



TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI  
Fakulta přírodovědně-humanitní  
a pedagogická



# Supervize v rámci úřadu práce

## Bakalářská práce

*Studijní program:* B7508 – Sociální práce  
*Studijní obor:* 7502R024 – Sociální práce a penitenciární péče  
*Autor práce:* **Alena Froncová, DiS.**  
*Vedoucí práce:* Mgr. Andrea Brožová Doubková



## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Alena Froncová, DiS.**  
Osobní číslo: **P12000491**  
Studijní program: **B7508 Sociální práce**  
Studijní obor: **Sociální práce a penitenciární péče**  
Název tématu: **Supervize v rámci úřadu práce**  
Zadávací katedra: **Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky**

### Zásady pro vypracování:

Cíl bakalářské práce: Zjistit, zda je v rámci úřadu práce realizována supervize. Analyzovat potřebu supervize u pracovníků úřadu práce.

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

Metody: Dotazník.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

GAVORA, P., 2010. Úvod do pedagogického výzkumu. 2. vyd. Brno: Paido. ISBN 978-80-7315-185-0.

HAVRDOVÁ, Z., 1999. Kompetence v praxi sociální práce. Praha: Osmium. ISBN 80-902081-8-5.

HAVRDOVÁ, Z., aj., 2008. Praktická supervize: Průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize. Praha: Galén. ISBN 978-80-7262-532-1.

HAWKINS, P., aj., 2004. Supervize v pomáhajících profesích. Praha: Portál. ISBN 80-7178-715-9.

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

Vedoucí bakalářské práce:

**Mgr. Andrea Brožová Doubková**

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Datum zadání bakalářské práce: 23. dubna 2014

Termín odevzdání bakalářské práce: 24. dubna 2015



doc. RNDr. Miroslav Brzezina, CSc.

děkan

L.S.



PaedDr. ICLc. Michal Podsimak, Th.D., Ph.D.

vedoucí katedry

V Liberci dne 23. dubna 2014

## Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou 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 bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou 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.

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

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

Datum: 2.12.2016

Podpis:



## **Poděkování**

Děkuji paní Mgr. Andree Brožové Doubkové, vedoucí bakalářské práce, za odborné vedení, pomoc a cenné připomínky během tvorby mé bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat všem respondentům a mé rodině, za to, že mi byla po celou dobu studia oporou.

Alena Froncová

## **ANOTACE**

Bakalářská práce se zabývá problematikou supervize v rámci úřadu práce. Jejím cílem je zjistit, zda je supervize v rámci úřadu práce realizována a analyzovat potřebu supervize u pracovníků úřadu práce. Práce je rozdělena na teoretickou a empirickou. V teoretické části jsou vysvětleny pojmy, související s tématem bakalářské práce jako je supervize, vznik a vývoj supervize, její formy a funkce a v neposlední řadě smysl a cíl supervize. Dále je věnována pozornost pojmu syndrom vyhoření a možným příčinám jeho vzniku. Teoretická část také obsahuje kapitolu zaměřenou na popis Úřadu práce České republiky, konkrétně na jeho organizační strukturu a popis činností pracovníků v oblastech, jejichž rozsah vymezuje zákon. Empirická část obsahuje výzkum zaměřený na zjištění, zda je v rámci úřadu práce supervize realizována a na analýzu potřeby supervize u pracovníků úřadu práce. Skupina respondentů byla vybrána z pracovníků Kontaktních pracovišť Úřadu práce České republiky ve Šluknovském výběžku. Vyhodnocením odpovědí dotazníkového šetření bylo zjištěno, že supervize v rámci úřadu práce v současné době není realizována a pracovníci úřadu práce by supervizi uvítali. V závěru práce jsou uvedena navrhovaná opatření pro řešení absence supervize v rámci úřadu práce.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

Supervize, supervizor, úřad práce, pracovníci úřadu práce, syndrom vyhoření, pomáhající profese

## **ANNOTATION**

This thesis focuses on problematics of supervision within labour office. Its purpose is to find out, whether there is any supervision conducted in labour office, and to analyze a need for labour office employees supervising. The thesis consists of a theoretical and an empirical parts. The theoretical part contains definition of key terms, such as supervision, its origin, development, forms, purpose and effect. Furthermore it describes occupational burnout and its causes. The theoretical part also introduces Ministry of Labour and Social Affairs of the Czech Republic, particularly its structure and description of employees scope of activities, which are defined by law. The empirical part consists of research aimed to determine a level of current supervision and its purpose for labour office employees. Research took place among labour office employees in the Šluknov region. Research evaluation revealed a lack of supervision in labour office. Supervision itself would be welcomed by employees. The conclusion contains suggested solution for absent supervision.

## **KEY WORDS**

Supervision, supervisor, labour office, labour office employees, burnout, helping profession

## Obsah

Seznam zkratek .....	9
Seznam grafů .....	10
Úvod .....	11
Teoretická část .....	13
1    Supervize .....	13
1.1    Vznik a vývoj supervize .....	14
1.2    Funkce supervize .....	15
1.3    Formy supervize .....	16
1.4    Smysl a cíl supervize .....	21
1.5    Role supervizora .....	22
2    Úřad práce České republiky .....	24
2.1    Činnost kontaktních pracovišť Úřadu práce ČR .....	25
2.2    Pomáhající profese v rámci úřadu práce .....	26
3    Syndrom vyhoření .....	28
Empirická část .....	31
3.1    Cíl empirické části .....	31
4    Metodologie .....	31
5    Výzkumné otázky a hypotézy .....	31
6    Charakteristika výzkumného vzorku .....	32
7    Vymezení lokality .....	32
8    Výsledky výzkumu .....	33
8.1    Ověřování hypotéz .....	49
8.2    Vyhodnocení výzkumných otázek .....	56
Závěr .....	58
Navrhovaná opatření .....	59
Literatura .....	60
Seznam příloh .....	63



## **Seznam zkratk**

ČR: Česká republika

ÚP: Úřad práce

MPSV: Ministerstvo práce a sociálních věcí

## Seznam grafů

Graf č. 1: Věková struktura respondentů. ....	33
Graf č. 2: Délka zaměstnání na úřadu práce.....	34
Graf č. 3: Struktura pracovníků úřadu práce dle oblasti, ve které jsou zaměstnání. ....	35
Graf č. 4: Znalost pojmu supervize .....	36
Graf č. 5: Účastnil/a jste se v rámci úřadu práce supervizního setkání? .....	37
Graf č. 6: Typy supervizí, kterých se respondenti účastnili. ....	38
Graf č. 7: Měl/a byste zájem účastnit se supervize?.....	39
Graf č. 8: Jakého typu supervize by se respondenti chtěli zúčastnit? .....	41
Graf č. 9: Myslíte si, že supervize by pro Vás byla přínosná? .....	42
Graf č. 10: Myslíte si, že by Vám pomohlo v některých případech projednat postup práce s klientem, se svými kolegy v rámci oddělení? .....	43
Graf č. 11: Myslíte si, že by Vám pomohlo v některých případech projednat postup práce s klientem ve spolupráci s jinou oblastí úřadu práce? .....	44
Graf č. 12: Pracovní atmosféra v rámci pracovní oblasti respondentů .....	46
Graf č. 13: Počet klientů, se kterými respondenti průměrně denně jednají.....	47
Graf č. 14: Dochází při Vaší práci k nedorozumění s Vašimi kolegy v pracovní oblasti? .....	49

## Úvod

Tématem bakalářské práce je supervize v rámci úřadu práce. Jejím cílem je zjistit, zda je supervize v rámci úřadu realizována a analyzovat potřebu supervize u pracovníků úřadu práce.

Na úřadu práce pracují zaměstnanci v přímém kontaktu s mnoha klienty na několika odděleních, což může vést k přenosu negativních emocí klientů vůči pracovníkům. Je nezbytné zvládat náročné životní situace i konflikty s klienty, a v neposlední řadě neshody mezi zaměstnanci samotnými. Pokud nejsou tyto rizikové situace včas odhaleny, správně zpracovány a vhodně řešeny, může dojít např. k syndromu vyhoření či neprofesionálnímu jednání pracovníků. Z těchto důvodů je potřeba provádět supervizi v rámci úřadu práce, a proto si autorka bakalářské práce zvolila téma Supervize v rámci úřadu práce.

Práce je rozdělena na dvě části. Obsahuje část teoretickou a empirickou. Teoretická část se věnuje definování pojmu supervize, dále jejím vznikem a vývojem, popisem funkcí a forem supervize, dále se zabývá smyslem a cílem supervize, zaměřuje se také na roli supervizora. V teoretické části jsou rovněž kapitoly zabývající se popisem úřadu práce, činnostmi kontaktních pracovišť úřadu práce a popisem specifikací pomáhajících profesí. Dále je v bakalářské práci kapitola zabývající se syndromem vyhoření.

Empirická část bakalářské práce obsahuje průzkumné šetření a rovněž jeho vyhodnocení. Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit, zda je v rámci úřadu práce supervize prováděna a analyzovat potřebu supervize u pracovníků úřadu práce. Výzkum byl prováděn prostřednictvím dotazníkové metody u vzorku zaměstnanců úřadu práce. Cílem práce bylo poukázat na potřebu supervize na úřadu práce u pracovníků, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty, tedy zaměstnanců kontaktních pracovišť úřadu práce. Zjistit potřebu a poptávku po supervizi na úřadu práce. V bakalářské práci se autorka zaměřila konkrétně na kontaktní pracoviště úřadu práce nacházející se v oblasti Šluknovského výběžku. Jedná se o Kontaktní pracoviště Varnsdorf a Kontaktní pracoviště Rumburk, pod které spadá detašované pracoviště ve Šluknově. Na základě vyhodnocení odpovědí z dotazníku se autorka pokusila zjistit poptávku a potřebu supervize pracovníků po specifických typech supervize. Vzhledem k cíli bakalářské práce byly stanoveny výzkumné otázky a vymezeny hypotézy, které byly následně ověřovány. Výsledky průzkumu byly zpracovány do grafů a zjištěná data byla vyhodnocena. V závěru bakalářské práce jsou uvedena navrhovaná opatření pro praxi, která autorka vytvořila na základě zjištěných skutečností. Bakalářská práce může sloužit jako podklad k vytvoření metodiky zaměstnancům úřadu práce, výsledky výzkumu mohou sloužit jako

podklad pro změnu legislativy ve smyslu stanovení povinnosti zajistit zaměstnancům úřadu práce, kteří vykonávají přímou práci s osobami, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

## Teoretická část

### 1 Supervize

Jednou z možných definicí pojmu supervize je výklad významu tohoto slova. Supervize je složena z latinského *super*, což znamená nahoře, svrchu či shora a *visum*, což v překladu znamená vidět nebo sledovat. Ze spojení těchto dvou slov v překladu vyplývá, že supervizor je jakýmsi dohlížitelem nad prací někoho jiného s cílem zvýšit kvalitu práce daného pracovníka (Kadushin, Harkness 2014, s. 8).

Hess (in Hawkins, aj. 2004, s. 59) definuje supervizi jako vzájemné působení supervizora a supervidovaného, za účelem rozvoje schopnosti supervidované osoby účinně pomáhat lidem.

Jedná se o předem dohodnutý proces, založený na vzájemné komunikaci, respektu a pochopení supervizora a supervidovaného, který vede k profesnímu zlepšení kompetencí supervidované osoby. Vyústěním celého procesu je zlepšení nabízené pomoci klientům a získání náhledu na řešení obtížných profesních situací (Broža 2009, s. 15).

Vávrová (2012, s. 128) dodává, že se jedná o prostředek, sloužící k předcházení syndromu vyhoření.

Matoušek (2008, s. 218) uvádí, že v případě supervize se jedná o *kvalifikovaný dohled nad průběhem programu nebo projektu zaměřený na kvalitu činnosti pracovníků (profesionálů či dobrovolníků)*. Dále uvádí, že supervize by měla zvyšovat odpovědnost pracovníka vůči klientům, kterým poskytuje sociální služby.

