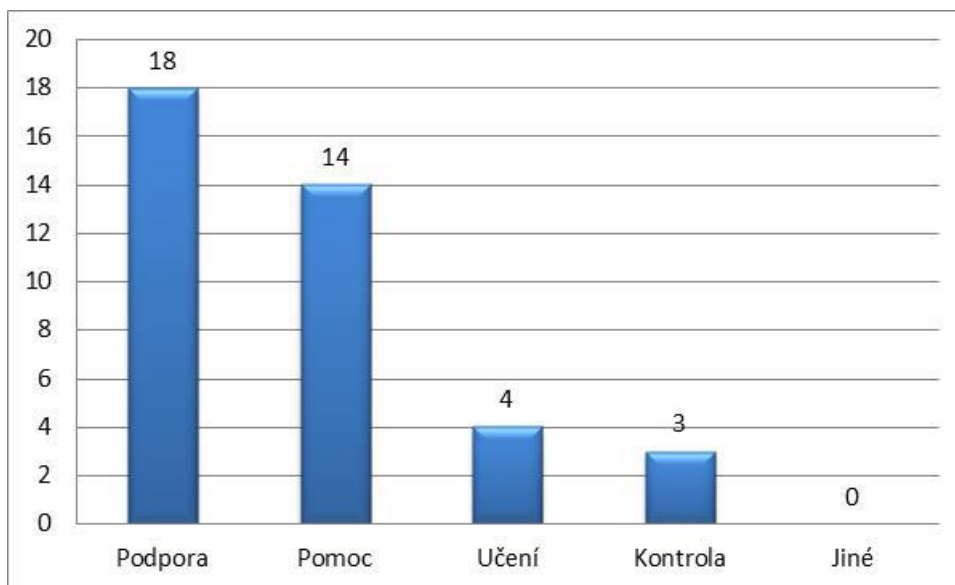
Graf č. 23: Důvod, proč supervize neprobíhá

Tabulka č. 27 a graf č. 23 představují, jestli respondenti znají důvod, proč v jejich organizaci neprobíhá supervize. Jednoznačně zápornou odpověď volí 14 (73,68 %) respondentů a odpověď spíše ne volí 4 (21,05 %) respondenti. Pouze 1 (5,26 %) respondent důvod zná, ale v odpovědi ho neuvádí.

Otázka č. 7: Máte informace o tom, co je supervize? (Označte i více možností)

Tabulka č. 28: Co je supervize

Ot.7	abs.četn.	rel.četn.
Podpora	18	94,74%
Pomoc	14	73,68%
Učení	4	21,05%
Kontrola	3	15,79%
Jiné	0	0,00%



Graf č. 24: Co je supervize

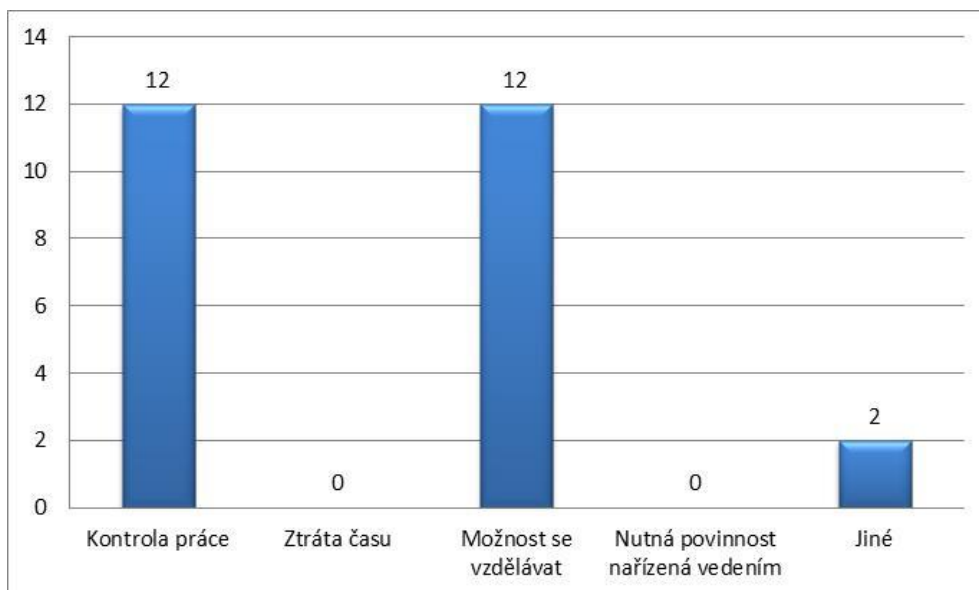
Tabulka č. 28 a graf č. 24 prezentují informace respondentů o tom, co je supervize. Respondenti mohli volit více odpovědí.

Výsledky ukazují, že i když v organizaci supervize neprobíhá, respondenti mají dostatečné informace o tom, co supervize je, 18 (94,74 %) respondentů z 19 dotazovaných ji vnímá jako podporu a 14 (73,68 %) jako pomoc. V menší míře supervizi chápou jako učení, odpovídají 4 (21,05 %) respondenti a kontrole přikládají význam 3 (15,79 %) respondenti.

Otázka č. 8: Co by pro Vás osobně supervize mohla znamenat? (Označte i více možností)

Tabulka č. 29: Osobní význam supervize

Ot.8	abs.četn.	rel.četn.
Kontrola práce	12	63,16%
Ztráta času	0	0,00%
Možnost se vzdělávat	12	63,16%
Nutná povinnost nařízená vedením	0	0,00%
Jiné	2	10,53%



Graf č. 25: Osobní význam supervize

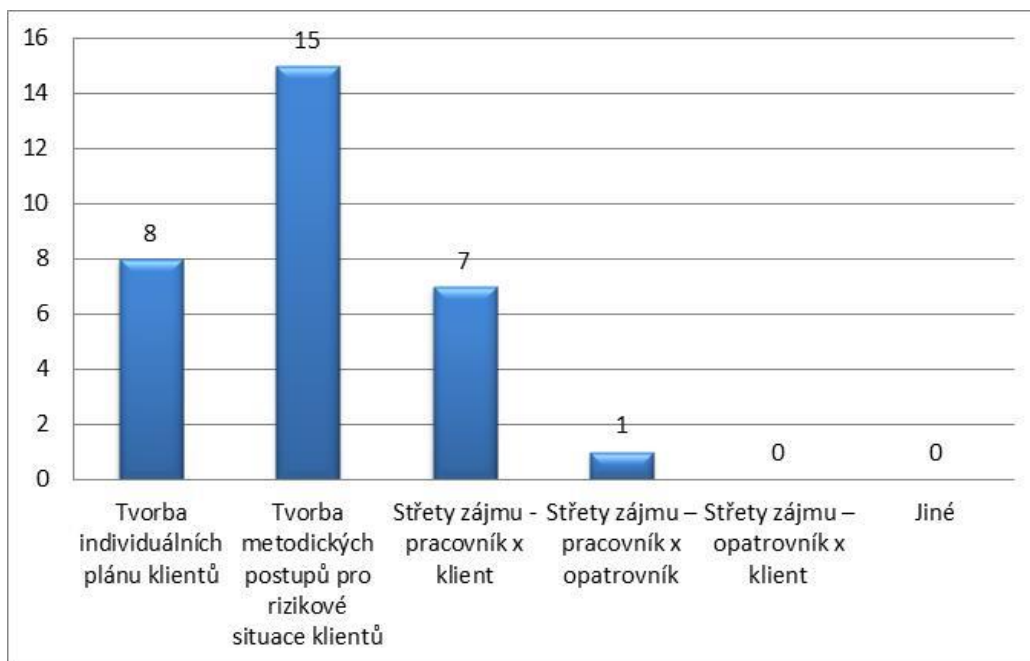
Tabulka č. 29 a graf č. 25 znázorňují význam supervize pro jednotlivé respondenty. Respondenti mohli volit více odpovědí.

Výsledky jasně ukazují, že kdyby respondenti měli možnost supervize, osobně by pro ně mohla znamenat kontrolu jejich práce a možnost vzdělávání. Tyto možnosti volí vždy 12 (63,16 %) respondentů. Za ztrátu času a nutnou povinnost ji nepovažuje nikdo z dotazovaných. Jako jinou možnost volí 2 (10,53 %) respondenti, kdy uvádějí, že by supervize mohla být zdrojem komunikace.

Otázka č. 9: Na jakou problematiku by se Vaše supervize mohla zaměřovat? (Označte i více možností)

Tabulka č. 30: Zaměření supervize

Ot.9	abs.četn.	rel.četn.
Tvorba individuálních plánů klientů	8	42,11%
Tvorba metodických postupů pro rizikové situace klientů	15	78,95%
Střety zájmu - pracovník x klient	7	36,84%
Střety zájmu – pracovník x opatrovník	1	5,26%
Střety zájmu – opatrovník x klient	0	0,00%
Jiné	0	0,00%



Graf č. 26: Zaměření supervize

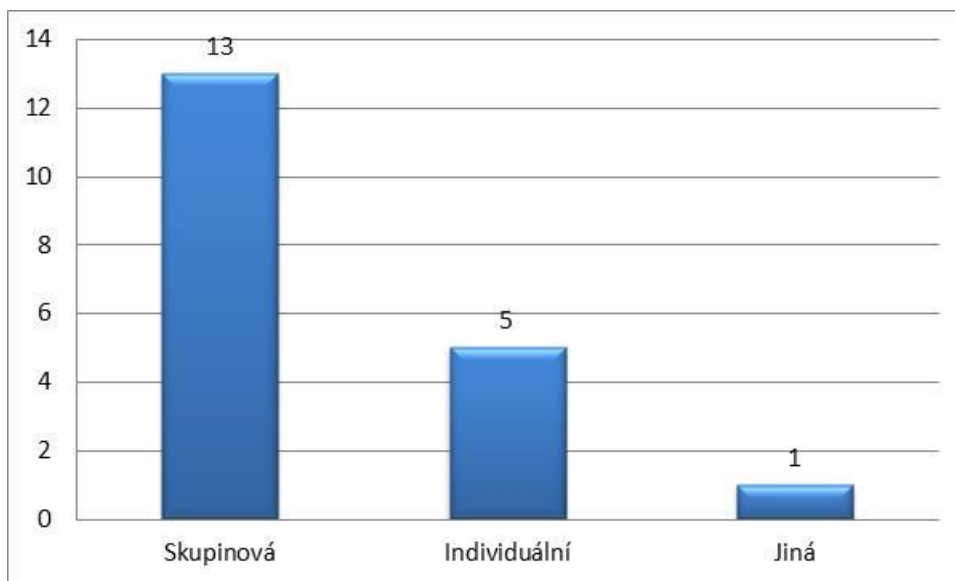
Z tabulky č. 30 a grafu č. 26 vyplývá, na co by se supervize mohla zaměřovat. Respondenti mohli volit více odpovědí.