Konkrétněji popisuje Matoušek (2013, s. 357 – 358) supervizi jako proces spočívající ve vzájemné mezilidské interakci, který směřuje ke zlepšení kvality práce v určité pracovní oblasti. Provádí se na základě kontraktu mezi zadavatelem, supervizorem a účastníky supervize ve vzájemné spolupráci a spolenectví. Supervize je zaměřována na specifické možnosti zlepšení, sjednocení a ujasnění pracovních postupů, postojů pracovníků a vzájemných vztahů na pracovišti, které by měly být v souladu s realizací profesionálních hodnot a cílů při řešení pracovních situací.

*Supervize umožňuje:*

- *konzultovat nejasnosti při práci s lidmi;*
- *vyjádřit a prozkoumat osobní trápení, napětí, přetížení a další potíže vyplývající z práce;*
- *získat zpětnou vazbu ohledně obsahu a procesu práce;*
- *získat podporu a ocenění jako osoba a jako pracovník;*
- *sdílet a zpracovat emoce vyvolávané pracovními situacemi a vztahy;*
- *lépe plánovat a využívat osobní a profesionální zdroje;*
- *nacházet spíše proaktivní než reaktivní přístup k pracovním situacím;*
- *nacházet realistické možnosti spolupráce a organizace práce v týmu;*
- *tvořivě a aktivně reagovat na změny v pracovních podmínkách a organizaci práce.*

Z výše uvedených definic supervize vyplývá, že se jedná o proces či činnost, jejíž předmět je předem jasně stanovený, zakotvený v dohodě či kontraktu. Předmět supervize zadává zadavatel, celá supervize poté probíhá ve vzájemné spolupráci supervizora a supervidovaných osob. Při supervizi jsou projednávána témata, vztahující se k předmětu zadané supervize a cílem je zkoordinovat hodnoty, postoje a vztahy pracovníků (účastníků supervize) s profesními hodnotami, cíli a dosažení kvalitnější péče o klienty a prohloubení jejich profesních kompetencí (Matoušek 2013, s. 357 – 358).

## **1.1 Vznik a vývoj supervize**

Ve světě se s pojmem supervize setkáváme již od 19. století, a to prostřednictvím Asociace dobročinných organizací. Zde pracovali tzv. agenti (supervizoři), kteří byli k dispozici dobrovolníkům (tehdejším sociálním pracovníkům). Dobrovolníci s pomocí supervizorů řešili sociální případy, k nimž zjišťovali potřebné informace. Po první světové válce se supervize zaměřila převážně na rodinné situace a rodinné sociální prostředí. Ve dvacátých letech dvacátého století ovlivnil vývoj supervize zejména Sigmund Freud. V tomto období vznikla první odborná literatura, která se zabývala supervizními technikami. Mezi první supervizní metody se zařadila porada pracovníků nad jednotlivými případy. Počátek historie supervize v České republice se datuje od padesátých let minulého století, kdy byla součástí psychoanalytického vzdělávání úzkého kruhu tehdejších psychoanalytiků. Poté se supervize prováděla ve výcvikových skupinách. Po roce 1980 probíhaly výcviky ve vedení balintovských skupin, které poté byly aplikovány do oblasti soudnictví, vězeňství a školství

(SUPERVIZE PRAHA 2016). Matoušek (2009, s. 31) popisuje balintovské skupiny jako *formu skupinové supervize zaměřenou na to, jak klient svými očekáváními formuje vztah mezi sebou a pomáhajícím profesionálním pracovníkem*. První výměna zkušeností supervizorů v České republice proběhla v roce 1995 na sympoziu o supervizi a psychoterapii v Jánských Lázních. V devadesátých letech se uplatnění supervize objevuje u manželských a rodinných poradců, pracovníků v komunitní péči o duševně nemocné. Supervizní kurzy se poté rozšiřovaly i mezi sociální pracovníky a kurátory (SUPERVIZE PRAHA 2016). Roku 2002 byl ustanoven Český institut pro supervizi, který je členem Evropské asociace pro supervizi a koučink. V současné době pracují pro Český institut pro supervizi vysokoškolsky vzdělaní pracovníci s minimálně patnáctiletou praxí v oblasti pomáhajících profesí, jsou zkušení v oblasti vedení lidí a nutností je také absolvovaný psychoterapeutický výcvik akreditovaný českou psychoterapeutickou společností (SUPERVIZE 2016). Z výše uvedeného vyplývá, že nutnost a potřeba supervize se v historii vyvíjela a profesionalizovala na základě a v důsledku její potřeby u čím dál většího okruhu profesí, které se v čase rovněž zdokonalují a profesionalizují. Supervizi je tak možné, chápat jako nástroj pro profesionalizaci pracovníků v širokém rozsahu profesních oborů.

## 1.2 Funkce supervize

Mezi základní funkce supervize patří: vzdělávací, podpůrná a řídicí. Někdy je k základním třem funkcím ještě přiřazována čtvrtá funkce, a tou je zprostředkování při řešení konfliktů. Mezi řídicí a podpůrnou funkcí je nejzřetelnější napětí, a to zejména v případech, kdy při supervizi existuje vertikální vztah podřízený – nadřízený. Úspěšná supervize slouží k zabránění tzv. syndromu vyhoření pracovníků, tedy aby zabředl do *slepě rutinního výkonu profesní role, do necitlivosti vůči potřebám klientů i do ignorování kolegů nebo do vážných konfliktů s nimi* (Matoušek 2008, s. 218).

Havrdová (2008, s. 48 – 54) zmiňuje kromě výše uvedených funkcí, ještě funkci administrativní.

**Podpůrná** nebo také **restorativní funkce** supervize spočívá ve způsobu reagování pracovníků na skutečnost, že pracovníci se setkávají s negativními emočními projevy klientů, kterými jsou mimo jiné např. zoufalství a bolest. Pracovníci se s takovou zátěží potřebují umět vyrovnávat, uvědomovat si jí a uvědomovat si, že jsou jí také ovlivňováni, a to v důsledku empatie, kterou mají pracovníci vůči klientům (Hawkins, aj. 2004, s. 60).

**Vzdělávací funkce** supervize se týká rozvoje schopností, zkušeností, kompetencí pracovníků, což se v rámci supervize děje prostřednictvím rozebírání rozličných případů a prostřednictvím reflexe. V těchto případech supervizor supervidovaným pomáhá:

- *lépe klientovi rozumět,*
- *více si uvědomovat své reakce a odezvy na klienta,*
- *chápat dynamiku toho, jak probíhají jejich interakce s klientem,*
- *podívat se na to, jak intervenují a jaké jsou dopady jejich intervencí,*
- *zkoumat další způsoby práce s touto a podobnými situacemi klientů.*

**Řídící neboli normativní** stránka supervize zastává funkci jakési kontroly kvality poskytovaných sociálních služeb, péče o klienta. Supervizor, ať jde o nadřízeného pracovníka či pracovníka, který je supervizantovým kolegou je určitou částí vždy zodpovědný za blaho klientů a za to, jak s nimi supervizant pracuje. Řídící funkce je splněna tím, že pracovníkovi je poskytnut dohled nad jeho prací, ať už z hlediska lepších zkušeností nebo z důvodu toho, že každý se může dopustit chyby (Hawkins, aj. 2004, s. 60 – 61).

### 1.3 Formy supervize

Dělení supervize je závislé na faktorech, jež jednotlivé formy supervize obsahují. Supervizi je tedy možné dělit v závislosti na organizovanosti, délce trvání, počtu zúčastněných osob, apod.

Supervizi je možné dělit na nahodilou nebo soustavnou, dále na plánovanou a neplánovanou, individuální nebo skupinovou (Havrdová 1999, s. 30).

Hawkins (aj., 2004, s. 62) člení supervizi na výukovou supervizi, výcvikovou supervizi, řídicí (manažerskou) supervizi a poradenskou supervizi a upozorňuje na to, že toto členění má spíše vertikální vztahový charakter, tzn., že zkušený supervizor pracuje s méně zkušenými supervizanty.

Matoušek (2013, s. 363 – 365) rozděluje supervizi na vzdělávací, interní a externí.

V této kapitole jsou dále uvedeny nejčastější formy supervize a popsány její specifika (výhody, nevýhody,...).



## **Interní supervize**

Interní supervize je prováděna v rámci jedné společné organizace. V původním smyslu interní supervize je supervizorem nadřízený pracovník supervidovaných osob. Tento nadřízený pracovník své podřízené zaučuje, podporuje, kontroluje a zodpovídá za kvalitu jejich práce. Z toho také vyplývají funkce, které jsou interní supervizi vlastní: administrativní funkce, vzdělávací funkce a podpůrná funkce. Tento typ supervize je z důvodu vztahu supervizor – nadřízený vs. supervizant – podřízený rovněž nazýván jako manažerská supervize. Přestože interní supervize původně vznikla jako vertikální vztah supervizora a supervidovaných osob, není tento vztah podmínkou při provádění interních supervizí. Supervizorem může být v interní supervizi také pracovník, který je v organizaci zaměstnán a jeho náplní práce je provádět supervizi, přesto nemusí být nadřízený supervidovaných osob. Funkce jeho činnosti jsou zpravidla stejné, pouze supervidované osoby přímo neřídí. Pozitiva interní supervize jsou společné cíle, poslání, vzájemné porozumění, znalost organizační kultury supervizora i supervizantů. Jako riziko lze spatřovat přílišnou zaujatost obou stran vůči organizaci. Nevýhoda interní supervize spočívá v tom, že supervizorovi je svěřena velká moc, která může ovlivňovat supervidované osoby, které však nemají možnost si supervizora samy vybrat (Matoušek 2013, 364 – 365).

## **Externí supervize**

Externí supervize je prováděna stejně jako interní supervize v organizaci, avšak v tomto případě, je supervizorem externí pracovník. Tato forma supervize je v České republice využívána nejčastěji, a rovněž nejčastěji je využívána u celých pracovních týmů. Je také zakotvena v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve Vyhlášce č. 505/2006 Sb. – Příloha 2: Obsah standardů kvality sociálních služeb, v bodu 10: Profesionální rozvoj zaměstnanců kritérium e) „poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka (Vyhláška č. 505/2006 Sb., Příloha 2, 10e). Výhodou oproti interní supervizi je u externí supervize bezpečí supervizanta při vyjadřování negativních, problematických či kontroverzních pocitů, postojů, postřehů. Nevýhoda spočívá v tom, že externí supervizor nemá po supervizi náhled do organizace, zda byla supervize účinná a nemá porovnání se skutečným stavem v organizaci, je zcela závislý na informacích, které mu supervizanti sdělují (Matoušek 2013, s. 365).

### **Výuková supervize**

Podporuje supervizanty a splňuje podpůrnou funkci. Jedná se o stejný typ supervize jako je vzdělávací supervize, kdy supervizor má roli učitele a pomáhá pracovníkům rozebírat různé situace s klienty (Hawkins, aj., 2004, s. 62).

### **Výcviková supervize**

Je opět téměř totožná vzdělávací supervize. Při výcvikové supervizi je supervizor opět v roli jakéhosi učitele či průvodce při rozvoji zkušeností supervidovaných osob. Rozdíl mezi výukovou a výcvikovou supervizí je v tom, že u výcvikové supervize je supervizor odpovědný za práci s klienty, a proto má jednoznačně řídicí roli vůči supervizantům, přesto se nejedná o vztah podřízený – nadřízený, spíše o vztah účastník – instruktor (Hawkins, aj., 2004, s. 62).

### **Vzdělávací supervize**

Je rovněž nazývána supervizí při práci nebo supervizí na pracovišti praxe. Jedná se o osvojování si praktických zkušeností praktika – supervizora, který je dále předává supervizantům. Do vzdělávací supervize lze začlenit tzv. klinickou supervizi, která je v České republice často využívána u začínajících sociálních pracovníků. Klinická supervize neprobíhá přímým sledováním činnosti supervizora, ale využívají se různé audiovizuální pomůcky nebo supervizor sám popisuje své vlastní zkušenosti. Supervidované osoby poté vyjadřují a popisují, čeho si všimli, své pocity, myšlenky k popisované nebo sledované tematické. Touto aktivitou jsou vedeni k získání a prohloubení svých zkušeností (Matoušek 2013, s. 363 – 364).

### **Řídicí neboli manažerská supervize**

Je postavená na skutečnosti, že supervizor a supervizant jsou ve vztahu nadřízený – podřízený a supervizor má stejně jako u výcvikové supervize jednoznačně řídicí funkci a je zodpovědný za práci s klienty (Hawkins, aj., 2004, s. 62).

### **Poradenská supervize**

Je vhodná k projednávání situací a otázek, které si přejí rozebírat supervizanti. Supervizant je opět odpovědný za práci s klienty, avšak není ani zaměstnancem supervidovaných osob ani jejich nadřízeným. Provádění poradenské supervize je určena pro zkušené, kvalifikované odborníky (Hawkins, aj., 2004, s. 62).

## **Autosupervize**

Pro supervidovanou osobu i pro supervizora samotného je důležitá autosupervize, při které je třeba vnímat vlastní reflexe, verbální i neverbální projevy, ale i projevy druhé osoby při supervizi a také je důležité vnímat projevy klienta při práci s ním. Je vhodné zapisovat si své vlastní myšlenky, pocity, to zda je skutečné jednání takové, jaké by mělo na profesionální úrovni být apod. Ze zápisů vlastních pocitů a emocí, postřehů, postupů při práci může pracovník i supervizor zjistit své případné profesionální nedostatky a pokusit se je eliminovat (Havrdová, 1999, s. 37).

## **Skupinová supervize**

Skupinová supervize se využívá všude tam, kde je možné z důvodu nedostatku času supervidovat celé skupiny osob. Přesto by se mělo jednat o svobodnou vůli supervidovaných i supervizora, v žádném případě by supervize neměla být prováděna z donucení a pod nátlakem. Výhoda skupinové supervize tkví v pocitu sounáležitosti, skupina se může vzájemně podporovat a sdělovat si svoje pocity a zkušenosti, zároveň zjistí, že ostatní členové skupiny sdílejí podobné postoje a čelí podobným problémům. Ve skupinové supervizi těží supervidované osoby z reflexí, zpětné vazby a příspěvků svých kolegů i skupinového supervizora. Dále je zde těší možnost sdílení životních zkušeností a silnějšího emočního pochopení, jelikož ve skupině se je větší šance na to, že se do sebe supervidované osoby dokážou vcítit, a to jako z pohledu věku, pohlaví, rasy nebo typu osobnosti. Ve skupinové supervizi se rovněž využívají činnostní techniky, při kterých lze přehrávat např. různé modelové případy jednání s klientem (Hawkins, aj., 2004, s. 131 – 133).

Mezi nevýhody skupinové supervize zcela jistě patří skutečnost, že při řešení problémových situací se nemusí dostat řada na každého ze skupiny. Navíc některé supervizanty nemusí zajímat problémy jiných supervidovaných osob, zvláště pokud mezi nimi vládne např. nevraživost. U skupinové supervize je také možné, že skupina, ve které je supervize prováděna má soupeřivý charakter a v žádném případě tak nemůže dojít k již zmiňovanému pocitu sounáležitosti, emočnímu pochopení a sdílení životních zkušeností (Hawkins, aj. 2004, s. 133 – 134).

## **Týmová supervize**

Na první pohled by se mohlo zdát, že skupinová supervize a týmová supervize je jedna a tatáž, rozdíl je však v tom, že u týmové supervize je přítomna existence vzájemně provázaného pracovního života supervidovaných osob. Týmy se liší v provázanosti práce se

společnými klienty a v provázanosti využívání stejných metod ovšem s různými klienty. Existuje jakési přirovnání k různým typům sportů. Např. ve fotbale hrají všichni hráči stejnou hru ve stejný okamžik, každý v týmu má svou specifickou předem určenou roli, avšak celý tým je na sobě závislý. V tenisovém týmu hraje každý sám za sebe nebo ve dvojicích. Členové atletického týmu se účastní různých sportů, v různou dobu, občas mohou spolupracovat (např. při štafetovém závodu), společně trénují, sčítají získané body pro celkové bodování týmu a vzájemně se povzbuzují (Hawkins, aj., 2004, s. 139 – 140).

### **Supervize mezi kolegy**

Supervize mezi kolegy je vhodným řešením v organizacích, kde přímý nadřízený spolupracovníků nemá na supervizi čas ani schopnosti. Supervize mezi kolegy funguje poměrně dobře, pokud jde o řešení práce s klienty, avšak osobě, která hraje roli supervizora, se v tomto případě nedostává supervize vhodná pro vedení týmu podřízených. Vhodné je se v roli supervizorů mezi kolegy pravidelně prostřídávat. Pokud však ve skupině spolupracovníků není žádný vůdce, je potřeba většího odhodlání ze strany členů skupiny a vytvoření jednotného a strukturovaného řádu k průběhu supervize (Hawkins, aj., 2004, s. 140 – 141).

Jelikož i supervizní setkání kolegů musí mít určitý jednotný řád a organizaci je vhodné uvést několik doporučení k utvoření supervizní skupiny kolegů. Hawkins (aj., 2004, s. 142 – 143) uvádí následující doporučení:

- utvořit skupinu, která má společné hodnoty, ale různé přístupy,
- skupina by se měla skládat z osob, které hovoří přibližně stejným jazykem a sdílí relativně stejné přesvědčení, osoby by však neměly mít stejný styl práce, v budoucnu by se to projevilo na nedostatku náhledu na situace z několika stran,
- skupina by měla být větší než sedm osob,
- skupina by se měla scházet pravidelně na dvě až tři hodiny,
- ve skupině preferovat upřímnost zapojení,
- skupina by měla uzavřít smlouvu, která bude obsahovat četnost a místo setkání, délku supervizního setkání, jak bude čas rozdělován, jak bude celý proces supervize řízen,
- skupina by si měla ujasnit rozdílná očekávání,

- skupina by si měla ujasnit očekávání rolí, tzn. přesně rozdělit, kdo zajišťuje místo, kdo bude dohlížet na dodržování času, kdo bude vedoucí skupiny nebo zda se to bude měnit, apod.,
- skupina by měla zapracovat do supervizních setkání několik minut na poskytnutí zpětné vazby o tom, jak členové skupiny setkání prožívali, včetně možnosti negativních reakcí,
- jednou za tři měsíce by skupina měla naplánovat kontrolní sezení, při kterém se projedná smlouva, funkce rolí a dynamika skupiny.

Hawkins (aj. 2004, s. 144) rovněž uvádí, způsoby, jak by měla být supervizní setkání kolegů organizována. Proces supervizních setkání by měl začínat zjištěním potřeb jednotlivých členů skupiny nebo mít zavedený rotační systém pro přidělování času. Skupina by měla mít stanovená pravidla týkající se zpětné vazby, vyvarování se povýšeným radám, rozdělení času stejnou měrou pro každého člena apod. Mezi hlavní funkce skupiny patří vzájemná podpora jednotlivých členů, potřeba být vyslechnut by se měla dostat každému ve skupině, a pokud dojde k nedorozuměním nebo nepochopení, co některý supervizant chce, pak je třeba si vše vysvětlit. Skupina by si také měla vyčlenit určitý neformální čas na začátku nebo na konci supervizních setkání, aby potřeba obyčejného popovídání o běžných věcech nerušila důležité úkoly supervizní skupiny.

#### **1.4 Smysl a cíl supervize**

Jak již bylo zmíněno, cílem supervize obecně je zlepšit a prohloubit zkušenosti supervidovaných osob, pomoci jim při řešení problematických nebo konfliktních situací při výkonu své práce, aby jejich jednání, postoje, vztahy, hodnoty byly v souladu s profesionalitou a toto vše aby vedlo ke kvalitnější péči o klienty či kvalitnější poskytování služeb klientům. Hawkins (aj., 2004, s. 61) popisuje podrobně cíle supervize:

- *poskytovat pravidelně prostor, v němž mohou supervidovaní uvažovat o obsahu a procesu své práce,*
- *rozvíjet porozumění a dovednosti v práci,*
- *získávat informace a jinou perspektivu týkající se vlastní práce,*
- *získávat zpětnou vazbu o obsahu i procesu,*
- *být uznáván a mít oporu jako člověk i jako pracovník,*

- *zajistit, aby jako člověk a jako pracovník nebyl jedinec nucen zbytečně nést obtíže, problémy a projekce sám,*
- *mít prostor k prozkoumání a vyjádření osobních trápení, vracejících se podnětů, přenosu či protipřenosu, které může přinášet práce,*
- *lépe plánovat a využívat osobní a odborné zdroje,*
- *být sám aktivní, nikoli jen reagovat,*
- *zajistit kvalitu práce.*

Matoušek (2008, s. 218) rovněž popisuje smysl supervize: *supervize může a má zvyšovat odpovědnost „všech vůči všem“, přičemž pojem všichni lze rozšířit z klientů a z personálu instituce i na rodiny klientů a na komunitu, již organizace poskytující sociální služby slouží.*

Přestože pracovníci provádějí většinu své práce intuitivně, bez zvláštního napětí, dle zažitých zvyklostí a na základě svých zkušeností, jistě se setká i s případy, které v něm vyvolávají otázky typu: *co je správné a proč, co udělat, co neshledal nejsprávnějším* (Matoušek 2013, s. 358). Na základě těchto otázek se pracovník ocitá na hranici individuálních, kulturních, organizačních a legislativních vlivů a také může docházet k závažným poruchám mezilidských vztahů. Z těchto důvodů přichází pracovníkovi na pomoc supervize, která nabízí zastavení, reflektování problémových situací, se kterými se v rámci jeho profese setkává. *Z tohoto odstupu jej vede ke zpětnému zaměření na proběhlé pracovní události, k jejich kognitivnímu i emočnímu zpracování a sdílení vnitřní zkušenosti ve společenství se supervizorem, popř. dalšími účastníky supervize* (Matoušek 2013, s. 358 – s. 359). Pracovník v rámci supervize získává nadhled, podporu, jistotou ve své práci, ujasnění si vlastních priorit, zpětnou vazbu, získává možnost kompromisů a nových řešení aktuálních konfliktních situací, ale i situací, se kterými se může setkat v budoucnosti (Matoušek 2013, s. 358 – 359).

## **1.5 Role supervizora**

Supervizor je osoba, která pomáhá ke splnění účelu supervize, ke zlepšení a prohloubení zkušeností pracovníků při práci s klienty, předcházení syndromu vyhoření a zlepšování mezilidských vztahů na pracovišti.

Hawkins (aj. 2004, s. 54) popisuje, jaké role musí supervizor ve své profesní pozici splňovat:

- *poradce poskytující podporu,*
- *pedagog pomáhající supervidovanému učit se a rozvíjet se,*
- *manažer s odpovědnostmi jak za činnost supervidovaného, tak vůči klientovi,*
- *manažer či konzultant s odpovědnostmi vůči organizaci, která za supervizi platí.*

Jako dílčí role supervizora opět Hawkins (aj. 2004, s. 54) vyjmenovává následující:

- *učitel,*
- *hodnotící pozorovatel,*
- *poradce,*
- *kolega,*
- *nadřízený,*
- *zkušený technik,*
- *manažer administrativních vztahů.*

## 2 Úřad práce České republiky

Úřad práce České republiky vznikl roku 1990, kdy na něj byly převedeny úkoly z oblasti zaměstnanosti, které do té doby zajišťovaly okresní národní výbory. Vznik současného Úřadu práce České republiky se datuje k 1. 4. 2011, a to zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky. Úřad práce České republiky je správním úřadem s celostátní působností, je organizační složkou státu a jeho nadřízeným správním úřadem je Ministerstvo práce a sociálních věcí, které ho zároveň řídí. Úřad práce ČR se skládá z generálního ředitelství, v jehož čele stojí generální ředitel, který řídí Úřad práce České republiky, dále se skládá z třinácti krajských poboček a pobočky pro hlavní město Prahu, v jejichž čele jsou ředitelé krajských poboček. Hierarchicky poslední složkou Úřadu práce ČR jsou kontaktní pracoviště, která spadají pod jednotlivé krajské pobočky. V čele kontaktních pracovišť jsou vedoucí či ředitelé kontaktních pracovišť (Úřad práce České republiky 2016).