Patnáct (78,95 %) respondentů uvádí, že v případě, kdyby měli možnost supervize, nejvíce by se mohla zaměřovat na tvorbu metodických postupů, na tvorbu individuálních plánů uvádí 8 (42,11 %) respondentů. V případě střetu zájmů upřednostňuje 7 (36,84 %) respondentů střety zájmu mezi pracovníkem a klientem než mezi pracovníkem a opatrovníkem. Tuto možnost uvádí pouze 1 (5,26 %) respondent z celkového počtu 19 dotazovaných.

Otázka č. 10: Jakou formu supervize byste požadoval (a)?

Tabulka č. 31: Forma supervize

Ot.10	abs.četn.	rel.četn.
Skupinová	13	68,42%
Individuální	5	26,32%
Jiná	1	5,26%
Celkový součet	19	100,00%



Graf č. 27: Forma supervize

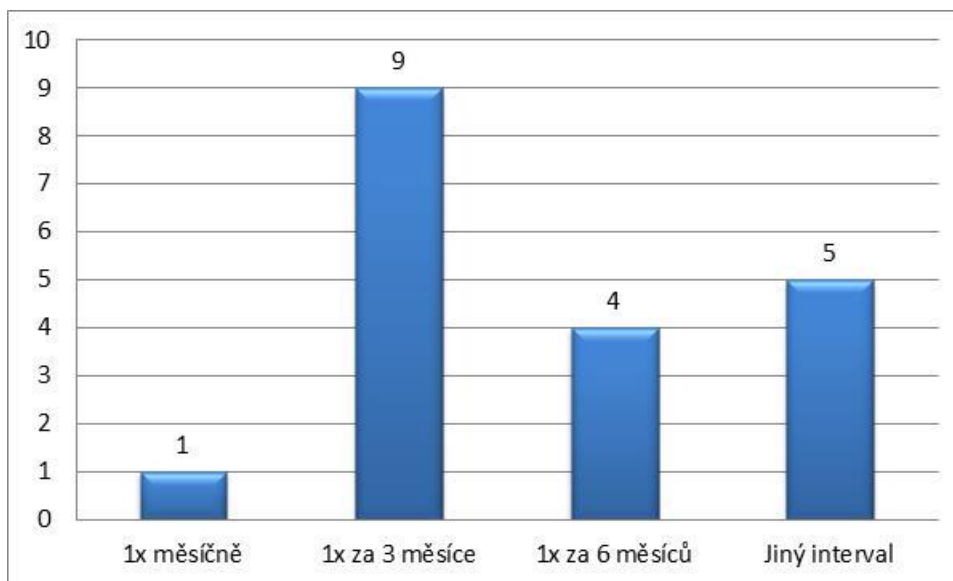
Tabulka č. 31 a graf č. 27 ukazují, jakou formu supervize respondenti požadovali.

Třináct (68,42 %) respondentů by požadovalo supervizi skupinovou. Individuální supervizi nepožaduje ani polovina dotazovaných, pouze 5 (26,32 %) z celkového počtu 19 oslovených respondentů. Jenom 1 (5,26 %) respondent volí ještě jinou formu, ale jakou neuvádí.

Otázka č. 11: Jak často by Vám supervize vyhovovala?

Tabulka č. 32: Četnost supervize

Ot.11	abs.četn.	rel.četn.
1x měsíčně	1	5,26%
1x za 3 měsíce	9	47,37%
1x za 6 měsíců	4	21,05%
Jiný interval	5	26,32%
Celkový součet	19	100,00%



Graf č. 28: Četnost supervize

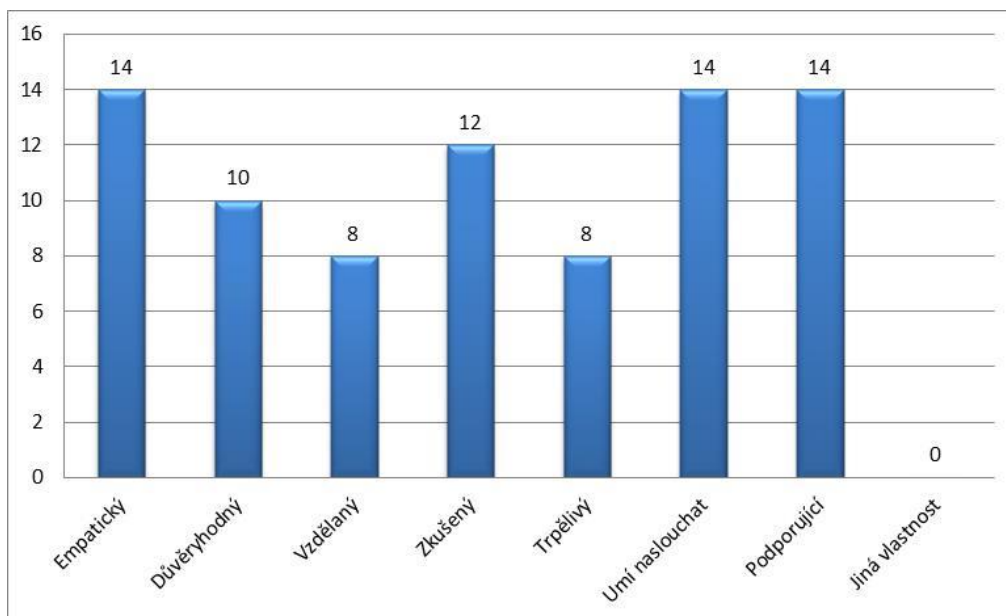
Tabulka č. 32 a graf č. 28 znázorňují, jak často by respondenti supervizi požadovali.

Nejvíce by vyhovoval časový interval 1x za 3 měsíce, a to 9 (47,37 %) respondentům, 4 (21,05 %) respondenti by supervizi požadovali 1x za 6 měsíců. Pouze 1 (5,26 %) respondent požaduje supervizi 1x za měsíc, 5 (26,32 %) respondentů volí ještě jiný interval, a to dle potřeby.

Otázka č. 12: Jaké vlastnosti si myslíte, že by měl mít Váš supervizor?
(Označte i více možností)

Tabulka č. 33: Vlastnosti supervizora

Ot.12	abs.četn.	rel.četn.
Empatický	14	73,68%
Důvěryhodný	10	52,63%
Vzdělaný	8	42,11%
Zkušený	12	63,16%
Trpělivý	8	42,11%
Umí naslouchat	14	73,68%
Podporující	14	73,68%
Jiná vlastnost	0	0,00%



Graf č. 29: Vlastnosti supervizora

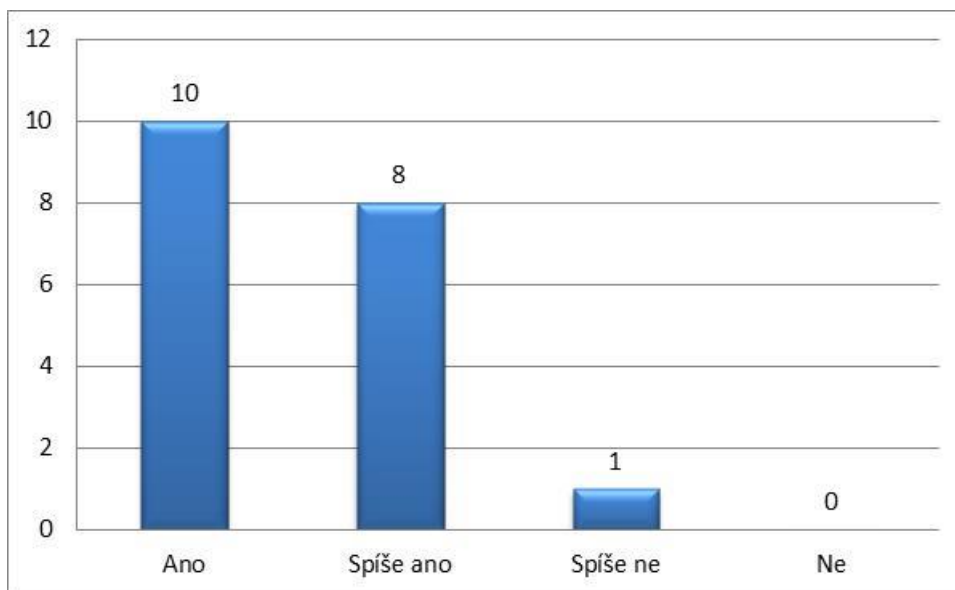
Tabulka č. 33 a graf č. 29 znázorňují, jaké vlastnosti by respondenti vyžadovali u svého supervizora. Respondenti mohli volit více odpovědí.

Z výsledků je zřejmé, že nejdůležitější vlastností je empatie, umění naslouchat, podpora, tuto vlastnost volí 14 (73,68 %) respondentů, 12 (63,16 %) respondentů uvádí zkušenosti supervizora, za důležitou vlastnost považuje ještě 10 (52,63 %) respondentů důvěryhodnost. Trpělivost a vzdělání supervizora zastávají poslední místo, volí 8 (42,11%) respondentů.

Otázka č. 13: Mohla by mít supervize vliv na Váš profesní rozvoj?

Tabulka č. 34: Profesní rozvoj

Ot.13	abs.četn.	rel.četn.
Ano	10	52,63%
Spíše ano	8	42,11%
Spíše ne	1	5,26%
Ne	0	0,00%
Celkový součet	19	100,00%



Graf č. 30: Profesní rozvoj

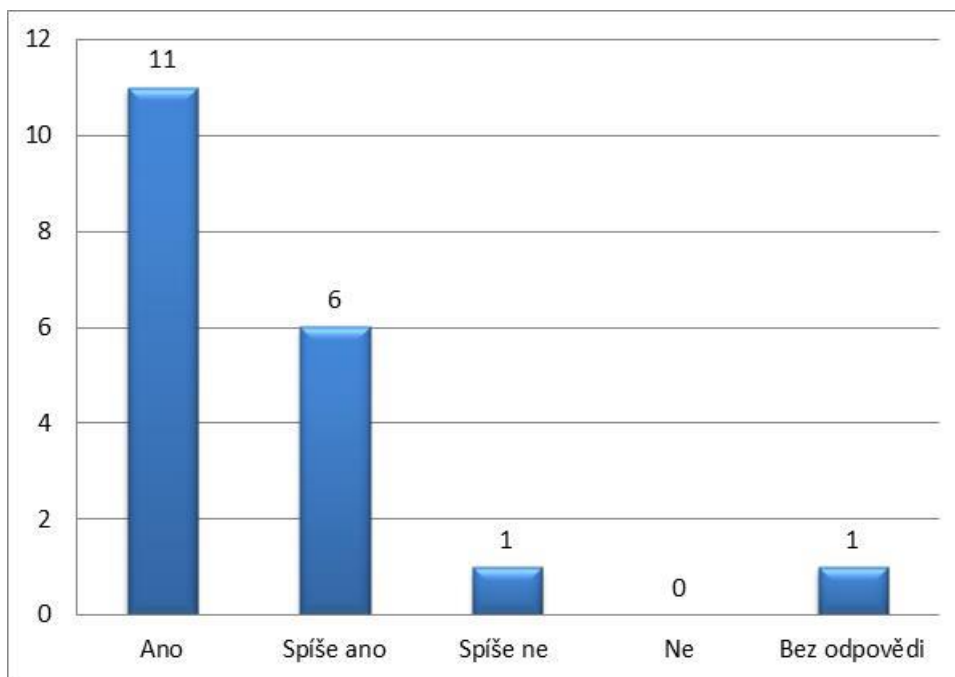
Tabulka č. 34 a graf č. 30 prezentují názor respondentů o vlivu supervize na profesní rozvoj.

Celkově je možné zkonstatovat, že respondenti zastávají jednoznačný názor, že supervize může mít vliv na jejich profesní rozvoj, kladně odpovídá 10 (52,63 %) a 8 (42,11 %) respondentů. Pouze 1 (5,26%) respondent má opačný názor.

Otázka č. 14: Považoval (a) byste supervizi za nástroj udržení kvality poskytovaných služeb ve Vaší organizaci?

Tabulka č. 35: Kvalita poskytovaných služeb

Ot.14	abs.četn.	rel.četn.
Ano	11	57,89%
Spíše ano	6	31,58%
Spíše ne	1	5,26%
Ne	0	0,00%
Bez odpovědi	1	5,26%
Celkový součet	19	100,00%



Graf č. 31: Kvalita poskytovaných služeb

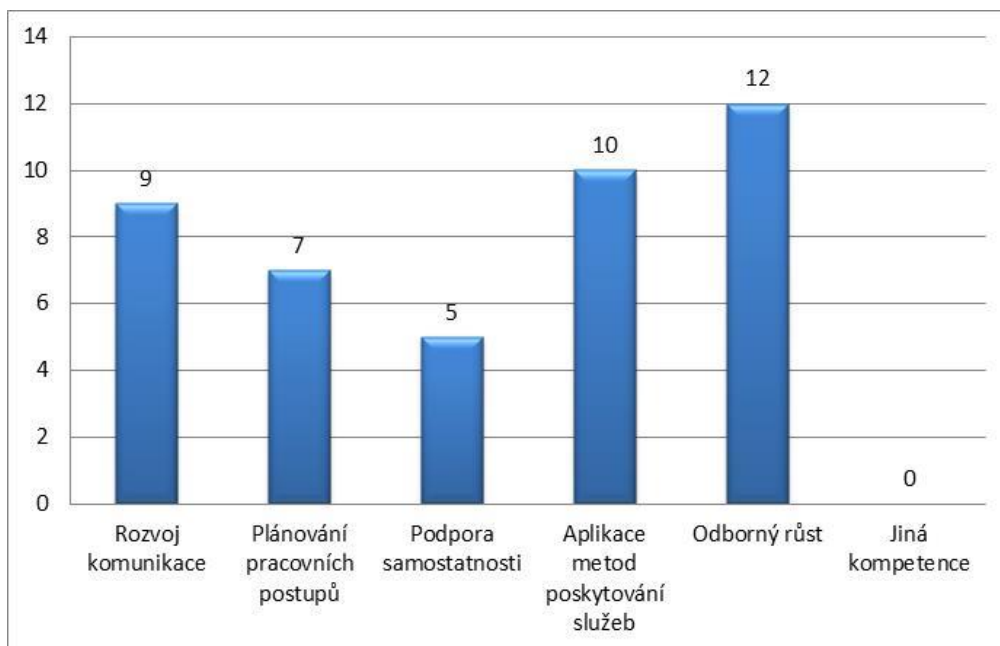
Tabulka č. 35 a graf č. 31 znázorňují možnost vlivu supervize na kvalitu poskytovaných služeb.

Stejně jako v předchozí otázce, i zde respondenti odpovídají kladně a supervizi považují za možný nástroj udržení kvality poskytovaných služeb v organizaci. Ano odpovídá 11 (57,89 %) respondentů a spíše ano 6 (31,58 %) respondentů. Pouze 1 (5,26 %) respondent si myslí opak a 1 (5,26 %) respondent na otázku neodpověděl vůbec.

Otázka č. 15: Mohla by mít supervize vliv na zvyšování některé z Vašich následujících profesních kompetencí? (Označte i více možností)

Tabulka č. 36: Kompetence

Ot.15	abs.četn.	rel.četn.
Rozvoj komunikace	9	47,37%
Plánování pracovních postupů	7	36,84%
Podpora samostatnosti	5	26,32%
Aplikace metod poskytování služeb	10	52,63%
Odborný růst	12	63,16%
Jiná kompetence	0	0,00%



Graf č. 32: Kompetence

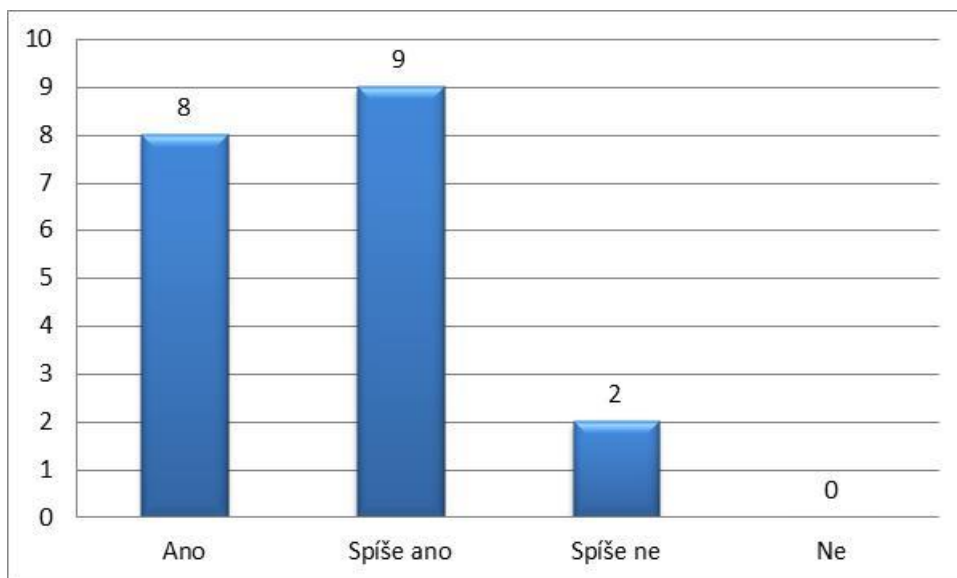
Tabulka č. 36 a graf č. 32 představují názor respondentů na zvyšování profesních kompetencí. Respondenti mohli volit více odpovědí.

Výsledky ukazují, že respondenti jsou přesvědčeni o vlivu supervize na zvyšování jejich profesních kompetencí. Nejčastější kompetencí 12 (63,16 %) respondentů volí odborný růst, 10 (52,63 %) respondentů volí aplikaci metod poskytování služeb a 9 (47,37 %) respondentů volí rozvoj komunikace. Plánování pracovních postupů volí 7 (36,84 %) respondentů a podporu samostatnosti volí 5 (26,32 %) respondentů.