Úřad práce ČR plní úkoly, jejichž rozsah vymezují jednotlivé zákony, a to v těchto oblastech:

- a) zaměstnanosti, dle zákona o zaměstnanosti (Zákon č. 435/2004 Sb.),
- b) ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, dle zákona o ochraně zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele (Zákon č. 118/2000 Sb.),
- c) státní sociální podpory, dle zákona o státní sociální podpoře (Zákon č. 117/1995 Sb.),
- d) dávek pro osoby se zdravotním postižením, dle zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením (Zákon č. 329/2011 Sb.),
- e) příspěvku na péči a inspekce poskytování sociálních služeb, dle zákona o sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb.),
- f) pomoci v hmotné nouzi, dle zákona o pomoci v hmotné nouzi (Zákon č. 111/2006 Sb.),
- g) dávek pěstounské péče, dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí (Zákon č. 359/1999 Sb.).

Ve správním řízení rozhodují v prvním stupni kontaktní pracoviště a krajské pobočky. V odvolacím řízení rozhoduje ministerstvo práce a sociálních věcí (Úřad práce České republiky 2016).



## **2.1 Činnost kontaktních pracovišť Úřadu práce ČR**

Kontaktní pracoviště Úřadu práce České republiky jsou organizačními útvary krajských poboček. Jednotlivá kontaktní pracoviště mohou mít ještě další detašovaná pracoviště či dislokovaná územní pracoviště, popř. ještě výjezdní pracoviště (např. Kontaktní pracoviště Rumburk má detašované pracoviště ve Šluknově).

V následující kapitole se bude autorka věnovat stručnému vymezení pracovních úkolů, které jsou stanoveny jednotlivým oblastem kontaktních pracovišť úřadu práce.

### **Oblast zabývající se zprostředkováním zaměstnání, evidencí uchazečů a zájemců o zaměstnání**

Tato oblast se zabývá sledováním volných pracovních míst na trhu práce a informuje uchazeče a zájemce o zaměstnání o volných pracovních místech. Uchazečům o zaměstnání (včetně zdravotně postižených) vyhledává a projednává s nimi vhodná pracovní místa, možnosti rekvalifikace a sleduje zájem uchazečů. Dále vede evidenci uchazečů a zájemců o zaměstnání, rozhoduje o nezařazení osob do evidence uchazečů o zaměstnání a vyřazení z této evidence. Vydává a ověřuje rozhodnutí týkající se zprostředkování zaměstnání. Zabývá se také profesním poradenstvím a participuje na aplikaci nástrojů a opatření aktivní politiky zaměstnanosti (Úřad práce České republiky 2016).

### **Oblast zabývající se podporami v nezaměstnanosti**

Rozhoduje ve věci přiznání a výši podpory v nezaměstnanosti, podpory při rekvalifikaci, kompenzace odstupného. Zpracovává výplaty těchto podpor. Vydává uchazečům o zaměstnání a orgánům, se kterými spolupracuje a kteří si o takovou informaci zažádá (např. Policie České republiky, okresní soudy), potvrzení prokazující dobu vedení v evidenci a výši přiznaných a vyplacených podpor (Úřad práce České republiky 2016).

### **Oblast zabývající se nepojistnými sociálními dávkami dle zákona o státní sociální podpoře a zákona o sociálně-právní ochraně dětí**

Rozhodují v prvním stupni správního řízení ve věci přiznání dávek ze systému státní sociální podpory: přírůstek na dítě, příspěvek na bydlení, porodné, rodičovský příspěvek a pohřebné (Zákon č. 117/1995, Sb., § 2) a dávek pěstounské péče: příspěvek na úhradu potřeb dítěte, odměna pěstouna, příspěvek při převzetí dítěte, příspěvek na zakoupení osobního motorového vozidla, příspěvek při ukončení pěstounské péče (Zákon č. 359/1999 Sb., § 47e).

Vede evidenci žádostí o dávky, zpracovává podklady pro jejich vyhodnocení v informačním systému, vyplácí dávky a je oprávněn provádět exekuce z přiznaných dávek. Rozhoduje v případě námitek žadatele, je oprávněn k provádění autoremedury, odvolání předává nadřízenému orgánu (Úřad práce České republiky 2016).

### **Oblast zabývající se dávkami dle zákona o pomoci v hmotné nouzi**

Rozhodují v prvním stupni správního řízení ve věci přiznání dávek pomoci v hmotné nouzi: příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, mimořádná okamžitá pomoc (Zákon č. 111/2006 Sb., § 4). Stejně jako předchozí oblast se zabývá evidencí a zpracováním podkladů pro vyhodnocení a výplatu dávek v celorepublikovém informačním systému. Je oprávněn rozhodovat při uplatnění námitek žadatelů, provádět autoremeduru a odvolání předává nadřízenému orgánu, který ve věci rozhodne (Úřad práce České republiky 2016).

### **Oblast plnění úkolů stanovené zákonem o sociálních službách a zákonem o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením**

Vydává rozhodnutí ve věci přiznání dávky příspěvek na péči, která je poskytována dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb., § 7). Rovněž se zabývá poskytováním dávek osobám se zdravotním postižením: příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku a vydává průkaz osobám se zdravotním postižením (Zákon č. 329/2011 Sb., § 2, § 34). Tato oblast se zabývá opět evidencí a zpracováváním dat, je oprávněn řešit námitky a provádět autoremeduru, odvolání opět řeší nadřízený orgán. Specifické pro tuto oblast je vyřizování agendy pro posuzování zdravotního stavu klientů, které jsou pro přiznání výše uvedených dávek a výhod klíčové (Úřad práce České republiky 2016).

## **2.2 Pomáhající profese v rámci úřadu práce**

Pracovníci úřadu práce pracují na různých odděleních, plnících různé úkoly předepsané jim zákonem. Jedno mají však pracovníci úřadu práce společné. Jejich profese se zařazuje do skupiny tzv. pomáhajících profesí.

Frank (in Matoušek 2013, s. 49) uvádí, že za určitých podmínek jsou pracovníci určitých profesí schopni pomáhat jiným lidem se zvládnutím jejich životních problémů. Tyto profese se nazývají pomáhající profese.

Matoušek (2013, s. 49 – 50) tyto pomáhající profese rozděluje do dvou stupňů. Do prvního stupně pomáhajících profesí zařazuje profese, které se zaměřují ze své podstaty na pomoc druhým lidem se zvládním emocionálních a sociálních problémů. Mezi tyto profese patří např. sociální pracovník, psycholog, psychiatr, poradce na manželské problémy. Do druhého stupně pomáhajících profesí patří profese, které se zaměřují na svou určitou specializaci povolání, avšak přesto se u takovýchto profesí očekává, že se setkají s emocionální a sociální rovinou životních problémů svých klientů a budou schopni jim pomoci řešit jejich životní úkoly. Mezi profese spadající do druhého stupně pomáhajících profesí patří např. probační pracovník, učitel, lékař, policista.

Pracovníci úřadu práce by mohli být (dle dělení pomáhajících profesí do stupňů dle Matouška) zařazeni do druhého stupně pomáhajících profesí. Jejich primární profesní zaměření se ze své podstaty nezabývá zvládním emocionálních a sociálních problémů klientů. Pracovníci úřadu práce jsou v první řadě úředníci plnící agendu, kterou jim stanovuje příslušná legislativa. Přesto se setkávají s emocionální a sociální rovinou životních problémů svých klientů a jsou schopni jim pomoci řešit jejich životní situace. Toto se však netýká sociálních pracovníků zaměstnaných na úřadu práce. Hlavní náplní práce sociálního pracovníka je prvotně pomoc klientům se zvládním emocionálních a sociálních problémů. Sociální pracovník pracující v rámci úřadu práce je pomáhajícím pracovníkem prvního stupně.

Pomáhající pracovníci potřebují k výkonu svého zaměstnání dobrý vztah s klientem a využívají svou osobnost jako nástroj k plnění profesních úkolů. Kvalita osobnosti má důležitý vliv na kvalitu práce pomáhajícího pracovníka. V závislosti na míře zapojení osobnosti do práce s klientem u pomáhajících pracovníků může na jedné straně vést k pocitu uspokojení pracovníka z výsledků jeho práce, ale na druhé straně může vést až k syndromu vyhoření (Géringová 2011, s. 21, 25).

Pracovníci úřadu práce plní úkoly jim zákonem svěřené, řeší tak i emocionální a sociální rovinu při řešení těchto úkolů s klientem. Matoušek (2013, s. 49) zdůrazňuje, že nejlepší přístup pomáhajících pracovníků vůči klientovi je holistický, tedy zaměřený na celek. Pomáhající pracovník by měl rovněž disponovat vlastnostmi jako je inteligence, přitažlivost pro klienta v oblasti psychického souznění, podobnostmi myšlenek apod., důvěryhodností a bezesporu komunikačními dovednostmi, mezi které patří fyzická přítomnost, zúčastněné naslouchání, empatie a analýza klientových prožitků. Vzhledem k náročnosti profesí, které se

řadí do skupiny pomáhajících profesí, zde vníká velké riziko vzniku a rozvoje negativních jevů, které mohou vyústit v syndrom vyhoření (Matoušek 2013, s. 49 – 52).

### 3 Syndrom vyhoření

V předchozích kapitolách byl několikrát zmíněn pojem „syndrom vyhoření“, který s tématem supervize úzce souvisí. Jak již bylo zmíněno, supervize slouží jako prevence syndromu vyhoření a nejen jemu.

Matoušek (2008, s. 246) definuje syndrom vyhoření jako: *Soubor příznaků vyskytující se u pracovníků pomáhajících profesí odvozovaný z dlouhodobé nekompenzované zátěže, kterou přináší práce s lidmi. Je to stav psychického, někdy i celkového vyčerpání doprovázený pocity beznaděje, obavami, případně i zlostí. Pracovní motivace klesá, výkon se zhoršuje, klesá i sebevědomí.*

Zátěž, přetížení a z nich vznikající stresové situace, které dlouhodobě působí na člověka, mohou vést k psychickému vyhoření. Dlouhodobé a kumulované neuspokojení našich individuálních potřeb a očekávání je rovněž rizikovým faktorem pro výskyt syndromu vyhoření. Mezi další příčiny vzniku syndromu vyhoření patří negativní vztahy mezi lidmi, vysoké emocionální požadavky na pracovníky (např. u lékařů, zdravotních sester, apod.). Vliv na vznik psychického vyhoření má prostředí, pracovní podmínky a organizace práce. Do této poslední kategorie by se daly zařadit následující faktory: přílišná svoboda či téměř žádná svoboda rozhodování v zaměstnání, nesmyslnost požadavků kladených zaměstnavatelem, problémy s autoritou, která může být příliš centralizovaná či naopak roztříštěná do několika autorit s protichůdnými názory, nízká či příliš vysoká míra odpovědnosti, dlouhodobé neplnění úkolu, nejasnost při stanovení očekávání, problémy se sociální komunikací na horizontální i vertikální úrovni, nadměrné a nesplnitelné požadavky, profesní stagnace, neumožnění odborného růstu. Freudenberger specifikoval, kteří pracovníci jsou syndromem vyhoření nejčastěji ohroženi. Jsou to osoby, které netuší, že by mohli být syndromem vyhoření ohroženi, jsou to pracovníci intenzivně zapálení pro plnění úkolů s nadšením a vynaložením velkého množství energie, kteří chtějí, aby jejich práce byla úspěšná. Domnívají se, že jsou v zaměstnání nepostradatelní, trápí se, pokud udělají chybu a mimo zaměstnání nemají téměř žádné koníčky (Křivohlavý 1998, s. 23 – 32).

Z výše uvedeného vyplývá, že nelze jednoznačně určit, co je spouštěčem syndromu vyhoření a jaká míra výše uvedených faktorů je již hraniční a riziková. Každý člověk má

individuální obranné vlastnosti a schopnosti, přesto lze výše popsané faktory eliminovat či alespoň zmírnit nástroji pro to určenými. Jedním z těchto nástrojů je supervize.

### **Příznaky syndromu vyhoření**

Syndrom vyhoření se u jedinců může projevovat prostřednictvím individuálních fyzických, psychických nebo behaviorálních příznaků (Unger in: Maroon 2012, 33 – 34). Adams (in: Maroon 2012, s. 29) uvádí, že syndrom vyhoření mohou pracovníci prožívat v rovině fyzické, emocionální nebo v obou rovinách současně.

Mezi **fyzické příznaky** syndromu vyhoření zařazuje Unger (in: Maroon 2012, s. 33) např. fyzické vyčerpání, únava, nespavost, bolesti hlavy nebo břicha, úbytek či růst váhy, vysoký krevní tlak.

Jako **psychické příznaky** syndromu vyhoření uvádí Unger (in: Maroon 2012, s. 33 – 34) např. emocionální vyčerpání, špatná nálada, cynismus, odpor, generalizování, pocit bezmoci, odcizení, stagnace, pocit nesmyslnosti.

Mezi **behaviorální příznaky** syndromu vyhoření zařazuje Unger (in: Maroon, s. 34) např. nespokojenost v práci, ztráta nadšení pro práci, omezené komunikování, ústup, časté stížnosti na práci.

### **Fáze syndromu vyhoření**

Edelwiche a Brodský (in: Stock 2010, s. 23 – 24) definují čtyřfázový model vývoje syndromu vyhoření:

1. Fáze: Idealistické nadšení – do této fáze spadají jedinci, kteří jsou nadměru zapálení do své práce, mají nereálné nároky na sebe i na své okolí. Může se také jednat o jedince, kteří se příliš ztotožní se svou prací, překypují optimismem a věří, že všem může pomoci.

2. Fáze: Stagnace – v této fázi se ocitne pracovník, který již zjistil, že reálně nemůže všem pomoci a zažil zklamání ze svých přehnaných očekávání a přílišného optimismu. Zatímco v předchozí fázi je pro pracovníka motivací k práci pomáhat klientům, ve fázi stagnace přichází do popředí motivace např. v podobě platu, kariérního růstu. V této fázi nejsou ještě ani okolí ani postiženému jedinci patrné známky syndromu vyhoření.

3. Fáze: Frustrace – v této fázi pracovník pochybuje o možnostech svého snažení pomáhat lidem. Zjišťuje, jaké jsou rozdíly v tom, jak by chtěl vykonávat svou práci v porovnání

s realitou (tedy jaké má skutečně možnosti) a tím roste jeho zklamání a pochybuje o sobě i o své práci. Objevují se problémy ze strany klientů (nedostatek uznání) i ze strany nadřízených.

4. Fáze: Apatie – poslední fází je apatie a dochází k ní při obranné reakci proti frustraci. Pracovník v této fázi dělá jen to, co udělat musí. Vyhýbá se novým úkolům, náročným úkolům, zmizela u něj jakákoli dřívější iniciativa. Objevují se pocity rezignace a zoufalství.

Pokud se pro pracovníka práce stává dlouhodobě zklamáním, je z ní frustrovaný a nešťastný, změna v jeho postoji není jednoduchá. Jednou z možností prevence syndromu vyhoření je, jak již bylo zmíněno, supervize.

## **Empirická část**

### **3.1 Cíl empirické části**

Bakalářská práce je zaměřena na supervizi v rámci úřadu práce. V teoretické části jsou popsány úkoly, kterými se pracovníci na úřadu práce zabývají. Z tohoto vyplývá, že se zaměstnanci úřadu práce denně setkávají s velkým množstvím klientů a řeší v přímé interakci s nimi různé úkoly a problémy. V teoretické části je rovněž popsána problematika supervize. Cílem empirické části bakalářské práce je zjistit, zda je supervize v rámci úřadu prováděna, zda je její realizace v rámci úřadu potřebná a popř. navrhnout typ supervize a opatření k její realizaci.

## **4 Metodologie**

Ke sběru dat v empirické části bakalářské práce byla využita metoda dotazování, technikou byl zvolen dotazník vlastní konstrukce, který je přílohou této bakalářské práce.

## **5 Výzkumné otázky a hypotézy**

K dosažení cílů empirické části bakalářské práce byly zformulovány následující výzkumné otázky:

Výzkumná otázka č. 1: Je v rámci úřadu práce supervize realizována?

Výzkumná otázka č. 2: Považují pracovníci úřadu práce supervizi za přínosnou? Popř. v čem?

Z výzkumných otázek vzešly následující hypotézy, které budou v souladu s odpověďmi respondentů vyhodnoceny a následně potvrzeny či vyvráceny.

Hypotéza 1: Předpokládáme, že všichni pracovníci zaměstnaní na úřadu práce déle než 3 roky se minimálně jednou účastnili supervize.

Hypotéza 2: Předpokládáme, že minimálně polovina pracovníků, zaměstnaných na úřadu práce, má zájem účastnit se supervize.

Hypotéza 3: Předpokládáme, že více než polovina pracovníků úřadu práce má ze své práce spíše negativní pocity.

Hypotéza 4: Supervizi hodnotí jako přínosnou spíše zaměstnanci z oblasti zabývající se dávkami pomoci v hmotné nouzi, než z oblasti zabývající se podporami v nezaměstnanosti.

Hypotéza 5: Předpokládáme, že minimálně polovina pracovníků zaměstnaných na úřadu práce kratší dobu než 4 roky si nemyslí, že by jim pomohlo projednat postup práce s klientem ve spolupráci s jinou oblastí úřadu práce.

Hypotéza 6: Předpokládáme, že u více než poloviny pracovníků úřadu práce, kteří se neúčastnili supervizního setkání, projevuje 2 a více příznaků syndromu vyhoření.

Celý dotazník (viz. příloha A).

## **6 Charakteristika výzkumného vzorku**

Výzkumný vzorek tvořili pracovníci úřadu práce ve Šluknovském výběžku. Jednalo se o Kontaktní pracoviště Varnsdorf a Kontaktní pracoviště Rumburk, pod který spadá oddělené pracoviště ve Šluknově. Na těchto dvou kontaktních pracovištích je zaměstnáno celkem 72 zaměstnanců, z nichž bylo vybráno 70 respondentů. Jde o zaměstnance, kteří se denně setkávají s klienty úřadu práce. Ze skupiny respondentů byl vyčleněn pracovník spisové služby a pracovník zajišťující chod informačních a komunikačních technologií. Celkově tedy bylo osloveno o 70 respondentů – pracovníků, ze všech oblastí úřadu práce výše uvedených kontaktních pracovišť. Jedná se tedy o účelový výběr respondentů, při kterém jsou jasně stanovena pravidla pro možné zařazení osob do skupiny vhodných respondentů (Disman 2002, s. 113), což je v tomto případě podmínka být zaměstnancem na úřadu práce, být v přímém kontaktu s klienty úřadu práce a být zaměstnancem kontaktního pracoviště úřadu práce ve Šluknovském výběžku.

Z původně distribuovaných 70 dotazníků byla zaznamenána návratnost 61 dotazníků, tj. 87,1% návratnost. Všechny vrácené dotazníky byly řádně vyplněny, obsahovaly požadované údaje a mohly tak být použity pro další zpracování.

## **7 Vymezení lokality**

Kontaktní pracoviště úřadu práce, jichž se výzkum týká, se nacházejí ve Varnsdorfu, Rumburku a Šluknově. Kontaktní pracoviště Varnsdorf je spádovou oblastí pro okolní obce: Dolní Podluží, Horní Podluží, Jiřetín pod Jedlovou, Rybniště a Chřibská. Kontaktní pracoviště Rumburk je spádovou oblastí pro okolní obce: Šluknov, Dolní Poustevna, Jiříkov,



Lipová, Velký Šenov, Mikulášovice, Doubice, Krásná Lípa a Staré Křečany. Jedná se tedy o kontaktní pracoviště úřadu práce nacházející se ve Šluknovském výběžku, který se nachází v Ústeckém kraji České republiky.

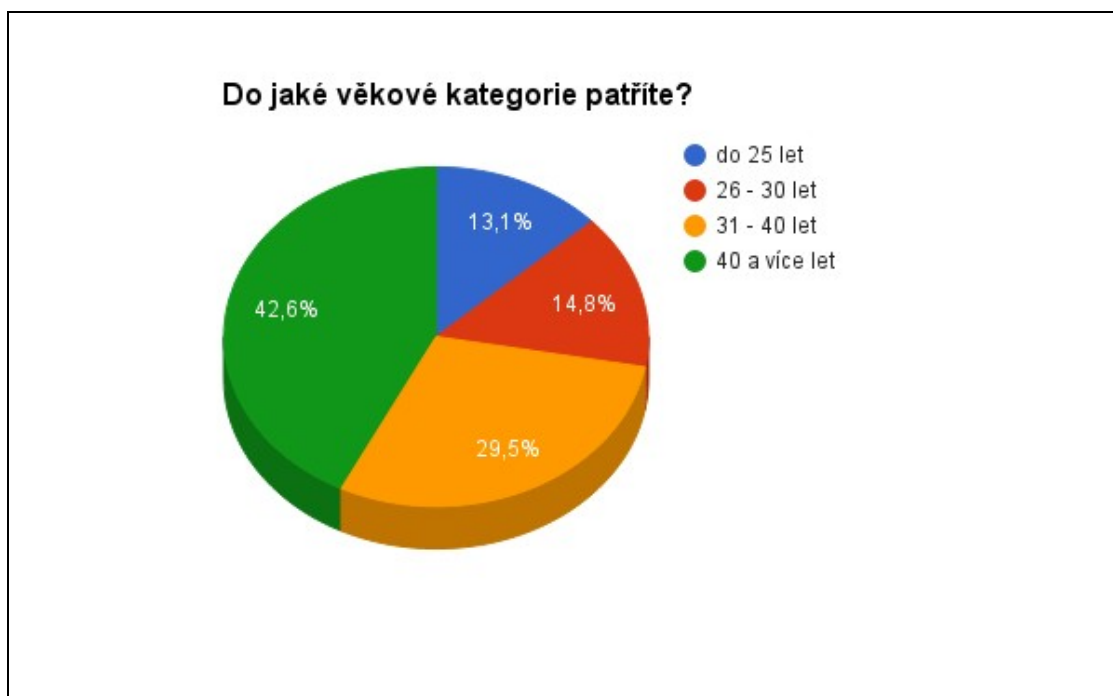
Pro představu náročnosti práce na těchto kontaktních pracovištích autorka uvádí statistické údaje týkající se nezaměstnanosti. V Děčínském okrese je k datu 30.9.2016 7,7% míra nezaměstnanosti, což je 6591 uchazečů o zaměstnání ve věkovém rozmezí 15 – 64 let. Průměrná míra nezaměstnanosti v České republice činí 5,8 %, což je 378,3 tis. nezaměstnaných ve stejném věkovém rozmezí (MPSV 2016). Aktuální statistické údaje jsou uváděny k datu 30. 9. 2016, v tomto období může být míra nezaměstnanosti nižší, než v následujících měsících, jelikož v tomto období jsou ještě zaměstnání zaměstnanci odvětví, které v pozdějších měsících může být ohroženo tzv. sezónní nezaměstnaností, která je typická u odvětví jako je např. zemědělství a turistika (Mareš 1994, s. 20).

## 8 Výsledky výzkumu

### Identifikační údaje respondentů

Z odpovědí na otázku č. 1 vyplývá, že převážná část respondentů, kteří se zúčastnili výzkumu, byly ženy. Z celkového počtu 61 respondentů bylo 58 žen (tj. 95 %) a pouze 3 respondenti (tj. 5 %) byli muži.

### Vyhodnocení otázky č. 2: Do jaké věkové kategorie patříte?



Graf č. 1: Věková struktura respondentů.