Otázka č. 16: Máte zájem o to, aby supervize ve Vašem zařízení probíhala?

Tabulka č. 37: Zájem o supervizi

Ot.16	abs.četn.	rel.četn.
Ano	8	42,11%
Spíše ano	9	47,37%
Spíše ne	2	10,53%
Ne	0	0,00%
Celkový součet	19	100,00%



Graf č. 33: Zájem o supervizi

Tabulka č. 37 a graf č. 33 znázorňují zájem respondentů o supervizi.

Z výsledků je zřejmé, že oslovení respondenti chápou význam supervize a mají zájem o její zavedení ve své organizaci. Jednoznačně kladně odpovídá 8 (42,11 %) respondentů a odpověď spíše ano volí 9 (47,37 %) respondentů. Pouze 2 (10,53 %) respondenti z celkového počtu 19 se přiklánějí spíše k záporné variantě.

9 Shrnutí výsledků empirické části

Cílem empirické části diplomové práce bylo zjistit, jak pracovníci v sociálních službách vnímají supervizi, zda může supervize přispívat k jejich profesnímu rozvoji. Dále bylo cílem určit příčiny, které mohou jejich vztah k supervizi ovlivňovat, a které faktory mohou přispívat k rozvoji supervize v organizaci. Pro výzkumná zjištění byli osloveni pracovníci v sociálních službách ze 4 organizací poskytujících pobytové sociální služby, kdy ve 3 organizacích je supervize zavedená a pracovníci se jí pravidelně zúčastňují a 1 organizace zatím supervizi zavedenou nemá a pracovníci nemají žádnou supervizní zkušenost.

K dosažení stanoveného cíle diplomové práce byly zformulovány výzkumné předpoklady, které byly ověřovány prostřednictvím dat získaných dotazníkem.

Předpoklad č. 1: Lze předpokládat, že pracovníci v sociálních službách supervizi vnímají spíše jako kontrolu než možnost dalšího vzdělávání. Předpoklad byl ověřován otázkou č. 5 a 6. Otázky se týkaly informací o tom, zda pracovníci vědí, co je supervize a co pro ně osobně může znamenat.

Předpoklad č. 2: Lze předpokládat, že vztah pracovníků v sociálních službách k supervizi ovlivňují spíše podmínky, za kterých supervize probíhá než osobnost supervizora. Předpoklad byl ověřován otázkou č. 12 a 13. Otázky byly zaměřeny na to, jak často probíhá supervize, ve kterém časovém úseku dne, zda pracovníkům tento časový úsek vyhovuje a zda jim také vyhovuje místo, kde supervize probíhá. Dále byl předpoklad ověřován otázkou č. 17, 18 a 19. Otázky se týkaly osobnosti supervizora a důvodů spokojenosti i nespokojenosti se supervizorem.

Předpoklad č. 3: Lze předpokládat, že pro pracovníky v sociálních službách je pro rozvoj supervize v organizaci významnějším faktorem komunikace, podpora samostatnosti a plánování pracovních postupů, než odborný růst a aplikace nových metod poskytování služeb. Předpoklad byl ověřován otázkou č. 25, která se zaměřuje na rozvoj kompetencí. V následujících kapitolách budou shrnuty výsledky výzkumu dle jednotlivých organizací.

9.1 Shrnutí výsledků výzkumu – organizace A

Organizace A je poskytovatelem pobytové sociální služby osobám s tělesným a kombinovaným postižením, výzkumu se zúčastnilo 27 respondentů.

Vyhodnocení výzkumných předpokladů:

Předpoklad č. 1: Lze předpokládat, že pracovníci v sociálních službách supervizi vnímají spíše jako kontrolu než možnost dalšího vzdělávání.

Výzkumem bylo zjištěno, že 25 (92,59 %) oslovených respondentů z celkového počtu 27 oslovených v této organizaci vnímá supervizi nejvíce jako podporu, 21 (77,78 %) jako pomoc a 11 (40,74 %) jako učení. Dále 4 (14,81 %) respondenti uvedli možnost poznání, sebereflexe a osobnostní rozvoj. Jako kontrolu ji vnímá pouze 5 (18,52 %) respondentů. V oblasti osobního významu supervize 14 (51,85 %) respondentů uvádí, že supervize má pro ně význam možnosti se vzdělávat, 9 (33,33 %) respondentů vnímá supervizi jako kontrolu práce, ale pro stejný počet respondentů má význam podpory, upevnění kolektivu, pomoci a sebereflexe.

Z výše uvedených výsledků vyplývá, že předpoklad č. 1 nebyl u organizace A potvrzen, protože pracovníci vnímají supervizi spíše jako podporu, pomoc a možnost dalšího vzdělávání, než jako kontrolu jejich práce.

Předpoklad č. 2: Lze předpokládat, že vztah pracovníků v sociálních službách k supervizi ovlivňují spíše podmínky, za kterých supervize probíhá než osobnost supervizora.

Výzkumná zjištění ukazují, že respondenti dané organizace vyjadřují spokojenost s časovým úsekem dne, kdy supervize probíhá. Odpověď ano zvolilo 22 (81,48 %) respondentů a spíše ano 4 (14,81 %) respondenti. Pouze 1 (3,70 %) respondent z celkového počtu dotazovaných byl nespokojen s daným časovým úsekem, kdy supervize probíhá. Respondenti též vyjádřili spokojenost s místem, kde supervize probíhá, 20 (74,07 %) respondentů volí odpověď ano a 6 (22,22 %) spíše ano. S osobností supervizora je spokojeno 18 (66,67 %) respondentů 7 (25,93 %) volí odpověď spíše ano. Odpověď ne a spíše ne volí vždy 1 (3,70 %) respondent. Nejčastějším důvodem spokojenosti je, že supervizor umí naslouchat. Nespokojenost vyjádřili pouze 3 respondenti a jako důvod uvádějí, že jim nerozumí a není diskrétní. Vzhledem k tomu, že respondenti dané organizace nevyjadřují nespokojenost s podmínkami, za kterých supervize probíhá (místo a čas konání supervize), ani s osobností supervizora, se předpoklad č. 2 nepotvrzuje.

Předpoklad č. 3: Lze předpokládat, že pro pracovníky v sociálních službách je pro rozvoj supervize v organizaci významnějším faktorem komunikace, podpora samostatnosti a plánování pracovních postupů, než odborný růst a aplikace nových metod poskytování služeb.

V organizaci A respondenti uvádějí, že supervize má vliv na jejich profesní rozvoj. Odpověď spíše ano volí 12 (44,44 %) a ano 6 (22,22 %) respondentů. Zda poskytuje supervize reflexi práce, volí 14 (51,85 %) kladnou odpověď. Nejčastější kompetencí, na kterou má supervize vliv je komunikace. Tuto kompetenci volí 22 (81,48 %) respondentů z 27 oslovených, 12 (44,44 %) volí aplikaci metod poskytování služeb a plánování pracovních postupů volí 11 (40,74 %) respondentů.

Významným faktorem pro rozvoj supervize v organizaci je komunikace, aplikace metod poskytování služeb a plánování pracovních postupů. Podpora samostatnosti a odborný růst jsou dle respondentů méně významnými faktory. Z výsledků vyplývá, že předpoklad č. 3 se také nepotvrzuje.

Z výzkumného šetření vyplývá, že v organizaci A se nepotvrdil ani jeden předpoklad.

9.2 Shrnutí výsledků výzkumu – organizace B

Organizace B je poskytovatelem pobytové sociální služby osobám s těžkým mentálním postižením, výzkumu se zúčastnilo 21 respondentů.

Vyhodnocení výzkumných předpokladů:

Předpoklad č. 1: Lze předpokládat, že pracovníci v sociálních službách supervizi vnímají spíše jako kontrolu než možnost dalšího vzdělávání.

Výzkumem bylo zjištěno, že 18 (85,71 %) respondentů této organizace chápe supervizi jako podporu, 12 (57,14 %) jako pomoc a 5 (23,81 %) jako učení. Jako kontrolu ji vnímají 4 (19,05 %) respondenti z celkového počtu. V oblasti osobního významu supervize 9 (42,86 %) respondentů uvádí, že díky supervizi mají možnost dalšího vzdělávání. Pro 8 (38,10 %) respondentů ale také supervize znamená nutnost, kterou nařídilo vedení organizace a pro 6 (28,57 %) respondentů znamená kontrolu jejich práce a pro 1 (4,76 %) respondenta znamená ztrátu času. Z výzkumu vyplývá, že i když respondenti chápou supervizi jako podporu, pomoc a učení, z osobního hlediska ji vnímají jako povinnost ze strany vedení, kontrolu práce a ztrátu času. Z tohoto důvodu se předpoklad č. 1 potvrzuje.

Předpoklad č. 2: Lze předpokládat, že vztah pracovníků v sociálních službách k supervizi ovlivňují spíše podmínky, za kterých supervize probíhá než osobnost supervizora.

Výzkumy ukazují, že respondenti nemají problém s časovým úsekem dne, kdy jejich supervize probíhají. Spokojenost vyjadřuje odpovědi ano 15 (71,43 %) respondentů a spíše ano 5 (23,81 %) respondentů. Respondenti též vyjadřují spokojenost s místem, kde supervize probíhají. Plný počet oslovených respondentů volí odpověď ano. S osobností supervizora jsou též respondenti spokojeni, 17 (80,95 %) respondentů volí odpověď ano a 4 (19,05 %) respondenti spíše ano. Z celkového počtu 21 dotazovaných 20 (95,24 %) respondentů uvádí, že nejčastějším důvodem spokojenosti je, že supervizor umí naslouchat. Trpělivost uvádí 10 (47,62 %) respondentů, dalším častým důvodem je empatie a diskrétnost. Nespokojenost se supervizorem nevyjádřil žádný z dotazovaných.

Protože respondenti v dané organizaci nevyjadřují nespokojenost ani s časovým úsekem dne, ani s místem, kde supervize probíhají a ani s osobností supervizora, lze konstatovat, že se předpoklad č. 2 nepotvrzuje.

Předpoklad č. 3: Lze předpokládat, že pro pracovníky v sociálních službách je pro rozvoj supervize v organizaci významnějším faktorem komunikace, podpora samostatnosti a plánování pracovních postupů, než odborný růst a aplikace nových metod poskytování služeb.

V organizaci B respondenti uvádějí, že nejčastější kompetencí, na kterou má supervize vliv, je rozvoj komunikace. Tuto odpověď volí 17 (80,95 %) respondentů. Další častou kompetencí je plánování pracovních postupů, kterou volí 6 (28,57 %) respondentů a aplikace metod poskytování služeb volí také 6 (28,57 %) respondentů. Podporu samostatnosti volí 4 (19,05 %) respondenti a odborný růst pouze 1 (4,76 %) respondent. Z výsledku je patrné, že významnějšími faktory jsou pro respondenty komunikace, podpora samostatnosti a plánování pracovních postupů než odborný růst a aplikace metod poskytování služeb. Předpoklad č. 3 se potvrzuje.

Z výzkumného šetření v organizaci B vyplývá, že se potvrzuje výzkumný předpoklad č. 1 a č. 3. Předpoklad č. 2 se nepotvrzuje.

9.3 Shrnutí výsledků výzkumu – organizace C

Organizace C je poskytovatelem pobytové sociální služby, která je určena seniorům. Výzkumu se zúčastnilo 29 respondentů.

Vyhodnocení výzkumných předpokladů:

Předpoklad č. 1: Lze předpokládat, že pracovníci v sociálních službách supervizi vnímají spíše jako kontrolu než možnost dalšího vzdělávání.

Podobně jako v předešlých organizacích i v organizaci C respondenti uvádějí, že supervize je podpora. Tuto možnost volí 19 (65,52 %) respondentů, jako pomoc 17 (58,62 %) respondentů a jako učení 2 (6,9 %) respondentů. Jako kontrolu ji vnímá 7 (24,14 %) respondentů a sdělování informací 1 (3,45 %) respondent. U otázky osobního významu supervize pro 11 (37,93 %) respondentů znamená kontrolu práce, pro 10 (34,48 %) respondentů ztrátu času a 7 (24,14 %) ji považuje za nutnost, kterou nařídilo vedení. Možnost dalšího vzdělávání volí 6 (20,69 %) a jinou variantu, kde uvádějí komunikaci, možnost komunikace a sdělování informací volí 4 (13,79 %) respondenti.

Z výsledků vyplývá, že oslovení respondenti považují supervizi ve většině za kontrolu, ztrátu času a nutnost, kterou nařídilo vedení organizace. Předpoklad č. 1 se proto potvrzuje.

Předpoklad č. 2: Lze předpokládat, že vztah pracovníků v sociálních službách k supervizi ovlivňují spíše podmínky, za kterých supervize probíhá než osobnost supervizora.

Z výsledků výzkumu vyplývá, že s časovým úsekem konání supervizí nemají respondenti téměř problém. Odpověď ano volí 19 (65,52 %) respondentů a spíše ano 5 (17,24 %), časový úsek nevyhovuje 3 (10,34 %) respondentům a 2 (6,9 %) respondenti volí spíše dne. Respondenti též vyjádřili spokojenost s místem, kde jejich supervize probíhají. Odpověď ano volí 28 (96,55 %) respondentů a spíše ano 1 (3,45 %) respondent. Nespokojenost nevyjádřil nikdo z dotazovaných. S osobností supervizora je spokojeno 15 (51,72 %) a volí odpověď ano, spíše ano volí 7 (24,14 %) respondentů. Nespokojenost vyjádřili 2 respondenti a odpověď spíše ne volí 5 (17,24 %) respondentů. Nejčastějším důvodem spokojenosti je, že supervizor umí naslouchat. Tuto vlastnost volí 17 (77,27 %) respondentů, že je empatický volí 10 (45,45 %) respondentů a diskrétnost volí také 10 (45,45 %) respondentů. Jako důvod nespokojenosti nejčastěji respondenti uvádějí, že supervizor odbíhá od tématu a je málo empatický.

Respondenti organizace C převážně vyjadřují spokojenost jak s časem, tak s místem konání supervizí a ve většině vyjadřují i spokojenost se svým supervizorem. Z tohoto důvodu se výzkumný předpoklad č. 2 nepotvrzuje.

Předpoklad č. 3: Lze předpokládat, že pro pracovníky v sociálních službách je pro rozvoj supervize v organizaci významnějším faktorem komunikace, podpora samostatnosti a plánování pracovních postupů, než odborný růst a aplikace nových metod poskytování služeb.

Shodně jako v organizaci A a B i zde respondenti uvádějí, že supervize má největší vliv na rozvoj komunikace, odpověď uvádí 21 (72,41 %) respondentů. Podporu samostatnosti volí 8 (27,59 %) respondentů a plánování pracovních postupů volí 7 (24,14 %) respondentů. Aplikaci metod poskytování služeb volí 6 (20,69 %) a odborný růst pouze 1 (3,45 %) z dotazovaných. V organizaci C jsou pro respondenty také významnějšími faktory komunikace, podpora samostatnosti a plánování pracovních postupů než aplikace metod poskytování služeb a odborný růst.

Předpoklad č. 3 se potvrzuje.

Z výzkumného šetření v organizaci C vyplývá, že se potvrzuje výzkumný předpoklad č. 1 a č. 3. Nepotvrzuje se výzkumný předpoklad č. 2.

9.4 Shrnutí výsledků výzkumu – organizace D

Organizace D je poskytovatelem pobytové sociální služby pro osoby s mentálním a kombinovaným postižením, výzkumu se zúčastnilo 19 respondentů. Jedná se o organizaci, kde supervize není zavedena, proto byla pro respondenty zvolena jiná varianta dotazníku.

I když v organizaci D supervize neprobíhá a respondenti se ve větším počtu (78,95%) se supervizí nesetkali, mají dostatečné informace o tom, co supervize je. Velká část dotazovaných, 18 (94,74 %) z celkového počtu 19 oslovených, supervizi vnímá jako podporu, 14 (73,68 %) jako pomoc, jako učení ji uvádí 4 (21,05 %). Osobně ji 12 (63,16 %) respondentů vnímá jako kontrolu práce a 12 (63,16 %) jako možnost dalšího vzdělávání. Oslovení respondenti by požadovali zaměření supervize nejvíce na problematiku tvorby metodických postupů pro rizikové situace klientů. Tuto variantu volí 15 (78,95 %) respondentů. Tvorbu individuálních plánů volí 8 (42,11 %) respondentů. Formu skupinové supervize by volilo 13 (68,42 %) respondentů z 19 oslovených, v časovém období nejčastěji 1x za 3 měsíce uvádí 9 (47,37%) respondentů

a 1x za 6 měsíců uvádí 4 (21,05%) respondenti, 5 respondentů by supervizi požadovalo v jiném období, a to dle potřeby. Od svého supervizora by požadovali, aby byl empatický, podporující, zkušený a uměl naslouchat. Na otázku, zda supervize může mít vliv na profesní rozvoj, 10 (52,63 %) respondentů odpovídalo ano a 8 (42,11 %) respondentů spíše ano. Kladně odpovídali i na otázku, zda supervize může být nástrojem udržení kvality poskytovaných služeb, ano 11 (57,89 %), spíše ano 6 (31,58 %) respondentů. Za nejčastější kompetenci, která by se díky supervizi mohla zvyšovat, nejvíce respondentů uvádí odborný růst, celkem 12 (63,16 %) respondentů, aplikaci metod poskytování služeb volí 10 (52,63 %) a komunikaci volí 9 (47,37 %). Z 19 dotázaných respondentů má 17 (89,48 %) zájem na tom, aby v jejich organizaci supervize byla zavedena.

Z výsledků výzkumu vyplývá, že i když respondenti organizace D nemají možnost supervizních setkání, velmi dobře vědí co supervize je, na co by se mohla zaměřovat a čím by mohla být prospěšná nejen jim, ale celé organizaci.

9.5 Diskuze

Výzkumné šetření diplomové práce bylo zaměřeno na zjištění, jak pracovníci v sociálních službách vnímají supervizi a co může jejich vztah k supervizi ovlivňovat. Do výzkumného vzorku byli zapojeni pracovníci pobytových sociálních služeb, kteří pracují v přímé péči o klienty, celkem byly osloveny čtyři organizace pobytových sociálních služeb.