Otázka č. 2 se týkala věkové kategorie respondentů. Z celkového počtu 61 respondentů se dotazníkového šetření účastnilo nejvíce respondentů 42,6 % (26 respondentů) ve věkové kategorii nad 40 let. Ve věkové kategorii 31 – 40 bylo celkem 29,5 % respondentů (18 respondentů). Do věkové kategorie 26 – 30 let se zařadilo 14,8 % respondentů (9 respondentů). Nejméně respondentů bylo v kategorii do 25 let, a to celkem 13,1 % (8 respondentů).

### Vyhodnocení otázky č. 3: Jak dlouho pracujete na úřadu práce?

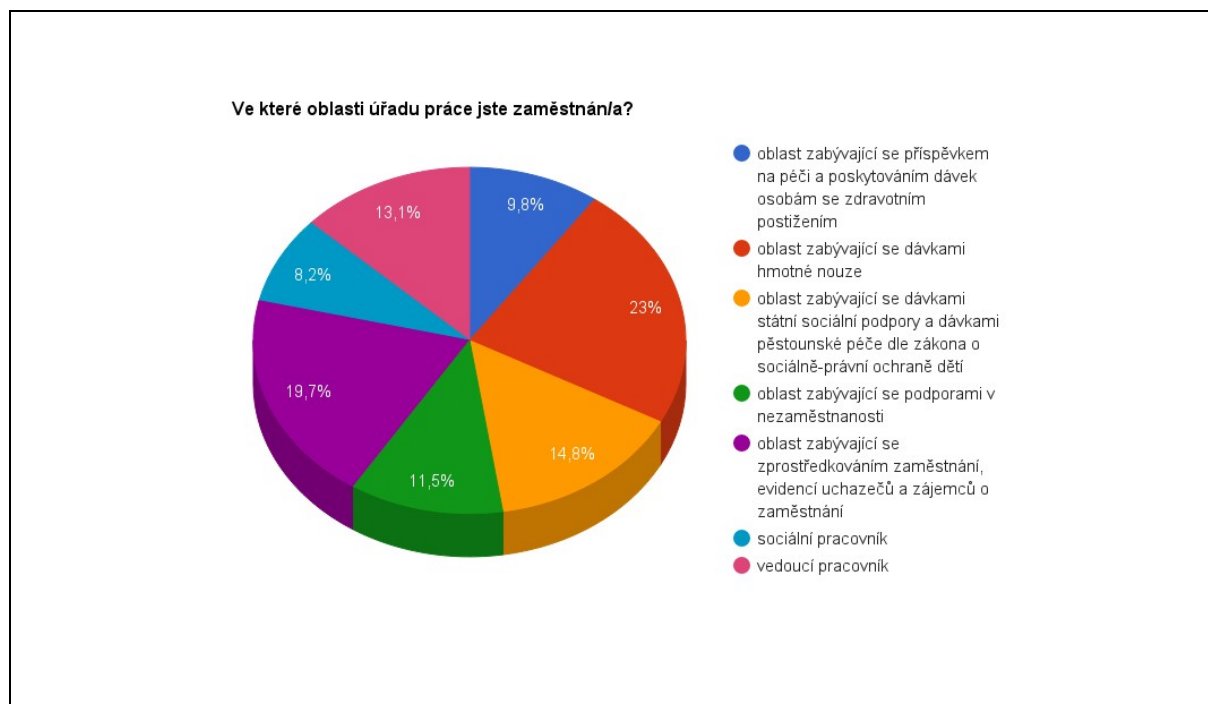


Graf č. 2: Délka zaměstnání na úřadu práce.

Otázka č. 3 se zabývala délkou zaměstnání respondentů na úřadu práce. Z výsledků této otázky vyplynulo, že nejvíce respondentů je na úřadu práce zaměstnáno 4 – 6 let, a to celkem 36,1 % respondentů (22 respondentů). Příčinou nejvyššího počtu pracovníků spadajícího do této kategorie, je skutečnost, že od roku 2012 přešla agenda dávek pomoci v hmotné nouzi a oblast plnicí úkoly stanovené zákonem o sociálních službách a zákonem o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením z pověřených obecních úřadů na jednotlivá kontaktní pracoviště úřadu práce (MPSV 2015). Tímto se od roku 2012 rozrostl počet zaměstnanců na kontaktních pracovištích úřadu práce. Od této doby uplynulo necelých pět let. Přestože tito pracovníci vykonávali stejnou práci před rokem 2012, v dotazníku tato okolnost zohledněna nebyla – otázka zněla, jak dlouho pracují v rámci úřadu práce. Na druhém místě v počtu odpracovaných let na úřadu práce se umístila kategorie více než 10 let s celkovým počtem

16 respondentů (tj. 26,2 %). Z celkového počtu 61 respondentů pracuje na úřadu práce 2 – 3 roky 18 % respondentů (11 respondentů). Do kategorie délky praxe na úřadu práce do jednoho roku se zařadilo 11,5 % respondentů (7 respondentů). Nejméně respondentů se zařadilo do kategorie délky zaměstnání na ÚP mezi 7 – 10 rokem, a to celkem 8,2 % respondentů (5 respondentů). Z odpovědí respondentů na tuto otázku vyplynulo, že na úřadu práce pracují zaměstnanci spíše dlouhodobě.

#### Vyhodnocení otázky č. 4: Ve které oblasti úřadu práce jste zaměstnán/a?

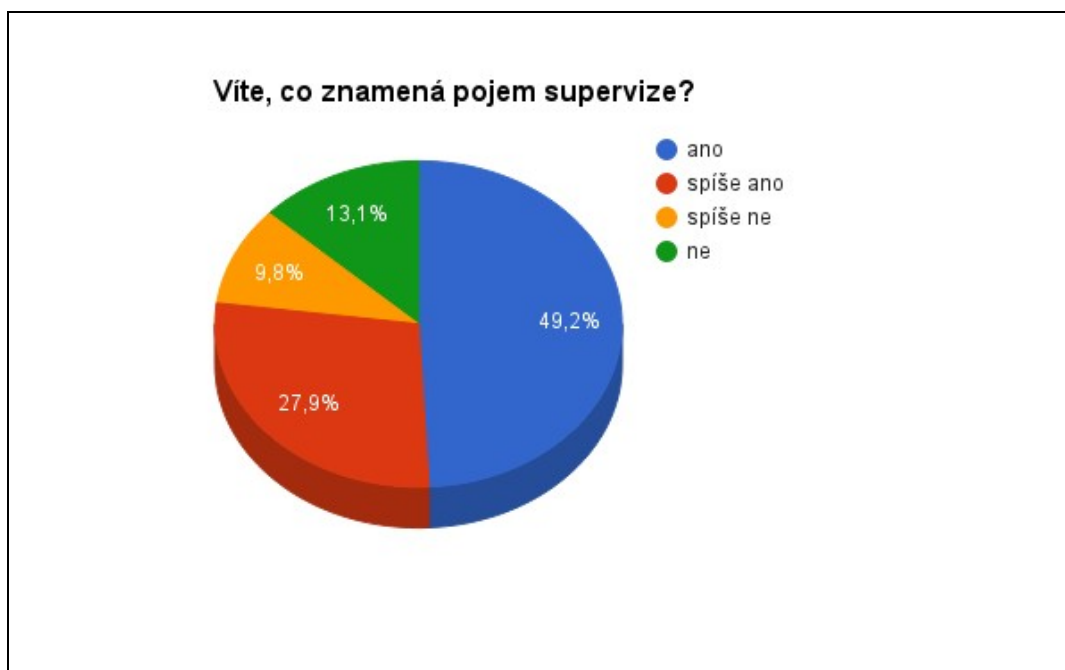


Graf č. 3: Struktura pracovníků úřadu práce dle oblastí, ve které jsou zaměstnání.

Otázka č. 4 se týkala oblastí, ve které jsou pracovníci úřadu práce zaměstnání. Z grafu je zřejmé, že nejvíce respondentů, tj. 23 % (14 respondentů) byli pracovníci zabývající se dávkami pomoci v hmotné nouzi. Z oblasti zabývající se zprostředkováním zaměstnání, evidencí uchazečů a zájemců o zaměstnání se jednalo o 19,7 % respondentů (12 respondentů). Z oblasti zabývající se dávkami státní sociální podpory a dávkami pěstounské péče dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí se jednalo o 14,8 % respondentů (9 respondentů). Dále vyplnilo dotazník 13,1 % pracovníků (8 respondentů), kteří pracují na vedoucích pozicích. Z oblasti zabývající se podporami v nezaměstnanosti odpovědělo 11,5 % respondentů (7 respondentů). Z oblasti zabývající se příspěvkem na péči a poskytováním dávek osobám se zdravotním postižením se výzkumu účastnilo 9,8 % respondentů (6 respondentů). Nejméně respondentů odpovědělo z oblasti sociálních pracovníků, a to 8,2 % (5 respondentů). Z výše uvedeného grafu a vyhodnocení této otázky vyplývá, že nejvíce zúčastněných respondentů

bylo z oblasti dávek pomoci v hmotné nouzi a hned po ní z oblasti zprostředkování zaměstnání, evidencí uchazečů o zaměstnání a zájemců o zaměstnání. Důvodem je rozsáhlá agenda týkající se těchto dvou oblastí, a tak i vyššího počtu zaměstnanců v těchto oblastech. Naopak sociálních pracovníků je v rámci úřadu zaměstnáno méně, což ovlivnilo početní minimum těchto respondentů.

#### Vyhodnocení otázky č. 5: Víte, co znamená pojem supervize?



Graf č. 4: Znalost pojmu supervize

Z výše uvedeného grafu je zřejmé, že více než tři čtvrtiny respondentů – celkem 77,1 % respondentů zná pojem supervize. Z celkového počtu 61 respondentů jich 30 (tj. 49,2 %) odpovědělo jasně *ano*. Dalších 17 respondentů (tj. 27,9 %) uvedlo odpověď *spíše ano*. Zajímavým faktem je, že celých 8 respondentů (tj. 13,1 %) uvedlo ve své odpovědi jasně *ne*. Odpověď *spíše ne* zvolilo 6 respondentů (tj. 9,8%). Ze získaných údajů lze předpokládat, že 8 respondentů se s pojmem supervize nikdy nesetkalo. Z těchto osmi respondentů, kteří se nikdy s pojmem supervize nesetkali, jsou 4 zaměstnaní na úřadu práce do jednoho roku, což by tuto odpověď zdůvodňovalo. Tito zaměstnanci jsou v pomáhající profesi v rámci úřadu práce zaměstnaní příliš krátkou dobu a je možné, že doposud nepocítili potřebu účastnit se supervize. Z 8 respondentů, kteří uvedli *ne*, jako odpověď na tuto otázku jsou 3 zaměstnaní v oblasti dávek hmotné nouze, 2 jsou zaměstnaní v oblasti zabývající se dávkami státní sociální podpory a dávkami pěstounské péče dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí, 1 je zaměstnán v oblasti zabývající se podporami v nezaměstnanosti, 1 pracuje v oblasti zabývající se příspěvkem na péči a poskytováním dávek osobám se zdravotním

postižením a 1 pracuje v oblasti zabývající se zprostředkováním zaměstnání, evidencí uchazečů a zájemců o zaměstnání. Ze 6 respondentů, kteří na tuto otázku odpověděli *spíše ne*, jsou 2 zaměstnání v oblasti zabývající se zprostředkováním zaměstnání, evidencí uchazečů a zájemců o zaměstnání, 1 respondent je zaměstnán v oblasti zabývající se podporami v nezaměstnanosti, 1 respondent je zaměstnán v oblasti zabývající se dávkami státní sociální podpory a dávkami pěstounské péče dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí, 1 respondent pracuje v oblasti zabývající se příspěvkem na péči a poskytováním dávek osobám se zdravotním postižením a 1 respondent pracuje v oblasti dávek pomoci v hmotné nouzi.

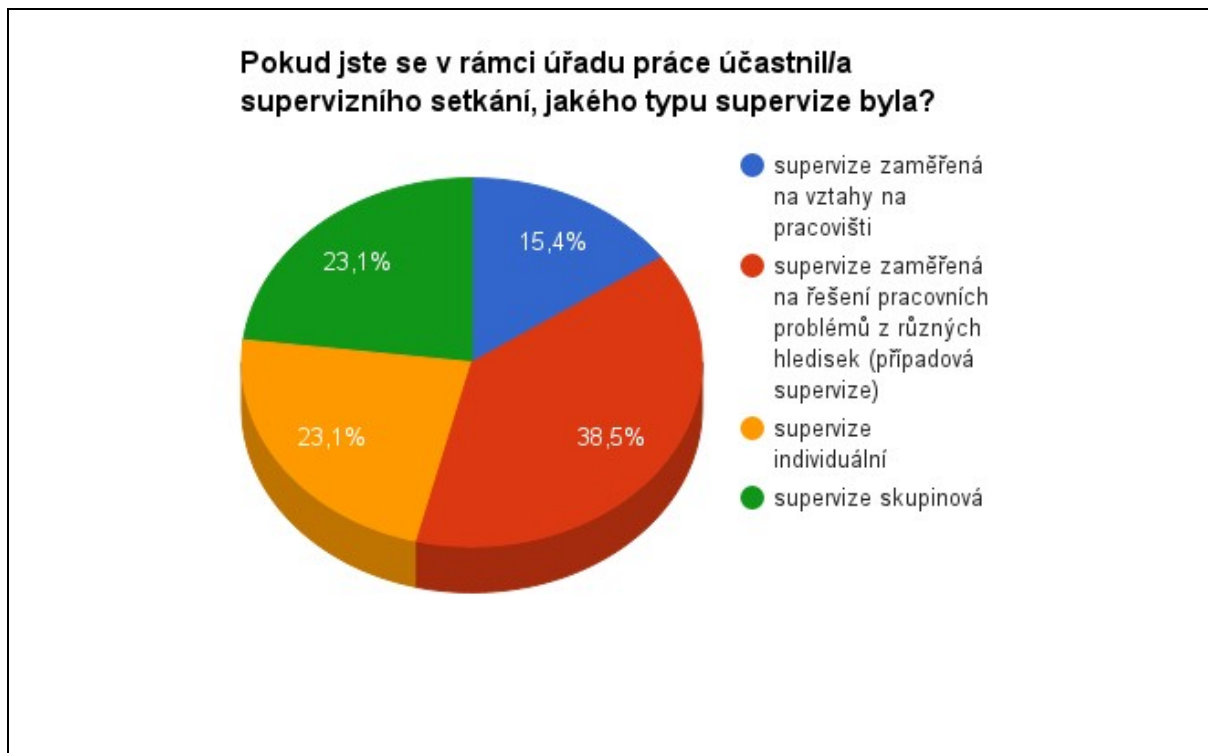
#### Vyhodnocení otázky č. 6: Účastnil/a jste se v rámci úřadu supervizního setkání?



Graf č. 5: Účastnil/a jste se v rámci úřadu práce supervizního setkání?

Z celkového počtu 61 respondentů se pouhých 7 pracovníků (tj. 11,5 %) účastnilo v rámci úřadu práce supervize. Převážná většina, tedy 54 pracovníků (88,5 %) se supervize nikdy neúčastnilo. Úřad práce ČR jako organizační složka státu ani žádné oddělení spadající do působnosti úřadu práce nemá zákonem stanovenou povinnost poskytovat zaměstnancům podporu v podobě nezávislého kvalifikovaného odborníka zajišťujícího profesní rozvoj pracovníků, tedy externího supervizora.

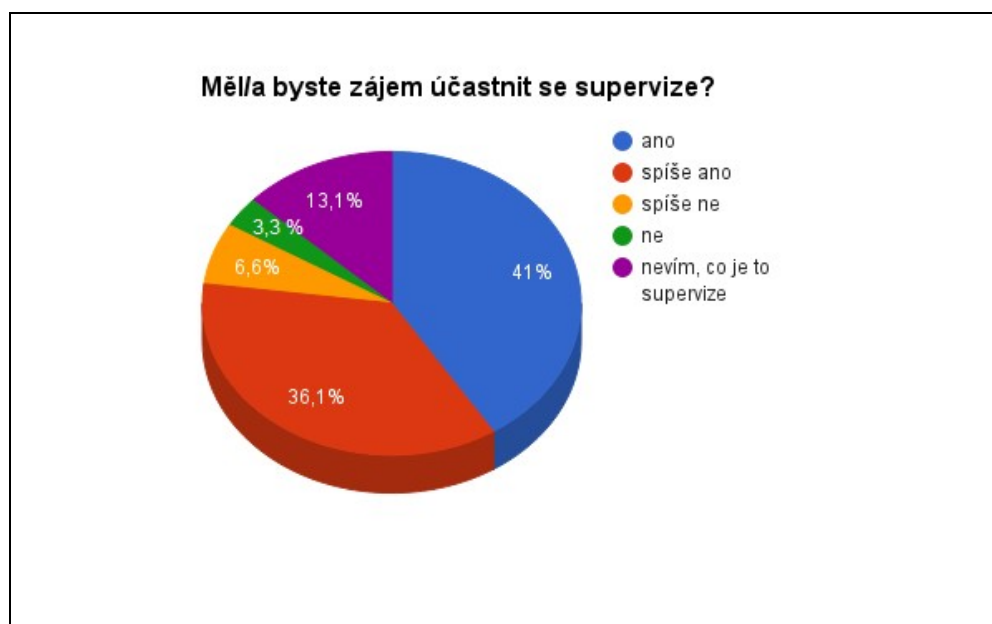
**Vyhodnocení otázky č. 7: Pokud jste se v rámci supervize účastnil/a supervize, jakého typu supervize byla?**



**Graf č. 6: Typy supervizí, kterých se respondenti účastnili.**

Jak vyplývá z vyhodnocení předchozí otázky, supervize se v rámci úřadu práce účastnilo z celkového počtu respondentů pouze 7 pracovníků. Otázka č. 7 se tedy týkala pouze těchto sedmi respondentů s možností zvolit více možných odpovědí. Z těchto sedmi pracovníků 2 pracovníci uvedli, že se účastnili supervize zaměřené na vztahy na pracovišti, 5 pracovníků se účastnilo supervize zaměřené na řešení pracovních problémů z různých hledisek (případová supervize), 3 pracovníci uvedli, že se účastnili individuální supervize a 3 pracovníci uvedli, že se účastnili skupinové supervize. V této otázce byla možnost volné odpovědi, pokud se respondenti účastnili ještě jiného typu supervize. Tuto možnost nikdo z respondentů nezvolil.

## Vyhodnocení otázky č. 8: Měl/a byste zájem účastnit se supervize?



Graf č. 7: Měl/a byste zájem účastnit se supervize?

Z celkového počtu 61 respondentů má plných 41 % respondentů (25 respondentů) zájem účastnit se supervize. Z těchto 25 respondentů je 7 respondentů z oblasti zabývající se dávkami hmotné nouze, 5 respondentů pracuje na pozici sociálního pracovníka, 5 respondentů pracuje na pozici vedoucího pracovníka, 4 respondenti pracují v oblasti zabývající se zprostředkováním zaměstnání, evidencí uchazečů a zájemců o zaměstnání, 2 respondenti pracují v oblasti zabývající se příspěvkem na péči a poskytováním dávek osobám se zdravotním postižením, 1 respondent je zaměstnán v oblasti zabývající se dávkami státní sociální podpory a dávkami pěstounské péče dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí a 1 respondent pracuje v oblasti zabývající se podporami v nezaměstnanosti.

36,1 % respondentů (22 respondentů) si není úplně jistých, avšak přiklání se k tomu, že by se supervize účastnit chtěli. Z počtu 22 respondentů je 5 respondentů z oblasti zabývající se zprostředkováním zaměstnání, evidencí uchazečů a zájemců o zaměstnání, 5 respondentů pracuje v oblasti zabývající se dávkami hmotné nouze, 4 respondenti jsou z oblasti zabývající se dávkami státní sociální podpory a dávkami pěstounské péče dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí, 3 respondenti se zabývají podporami v nezaměstnanosti, 3 respondenti pracují na pozici vedoucího pracovníka a 2 respondenti pracují v oblasti zabývající se příspěvkem na péči a poskytováním dávek osobám se zdravotním postižením.

Pouze 2 respondenti uvedli, že se nechtějí účastnit supervize (1 respondent z oblasti oblast zabývající se zprostředkováním zaměstnání, evidencí uchazečů a zájemců o zaměstnání

a 1 respondent z oblasti oblast zabývající se dávkami státní sociální podpory a dávkami pěstounské péče dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí).

4 respondenti si nejsou jistí, avšak spíše se přiklání k tomu, že by se supervize účastnit nechtěli. Z počtu 4 respondentů 2 pracují v oblasti zabývající se podporami v nezaměstnanosti, 1 respondent je zaměstnán na oddělení zabývající se zprostředkováním zaměstnání, evidencí uchazečů a zájemců o zaměstnání a 1 respondent je pracovníkem oddělení zabývající se příspěvkem na péči a poskytováním dávek osobám se zdravotním postižením.

Poslední možnou odpovědí na tuto otázku byla odpověď *nevím co je to supervize*. Tuto poslední možnost zvolilo 13,1 % respondentů (8 respondentů). Z těchto 8 respondentů jsou 3 z oblasti zabývající se dávkami státní sociální podpory a dávkami pěstounské péče dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí, 2 respondenti jsou z oblasti zabývající se dávkami hmotné nouze, 1 respondent pracuje v oblasti zabývající se příspěvkem na péči a poskytováním dávek osobám se zdravotním postižením, 1 pracovník je z oblasti zabývající se zprostředkováním zaměstnání, evidencí uchazečů a zájemců o zaměstnání a 1 respondent je zaměstnán v oblasti zabývající se podporami v nezaměstnanosti. Počet respondentů, kteří zvolili tuto poslední možnou odpověď, je stejný jako počet respondentů, kteří zvolili u otázky č. 5: Víte co znamená pojem supervize, odpověď *nevím co je to supervize*.



**Vyhodnocení otázky č. 9: Pokud jste v předchozí otázce zvolil/a odpověď a) nebo b), uveďte, jakého typu supervize byste se chtěl/a zúčastnit?**



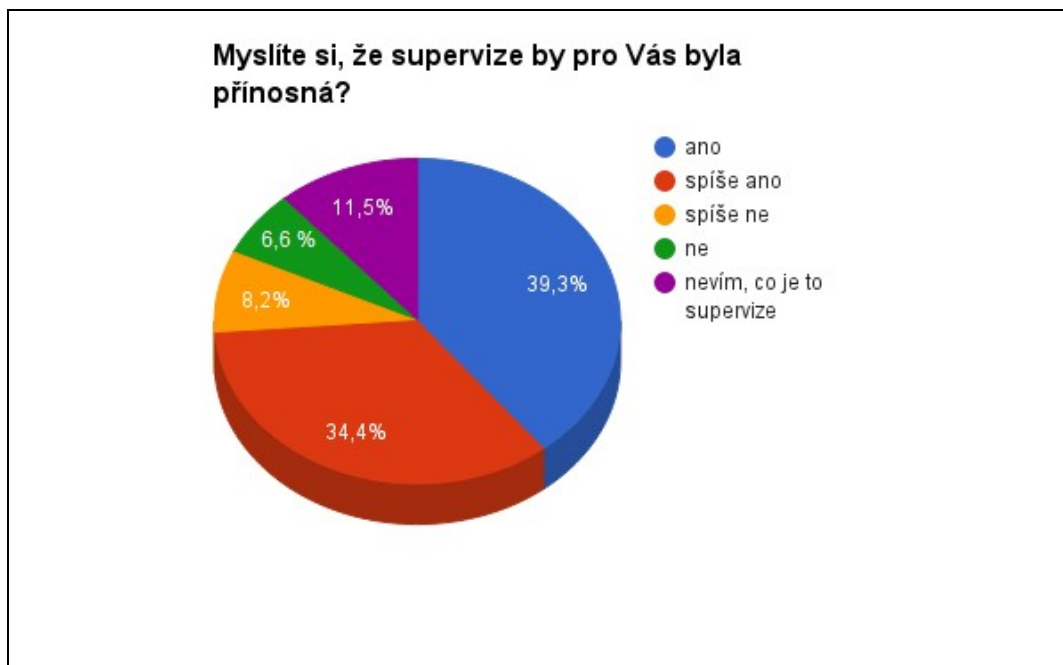
**Graf č. 8: Jakého typu supervize by se respondenti chtěli zúčastnit?**

Vzhledem k tomu, že se tato otázka týkala pouze respondentů, kteří v předchozí otázce (zda by se chtěli účastnit supervize) uvedli odpověď *ano* a *spíše ano* zúžil se počet respondentů pro vyhodnocení na tuto otázku na 47 respondentů. Respondenti měli možnost zvolit více možných odpovědí a také měli možnost zvolit typ supervize, který nebyl v odpovědích uveden, jako volnou odpověď na tuto otázku.