Celkově lze shrnout, že pracovníci v jednotlivých organizacích nemají problém s tím, za jakých podmínek supervize probíhají, nevyjadřují nespokojenost ani s místem, kde se supervize konají a ani s časovými intervaly jednotlivých setkání. Není zaznamenána ani skutečnost, že by pracovníkům nějak výrazně vadil jejich supervizor, naopak uvádějí, že je podporující, empatický a umí naslouchat. Z výzkumného šetření ale vyplynulo, že pracovníci v jednotlivých organizacích nemají stejné možnosti supervize, které se týkají časových intervalů. Shodně uvádějí, že supervizi mají 1x za 2 měsíce, 1x za 3 měsíce, dokonce se objevilo i 1x za 6 měsíců. Supervize v organizaci by měla být nastavena tak, aby všichni pracovníci měli stejné možnosti a střídali se v pravidelných intervalech, ideálně 1x za měsíc. Důvodem může být nedostatečně vymezená supervizní zakázka, kde chybí přesně vymezený interval, jak často budou supervize probíhat. Pracovníci si tak sami určují, kdy na supervizi půjdou. Dalším důvodem může být nedostatek času. Pracovníci kromě toho, že by měli mít pravidelné supervize, také musí splňovat povinné vzdělávání podle zákona o sociálních službách, a to 24 hodin v roce. Tato povinnost může v rámci zajištění provozu způsobovat problémy. Čerpání dovolených, nemoc, účast na povinném vzdělávání, supervizi znamená, že stále někdo v provozu chybí, ale péče o klienty musí být zajištěna. Jedním z důvodů také může být prostě jenom špatná organizace práce.

Jednotlivé organizace se dále shodují v tom, že nejvýznamnějším faktorem pro rozvoj supervize v organizaci je komunikace, aplikace metod poskytování služeb a plánování pracovních postupů. Můžeme se domnívat, že pracovníci chápou význam supervize a vědí, jakou problematikou se mají na supervizních setkáních zabývat. Jednotné pracovní postupy a metody jsou při práci s klienty velmi důležité, protože předchází různým kritickým situacím a střetům zájmů. Právě supervizní setkání je místem, kde si toto pracovníci mohou ujasnit a vydefinovat a najít společná řešení. Chápou i význam komunikace, která je důležitá zejména pro týmovou spolupráci.

Výsledky výzkumu se v jednotlivých organizacích odlišují v tom, jak pracovníci supervizi vnímají. V organizaci A pracovníci vnímají supervizi jako podporu, pomoc, možnost reflexe a má pro ně význam možnosti dalšího vzdělávání. V organizaci B a C je na rozdíl od organizace A vztah pracovníků k supervizi odlišný. Supervize je považována za kontrolu práce, ztrátu času a nutnost, kterou nařídilo vedení organizace. Proč tomu tak je, se můžeme domnívat z několika důvodů. Supervize v organizaci A může být na rozdíl od ostatních organizací zavedena delší dobu a pracovníci jsou s ní ztotožnění. V organizaci B a C je větší část pracovníků, kteří zde pracují poměrně dlouho, a je jim více jak 51 let. Po dobu jejich působení prošly sociální služby mnoha změnami. Na pracovníky jsou kladeny stále vyšší nároky, někteří byli nuceni si doplnit vzdělání, aby splňovali kvalifikační předpoklady dle zákona o sociálních službách, musí se pravidelně vzdělávat 24 hodin v roce a podobně. To vše přispívá k tomu, že pracovníci mohou být unavení, nechtějí přijímat nové změny, může se u nich začínat projevovat syndrom vyhoření. Důvodem může být i osobnost supervizora, i když nespokojenost se supervizorem nevyplývala, spíše naopak. Záleží na tom, zda supervizor přináší nové poznatky a metody, a tím povzbuzuje do další práce, nebo jenom čeká s čím supervidovaní sami na supervizi přijdou.

Čtvrtou organizací je organizace D. Jedná se o organizaci, kde supervize není zatím zavedena, proto pro výzkum byla zvolena i jiná varianta dotazníku. Je překvapivé, že i když v této organizaci supervize neprobíhá a pracovníci se se supervizi z větší části nesetkali, mají dostatek informací o tom, co supervize je a chápou její význam. Mají také zájem o její zavedení.

Pro zajímavost jsou zde uvedeny výsledky výzkumu, který byl proveden na Pedagogické fakultě Katolické univerzity v Ružomberku (Vaska, Čavojská 2012). Záměrem výzkumu bylo zjistit význam supervize v kontextu výkonu sociální práce.

Výzkumná zjištění potvrzují, že do popředí vstupuje podpůrná funkce a velký význam má i funkce vzdělávací. Tak jako u nás i ve slovenské praxi je v současné době více preferovaná a uskutečňovaná skupinová supervize a to jak z časových důvodů, tak i z finančních. Mezi výhody skupinové supervize kromě času a financí patří skutečnost, že na rozdíl od individuální supervize se ve skupině vytváří výraznější podpůrná atmosféra, kdy se noví účastníci mohou podělit o svoje problémy, nejistoty a můžou zjistit, že i ostatní mají stejné potíže. Účastníci výzkumu uvádějí i společné požadavky na osobnost supervizora, kdy shodně uvádějí, že by supervizor měl mít praktické zkušenosti, umět naslouchat, umět vytvořit dobrou atmosféru, mít profesionální přístup.

Velkou výhodou můžeme spatřovat v tom, že na Slovensku má supervize legislativní ukotvení. Supervizor musí splňovat určité kvalifikační předpoklady, musí se neustále vzdělávat, mít svoje vlastní supervize, účastnit se různých školení a přinášet tak do supervize nejnovější trendy a zvyšovat kvalitu nejen svojí práce, ale i práce supervidovaných.

U nás zatím supervize legislativně ukotvená není. Pouze ve Standardech kvality sociálních služeb je, že jednotlivé organizace mají nezávislého odborníka (toto kritérium není zásadní), ale není určeno, že to musí být supervizor. Může to být i psycholog nebo psychoterapeut a podobně. Některé organizace proto nepovažují supervizi za nutnou a nemají ji zavedenou.

9.6 Doporučení pro praxi

Navrhovaná doporučení jsou pouze podněty pro vedení jednotlivých organizací. Při zavedení změn je nutné zvážit možnosti, jak provozního, tak i finančního charakteru.

Příprava na supervizi v organizaci

Jednotlivé organizace by měli připravovat své pracovníky na supervizi postupně, například vhodně zvolenými semináři, kde získají nejprve teoretické poznatky o supervizi, stážemi v zařízeních, kde supervize již funguje. Kde vůbec není zavedena supervize, je vhodné začít se supervizí nejprve u vedoucích pracovníků. V organizacích, kde je již supervize zavedena, uvažovat i o jiných formách supervize.

Výběr supervizora

Možnost spoluúčasti na výběru supervizora, mít možnost zkušebních supervizí, zda si vzájemně budou vyhovovat, případně si nechat supervizora doporučit.

Ukotvení supervize v organizaci

Uvedení supervize ve vnitřních předpisech organizace jako jedna z možností zvyšování kvality sociálních služeb, uvedení v základních dokumentech organizace, že je zavedena supervize. Měl by být uzavřen supervizní kontrakt, kde jsou jasně vymezeny podmínky a odpovědnosti jednotlivých zúčastněných stran.

Pravidelná evaluace

Supervize by měly být pravidelně evaluovány, časové úseky jednotlivých evaluací uvedeny v kontraktu, porovnávání stanovených a dosažených cílů

Vhodné podmínky pro jednotlivá supervizní setkání

Zajistit vhodné a bezpečné prostředí, volba optimálního časového úseku, přiměřená volba délky jednotlivých sezení, délky přestávek, zařadit i delší supervizní sezení s možností výjezdu na neutrální místo a tím posílit vztahy ve skupině a vzájemný soulad účastníků.

Závěr

Diplomová práce je zaměřena na supervizi pohledem supervidovaných pracovníků v sociálních službách.

V teoretické části práce je vymezen základní pojem supervize a její definice, které jsou prezentovány v odborné literatuře. Dále je práce věnována historii supervize ve světě i v ČR, legislativním otázkám a hodnotám v supervizi, jaké jsou její cíle, funkce a formy. Jedna kapitola se zabývá osobností supervizora, jaké jsou jeho vlastnosti, dovednosti a vzdělání, co je supervizní vztah a supervizní kontrakt. Pozornost je věnována také sociálním službám a pracovníkům, kteří v nich pracují. Je vymezen pojem pracovníků v sociálních službách, jaké jsou jejich kvalifikační předpoklady, jaké mají kompetence při své práci a jakou roli v sociálních službách zastávají.

Cílem empirické části práce bylo zjistit, jak pracovníci v sociálních službách supervizi vnímají, které příčiny mohou jejich vztah k supervizi ovlivňovat a zda skutečně supervize může přispívat k jejich profesnímu rozvoji.

V rámci výzkumu byly osloveny čtyři organizace poskytující pobytové sociální služby a pracovníci, kteří pracují v přímé péči o klienty těchto vybraných služeb. Pro naplnění cíle empirické části práce bylo zvoleno dotazníkové šetření a byly stanoveny výzkumné předpoklady, které byly pomocí jednotlivých položek v dotazníku potvrzeny nebo vyvráceny. Výsledky dotazníkového šetření jsou prezentovány v tabulkách a grafech a vyhodnocení výzkumných předpokladů je provedeno pro každou organizaci samostatně. V závěrečném zhodnocení jsou jednotlivým organizacím také navržena praktická opatření.

Názory jednotlivých respondentů jsou na vnímání supervize různé. Někde ji vnímají jako podporu a spatřují v ní možnost dalšího vzdělávání. Jiní v ní vidí prvek kontroly, hodnocení, možná i nejistoty, což nemusí nutně znamenat negativní postoj k supervizi, ale jen nedostatečnou nebo krátkou zkušenost. Tento fakt může být ovlivněn i tím, jak dlouho pracovníci v jednotlivých službách pracují a kolik jim je let a zda jim nehrozí riziko syndromu vyhoření. Pozitivním zjištěním je, že se téměř u všech dotazovaných pomocí supervize rozvíjí schopnost komunikovat. Právě komunikace je jedním z důležitých faktorů, který má vliv nejen na zvyšování kvality poskytovaných služeb, ale i na rozvoj celé organizace.

Supervize prošla dlouhým vývojem a v posledních letech je stále více žádaná, i když stále ještě není povinná. V mnoha organizacích už ale supervize není chápána jenom jako nějaký nadstandard, který si mohou dovolit jenom, zbydou-li jim finanční prostředky, ale stává se součástí celoživotního vzdělávání nejen pracovníků v sociálních službách, ale i v ostatních pomáhajících profesích. Legislativní ukotvení supervize by mělo svůj význam i pro samotné supervizory, kteří by tak měli povinnost soustavného vzdělávání. Tím by do sociální oblasti přinášeli stále nové trendy a metody, které by přispívaly k rozvoji nejen sociálních služeb, ale i celého oboru sociální práce.

Seznam použitých zdrojů

- ALINČE, F., TOMŠÍ, I., 2010. *Katalog prací*. 1.vyd. Olomouc: Anag. ISBN 978-80-7263-614-3.
- BAJER, P., 2007. Supervize nebylo možné legislativně uchopit, říká MPSV. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4. ISSN 1213-6204.
- BAŠTECKÁ, B., GOLDMAN, P., 2001. *Základy klinické psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-550-4.
- BÖCKELMANN, CH., 2002. *Beratung – Supervision – Supervision im Schulfeld*. Studien Verlag. ISBN 978-3706516396.
- BOČAROVÁ, Z., 2007. Mít svého kouče – co tím získám jako manažer. *Hospodářské noviny*. Praha: Mafra. ISSN 0862-9587.
- BELARDI, N., 1998. *Supervision*. Freiburg im Breisgau: Lambertus. ISBN 3-7841-1079-7.
- BROŽOVÁ DOUBKOVÁ, A., THELENOVÁ, K., 2010. *Odborná praxe a supervize*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci. ISBN 978-80-7372-687-4.
- HARTL, P., HARTLOVÁ, H., 2000. *Psychologický slovník*. 1.vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-303-X.
- HAVRDOVÁ, Z., 1999. *Kompetence v praxi sociální práce*. 1.vyd. Praha: Osmium. ISBN 80-902081-8-5.
- HAVRDOVÁ, Z., 2010. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. 1.vyd. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy. ISBN 978-80-87398-7.
- HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M., 2008. *Praktická supervize*. 1.vyd. Praha: Galén. ISBN 978-80-7262-531-1.
- HAWKINS, P., SHOHET, R., 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1.vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-715-9.
- HEWSON, J., 2000. *Výcvik supervizorů v uzavírání supervizí smlouvy*. Psychoterapeutické sešity. Ročník 1. Praha: Portál.

- HORSKÁ, B., 2010. *Supervize jako nástroj růstu pracovníků v pomáhajících profesích*. Diplomová práce. Brno: Pedagogická fakulta Masarykovy univerzity.
- INSKIPP, F., 2000. *Výcvik supervidovaných v používání supervize*. Psychoterapeutické sešity. Ročník 1. Praha: Portál.
- KADUSHIN, A., 2002. *Supervision in Social Work*. New York: Columbio University Press. ISBN 978-0-231-12094-4.
- KOPŘIVA, K., 2000. *Lidský vztah jako součást profese*. 4.vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-150-9.
- KRUTILOVÁ, D., 2010. *Profesní rozvoj zaměstnanců*. Sociální služby, roč. XII. ISSN 1803-7348.
- KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., 2008. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. 1. vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb. ISBN 978-80-254-3427-7.
- MATOUŠEK, O., 2003. *Metody a řízení sociální práce*. 1.vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, O., 2001. *Základy sociální práce*. 2.vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7.
- MUNSON, C. A., 1993. *Clinical Social Work Supervision*. New York: The Haworth Press. ISBN 156024285X.
- PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J., 2008. *Pedagogický slovník*. 4. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-416-8.
- SCHMIDBAUER, W., 1994. *Psychologie. Lexikon základních pojmů*. 1. vyd. Praha: Naše vojsko. ISBN 80-206-0459-6.
- SCHREYÖGG, A., 2004. *Supervision*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. ISBN 3-8100-4099-1.
- STAŇKOVÁ, K., 2004. *Supervize v sociální práci*. Bakalářská práce. Ústí nad Labem: Sociálně ekonomická fakulta Univerzity Jana Evangelisty Turkyně.
- Supervize v sociální práci, studijní materiál. 2007. [online]. [vid. 30. 7. 2013]. Dostupné z: <http://www.tf.jcu.cz/getfile/550e16b821e9344d>

SVOBODOVÁ, P., 2002. *Úvod do supervize: Cyklický model*. Tišnov: Scan. ISBN 80-86620-002-X.

VASKA, L., ČAVOJSKÁ, K., 2012. *Supervízia u začínajúcich profesionálov vo výkone sociálnej práce*. Bratislava: IRIS. ISBN 978-80-89238-72-9.

VELTRUBSKÁ, I., 2001. *Nebojte se supervize*. Sociální péče, ročník II. ISSN 1213-2330.

VÍTOVÁ, M., 2011. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. 1.vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. ISBN 978-80-904668-1-4.

Vyhláška č.505/ 2006 Sb., ze dne 15. 11. 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. [online]. [vid. 15. 9. 2013]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/13639/v_505_2006.pdf

VYMĚTAL, J., 2004. *Obecná psychoterapie*. 2. vyd. Praha: Grada. ISBN 80-247-0723-3.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. [online]. [vid. 15. 8. 2013]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf

Seznam příloh

Příloha č. 1 - Kompetence pracovníků v sociálních službách dle Katalogu prací viz s. 40

Příloha č. 2 - Dotazník viz s. 45

DÍL 2.08 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

2.08.01 PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

3. platová třída

1. Provádění jednoduchých úkonů pečovatelské služby. Výdej a rozvoz jídla klientům. Provádění dílčích sociálně-pečovatelských úkonů pro klienty.
2. Poskytování přímé obslužné péče o klienty, podpora jejich soběstačnosti, nácvik jednoduchých denních činností a poskytování pomoci při osobní hygieně a oblékání klientů, manipulace s přístroji, pomůckami a prádlem a udržování čistoty a hygieny u klientů.

4. platová třída

1. Provádění úkonů pečovatelské služby u mobilních a imobilních klientů, komplexní péče o jejich domácnost. Provádění pečovatelských úkonů v péči o děti.
2. Poskytování zvlášť obtížné a namáhavé komplexní přímé obslužné péče o fyzicky a psychicky postižené klienty, poskytování pomoci při vytváření základních sociálních a společenských kontaktů, posilování životní aktivizace klientů a uspokojování jejich psychosociálních potřeb.

5. platová třída

1. Provádění obtížných pečovatelských prací spojených s přímým stykem s klienty s fyzickými a psychickými obtížemi. Pomoc při zajištění chodu domácnosti, nákupy, péče o prádlo, donášky paliva a provádění pohybové aktivizace klientů. Vedení klienta k samostatnosti, nácvik dovedností, rozvíjení jeho vlastních schopností při sebeobsluze a pomoc při naplňování jeho osobních cílů.
2. Podpora při vytváření, prohlubování a upevňování základních hygienických a pracovních návyků při péči o klienty. Spolupráce na posilování sociálních a společenských kontaktů klientů (základní výchovná nepedagogická činnost).
3. Sledování potřeb klienta a vedení individuálních záznamů o průběhu sociální služby (tzv. klíčový pracovník v sociálních službách). Řešení záležitostí spojených s poskytovanou službou, případně zprostředkování kontaktu klienta s kompetentním pracovníkem.

6. platová třída

1. Komplexní provádění pečovatelských činností včetně prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, zajišťování sociální pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a zajišťování osobních záležitostí. Provádění dílčích sociálních depistází pod vedením sociálního pracovníka a psychická aktivizace klientů, sociálněpečovatelské (výchovné) práce s dětmi. Zprostředkování kontaktů se společenským prostředím.
2. Provádění asistenční služby a osobní asistence klientům zdravotně postiženým s fyzickým,

mentálním nebo psychickým handicapem bez omezení místa a času, podle jejich aktuální potřeby. Kompenzace postižení při naplňování základních životních potřeb (pečovatelská činnost).

107

3. Působení na vytváření, prohlubování a upevňování pracovních návyků klientů názorným předváděním řemeslných a jiných prací, vytváření pozitivních mezilidských vztahů, rozvíjení jemné motoriky. Návěst denních běžných činností (základní výchovná nepedagogická činnost).

4. Vytváření vztahů klientů k živým tvorům včetně péče o ně (základní výchovná nepedagogická činnost).

7. platová třída

1. Fixace získaných hygienických, společenských a pracovních návyků u mentálně postižených klientů (základní výchovná nepedagogická činnost).

2. Rozvíjení pracovních návyků, pracovní aktivity a individuální manuální zručnosti klientů.

Zajišťování materiálu a pomůcek pro pracovní výcvik klientů. Provádění speciálních pracovních postupů a používání nástrojů, pracovních pomůcek a různých materiálů (základní výchovná nepedagogická činnost).

3. Zajišťování zájmové a kulturní činnosti v zařízeních sociálních služeb (základní výchovná nepedagogická činnost).

4. Vyhledávání, organizování a provádění volnočasových aktivit zaměřených zejména na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností klientů formou výtvarné, hudební, dramatické nebo pohybové výchovy (základní výchovná nepedagogická činnost).

8. platová třída

1. Organizování, odborné a ekonomické zajišťování pečovatelské služby, osobní asistence a asistenční služby v okrsku. Řešení jednodušších sociálně-právních a zdravotních problémů a spolupráce při provádění sociální depistáže v okrsku.

2. Zpracování metodiky, organizování a zajišťování přímé obslužné péče a základní výchovné nepedagogické činnosti v rámci provádění příslušné služby sociální péče včetně provádění prací souvisejících s přípravou těchto procesů (základní výchovná nepedagogická činnost).

3. Poskytování nebo zprostředkování neodkladné pomoci osobám vystaveným stálému vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života formou distanční hlasové a elektronické komunikace.

4. Plánování průběhu poskytování sociální služby včetně jejího hodnocení podle osobních cílů, potřeb a schopností klienta.

9. platová třída

1. Komplexní koordinace a zajišťování pečovatelské služby, osobní asistence a asistenční služby ve větším územním celku po odborné, metodické, provozní a ekonomické stránce včetně kontrolní činnosti. Provádění psychosociální podpory a podle potřeby akutní sociální intervence. Odborné zajišťování pečovatelských služeb v chráněném bydlení.
2. Komplexní koordinace a souhrnné zajišťování přímé obslužné péče a základní výchovné nepedagogické činnosti v rámci poskytování více služeb sociální péče.

DOTAZNÍK

Vážený kolego, kolegyně,

dostává se Vám do rukou dotazník, který se týká supervize pracovníků v sociálních službách. Výsledky dotazníku budou použity k výzkumné části diplomové práce na téma: **Supervize v pomáhajících profesích**. Dotazník je anonymní, a proto Vás žádám o pravdivé odpovědi. Otázku si vždy pečlivě přečtěte a zakroužkujte jednu odpověď, není –li uvedeno jinak.

Za Vaši ochotnou spolupráci Vám předem děkuji

Ivana Vodrážková, studentka sociální práce

1. Jak dlouho pracujete v sociálních službách?

- a) 0 – 5 let
- b) 6 – 10 let
- c) 11 a více let

2. Do které věkové kategorie patříte?

- a) 18 - 30
- b) 31 - 40
- c) 41 – 50
- d) 51 a výše

3. Pohlaví

- a) žena
- b) muž

4. Probíhá ve vaší organizaci supervize? *(Pokud odpovíte ano, pokračujte variantou dotazníku „A“, odpovíte – li ne, pokračujte pouze variantou dotazníku „B“.)*

- a) ano
- b) ne

VARIANTA „A“

5. Máte informace o tom, co je supervize? (Uveďte i více možností)

- a) podpora
- b) pomoc
- c) učení
- d) kontrola
- e) jiné (uveďte jaké)

6. Co pro Vás osobně znamená supervize? (Označte i více možností)

- a) kontrola práce
- b) ztráta času
- c) možnost se vzdělávat
- d) nutná povinnost, kterou nařídilo vedení
- e) jiné (uveďte jaké)

7. Na jakou problematiku se zaměřuje Vaše supervize nejvíce?

- a) tvorba individuálních plánů klientů
- b) tvorba metodických postupů pro rizikové situace klientů
- c) střety zájmu - pracovník x klient
- d) střety zájmu – pracovník x opatrovník
- e) střety zájmu – opatrovník x klient
- f) jiné (uveďte jaké)

8. Jaká forma supervize ve Vaší organizaci probíhá? (Označte i více možností)

- a) skupinová
- b) individuální
- c) jiná (uveďte jaká)

9. Vyhovuje Vám tato forma supervize?

- a) ano (uveďte důvod)
- b) ne (uveďte důvod)
- c) spíše ano (uveďte důvod)
- d) spíše ne (uveďte důvod)

10. Jak často probíhá supervize ve Vašem zařízení?

- a) 1x měsíčně
- b) 1x za 3 měsíce
- c) 1x za 6 měsíců
- d) jiný interval (uved'te jaký)

11. V kterém časovém úseku dne Vaše supervize probíhá?

- a) 8 – 10 hod
- b) 10 – 12 hod
- c) 12 – 14 hod
- d) 14 – 16 hod
- e) jiný úsek (uved'te jaký)

12. Vyhovuje Vám tento Váš časový úsek?

- a) ano (uved'te důvod)
- b) ne (uved'te důvod)
- c) spíše ano (uved'te důvod)
- d) spíše ne (uved'te důvod)

13. Vyhovuje Vám místo, kde vaše supervize probíhají?

- a) ano (uved'te důvod)
- b) ne (uved'te důvod)
- c) spíše ano (uved'te důvod)
- d) spíše ne (uved'te důvod)

14. Vaším supervizorem je:

- a) externí pracovník
- b) pracovník vaší organizace

15. Sdělil Vám supervizor nějaké informace o sobě? (Označte i více možností.)

- a) věk
- b) vzdělání
- c) zkušenost v sociálních službách
- d) jak dlouho zastává roli supervizora
- e) jiné (uveďte jaké)

16. Dostal(a) jste od vašeho supervizora informace o tom, jak budou vaše supervizní setkání probíhat?

- a) ano
- b) ne

17. Jste spokojená (spokojený) se svým supervizorem?

- a) ano
- b) ne
- c) spíše ano
- d) spíše ne

18. Pokud na předchozí otázku odpovíte kladně, uveďte důvod spokojenosti.

(Označte i více možností)

- a) supervizor je empatický
- b) je diskrétní
- c) umí naslouchat
- d) je trpělivý
- e) jiný důvod (uveďte jaký)

19. Pokud na otázku č. 17 odpovíte záporně, uveďte důvod nespokojenosti.

(Označte i více možností)

- a) supervizor mi nerozumí
- b) odbíhá od tématu
- c) je málo empatický

- d) není diskrétní
- e) jiný důvod (uved'te jaký)

20. Máte při supervizi problém otevřeně hovořit o nějakém supervizím tématu?

- a) ano
- b) ne
- c) spíše ano
- d) spíše ne

21. Pokud odpovíte na předchozí otázku kladně, uveďte důvod. (Označte i více možností)

- a) ostych hovořit před ostatními spolupracovníky
- b) neumím dobře vyjádřit o jaký problém se jedná
- c) dochází ke konfliktům s ostatními účastníky supervize
- d) nemám pocit bezpečí
- e) jiný důvod (uved'te jaký)

22. Má supervize vliv na Váš profesní rozvoj?

- a) ano
- b) ne
- c) spíše ano
- d) spíše ne

23. Poskytuje vám supervize možnost reflexe Vaší práce?

- a) ano
- b) ne
- c) neumím posoudit

24. Považujete supervizi za nástroj udržení kvality poskytovaných služeb ve Vaší organizaci?

- a) ano
- b) ne

- c) spíše ano
- d) spíše ne

25. Má supervize vliv na zvyšování některé z následujících profesních kompetencí? (Označte i více možností.)

- a) rozvoj komunikace
- b) plánování pracovních postupů
- c) podpora samostatnosti
- d) aplikace metod poskytování služeb
- e) odborný růst
- f) jiná kompetence (uved'te jaká)

Ještě jednou Vám děkuji za čas věnovaný vyplnění tohoto dotazníku a přeji mnoho pracovních i osobních úspěchů.

VARIANTA „B“

5. Setkal (a) jste se supervizí již někdy dříve?

- a) ano
- b) ne

6. Víte co je důvodem toho, že supervize ve Vaší organizaci neprobíhá?

- a) ano (uved'te důvod)
- b) ne
- c) spíše ano (uved'te důvod)
- d) spíše ne

7. Máte informace o tom, co je supervize? (Označte i více možností)

- a) podpora
- b) pomoc
- c) učení
- d) kontrola
- e) jiné (uved'te jaké)

8. Co by pro Vás osobně supervize mohla znamenat? (Označte i více možností)

- a) kontrola práce
- b) ztráta času
- c) možnost se vzdělávat
- d) nutná povinnost, kterou nařídilo vedení
- e) jiné (uved'te jaké)

9. Na jakou problematiku by se Vaše supervize mohla zaměřovat?(Označte i více

možností)

- a) tvorba individuálních plánů klientů
- b) tvorba metodických postupů pro rizikové situace klientů
- c) střety zájmu - pracovník x klient
- d) střety zájmu – pracovník x opatrovník
- e) střety zájmu – opatrovník x klient
- f) jiné (uved'te jaké)

10. Jakou formu supervize byste požadoval(a) ?

- a) skupinová
- b) individuální
- c) jiná (uved'te jaká)

11. Jak často by Vám supervize vyhovovala?

- a) 1x měsíčně
- b) 1x za 3 měsíce
- c) 1x za 6 měsíců
- d) jiný interval (uved'te jaký)

12. Jaké vlastnosti si myslíte, že by měl mít Váš supervizor? (Označte i více

možností)

- a) empatický
- b) důvěryhodný
- c) vzdělaný
- d) zkušený
- e) trpělivý
- f) umí naslouchat
- g) podporující
- h) jiná vlastnost (uved'te jaká)

13. Mohla by mít supervize vliv na Váš profesní rozvoj?

- a) ano
- b) ne
- c) spíše ano
- d) spíše ne

14. Považoval(a) byste supervizi za nástroj udržení kvality poskytovaných služeb ve

Vaší organizaci?

- a) ano
- b) ne
- c) spíše ano
- d) spíše ne

15. Mohla by mít supervize vliv na zvyšování některé z Vašich následujících profesních kompetencí? (Označte i více možností)

- g) rozvoj komunikace
- h) plánování pracovních postupů
- i) podpora samostatnosti
- j) aplikace metod poskytování služeb
- k) odborný růst
- l) jiná kompetence (uved'te jaká)

16. Máte zájem o to, aby supervize ve Vašem zařízení probíhala?

- e) ano
- f) ne
- g) spíše ano
- h) spíše ne

Ještě jednou Vám děkuji za čas věnovaný vyplnění tohoto dotazníku a přeji mnoho pracovních i osobních úspěchů.