Z celkového počtu 87 odpovědí, byl nejčastěji volený typ supervize zaměřené na řešení pracovních problémů z různých hledisek (případová supervize) – 34 odpovědí (tj. 39,1 %). Z výše uvedeného počtu 87 odpovědí byl zvolen druhý nejžádanější typ supervize: zaměřená na vztahy na pracovišti. Uvedlo jí přesně 26 respondentů (z celkového počtu odpovědí je to 29,9 %). Supervize, která by se konala ve skupině, by se chtělo účastnit 18 respondentů (tj. 20,7 % z počtu odpovědí). Zájem o individuální supervizi projevilo 9 respondentů (tj. 10,3 %). Možnost jiného typu supervize dle vlastní iniciativy nezvolil nikdo z respondentů. Z výše uvedených výsledků vyplývá, že u respondentů převažuje zejména zájem o případovou supervizi. Jelikož z této otázky byl zjištěn zájem o typ supervize zaměřené na řešení pracovních problémů z různých hledisek, měl by být prokázán v otázce č. 12 a č. 13. Otázky

č. 12 a č. 13 se zabývali výzkumem, zda by respondenti chtěli projednávat postup práce s klientem se svými kolegy a s kolegy v rámci jiných oblastí úřadu práce.

#### **Vyhodnocení otázky č. 10: Myslíte si, že supervize by pro Vás byla přínosná?**



Graf č. 9: Myslíte si, že supervize by pro Vás byla přínosná?

Otázka č. 10 se týkala zjištění, zda se respondenti domnívají, že by pro ně supervize byla přínosem. Celkem 24 respondentů (tj. 39,3 %) se domnívalo, že by pro ně supervize byla přínosná. Dalších 21 respondentů (tj. 34,4 %) si přínosem supervizních setkání nebylo jisto, avšak přikláněli se spíše k odpovědi, že je přínosem. 5 respondentů (tj. 8,2 %) uvedlo, že se domnívají, že supervize by pro ně spíše nebyla přínosná. 4 respondenti (tj. 6,6 %) uvedli, že by pro ně supervize přínosem nebyla. 7 (11,5 %) pracovníků úřadu práce neví, co je to supervize, proto nemůže hodnotit, zda by pro ně byla supervize nějakým přínosem.

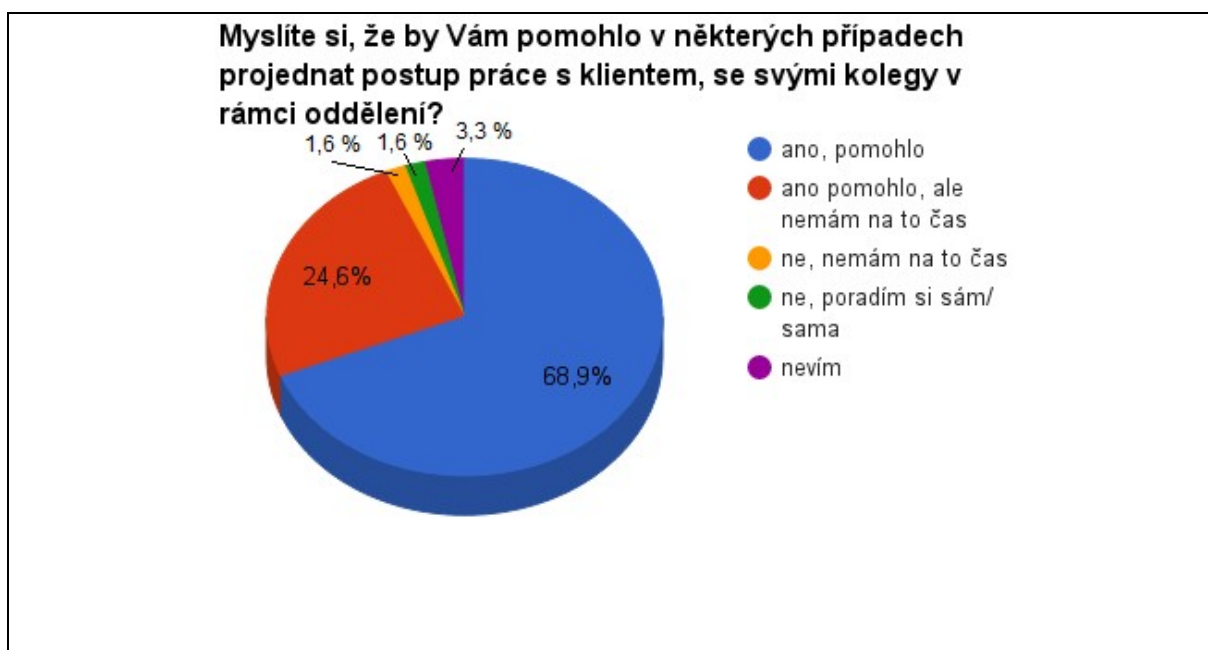
#### **Vyhodnocení otázky č. 11: Pokud jste v předchozí otázce zvolil/a odpověď a) nebo b), uveďte, v čem by pro Vás byla supervize přínosná.**

Vzhledem k tomu, že se tato otázka týkala pouze respondentů, kteří v předchozí otázce (zda si respondenti myslí, že by pro ně supervize byla přínosná) uvedli odpověď *ano* a *spíše ano* zúžil se počet respondentů pro vyhodnocení na tuto otázku na 45 respondentů. Respondenti měli možnost zvolit více možných odpovědí a také měli možnost odpovědět volně.

Mezi první tři nejčastější odpovědi se zařadily následující: *zkvalitnění práce*, což uvedlo 24 respondentů, *zlepšení komunikace mezi pracovníky*, což uvedlo celkem 20 respondentů a *získání nových informací*, což bylo zvoleno 19 respondenty. Nejméně často byla zvolena odpověď *získat uznání* s počtem 9 zvolených odpovědí.

Z výsledků vyhodnocení této otázky vyplývá, že respondenti od supervize očekávají zlepšení komunikace na pracovišti a zkvalitnění práce. K zajištění těchto cílů by bylo vhodné zvolit supervizi zaměřenou na vztahy na pracovišti a supervizi zaměřenou na řešení pracovních problémů z různých hledisek (případová supervize). Již z odpovědí u otázky č. 9 (jakého typu supervize by se pracovníci úřadu práce chtěli zúčastnit) byla zjištěna poptávka pracovníků úřadu práce po těchto dvou typech supervize.

**Vyhodnocení otázky č. 12: Myslíte si, že by Vám pomohlo v některých případech projednat postup práce s klientem, se svými kolegy v rámci oddělení?**



Graf č. 10: Myslíte si, že by Vám pomohlo v některých případech projednat postup práce s klientem, se svými kolegy v rámci oddělení?

Na tuto otázku odpovídalo celkem 61 respondentů. Více než polovina respondentů – 68,9 % (tedy 42 respondentů) se domnívá, že by jim v některých případech pomohlo spolupracovat s kolegy v rámci jejich oddělení při projednání postupu práce s klientem. Dalších 24,6 % respondentů (tedy 15 respondentů) uvedlo, že by jim projednání postupu práce se svými kolegy v některých případech pomohla, avšak nemají na to čas. Zcela zanedbatelný počet respondentů uvedlo, že nechtějí spolupracovat se svými kolegy na postupu práce s klientem, z důvodu, že si poradí sami (1 respondent) nebo z důvodu, že na to

nemají čas (1 respondent) a 2 respondenti nevědí, zda by jim projednání postupu práce s klientem ve spolupráci se svými kolegy pomohlo. Z odpovědí na tuto otázku vyplývá, že by respondenti uvítali supervizi zaměřenou na postup práce s klientem v rámci svého oddělení. V porovnání s otázkou č. 13 má mnohem více respondentů zájem spolupracovat s kolegy v rámci svého oddělení než v rámci jiného oddělení úřadu práce. Důvodem může být rozsáhlá administrativa, náročná legislativa, množství práce v každém oddělení a také to, že činnosti jednotlivých oblastí spolu mnohdy nesouvisí. Pracovníkům úřadu práce tak může přijít náročné projednávat postup práce s klientem v rámci více oddělení, jelikož by si museli osvojovat další znalosti z jiných oblastí.

**Vyhodnocení otázky č. 13: Myslíte si, že by Vám pomohlo v některých případech projednat postup práce s klientem ve spolupráci s jinou oblastí úřadu práce?**



Graf č. 11: Myslíte si, že by Vám pomohlo v některých případech projednat postup práce s klientem ve spolupráci s jinou oblastí úřadu práce?

Stejně jako předchozí otázka, se otázka č. 13 týkala všech 61 respondentů.

Nejvíce respondentů – 47,5 % (tedy 29 respondentů) se domnívá, že by jim pomohlo v některých případech projednat postup práce s klientem s jinou oblastí úřadu práce. Druhá nejčastější odpověď byla, že si respondenti myslí, že by jim pomohlo projednat postup práce s klientem ve spolupráci s jinou oblastí ÚP, ale nemají na to čas – jedná se o 31,1 % (tedy 19 respondentů). 9,8 % respondentů (tedy 6 respondentů) neví, zda by jim spolupráce s kolegy z jiných oddělení pomohla. 8,2 % respondentů (tedy 5 respondentů) se domnívá, že

by jim spolupráce s kolegy z jiných oddělení nepomohla a nemají na to čas. Pouze 3,3 %, tedy 2 pracovníci uvedli, že by jim spolupráce s kolegy z jiných oddělení nepomohla a poradí si sami.

**Vyhodnocení otázky č. 14: Pokud jste v předchozí otázce zvolil/a odpověď a) nebo b), uveďte, s jakou oblastí by bylo vhodné postup práce s klientem konzultovat.**

Otázka č. 14 se týká pouze respondentů, kteří se předchozí otázce (zda si myslí, že by jim pomohlo projednat postup práce s klientem ve spolupráci s jinou oblastí úřadu práce) vyjádřili, že by jim spolupráce s kolegy z jiných oddělení pomohla a také respondenti, kteří si myslí, že by jim spolupráce pomohla, avšak nemají na to čas. Celkem tak na tuto otázku odpovídalo 48 respondentů, kteří mohli zvolit více možných odpovědí.

Pracovníci z oblasti zabývající se zprostředkováním zaměstnání, evidencí uchazečů a zájemců o zaměstnání chtějí nejvíce spolupracovat s oblastí zabývající se podporami v nezaměstnanosti, druhá nejčastější oblast, se kterou by tyto respondenti chtěli spolupracovat je oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi.

Pracovníci zabývající se podporami v nezaměstnanosti projevují největší zájem o spolupráci s oblastí zabývající se zprostředkováním zaměstnání, evidencí uchazečů a zájemců o zaměstnání. Druhá nejčastěji zvolená odpověď u těchto respondentů byla, že by chtěli spolupracovat se sociálním pracovníkem.

Pracovníci z oblasti dávek hmotné nouze nejčastěji uvedli, že by chtěli spolupracovat se sociálním pracovníkem a druhý nejčastější zájem o spolupráci byl s oblastí zabývající se zprostředkováním zaměstnání, evidencí uchazečů a zájemců o zaměstnání.

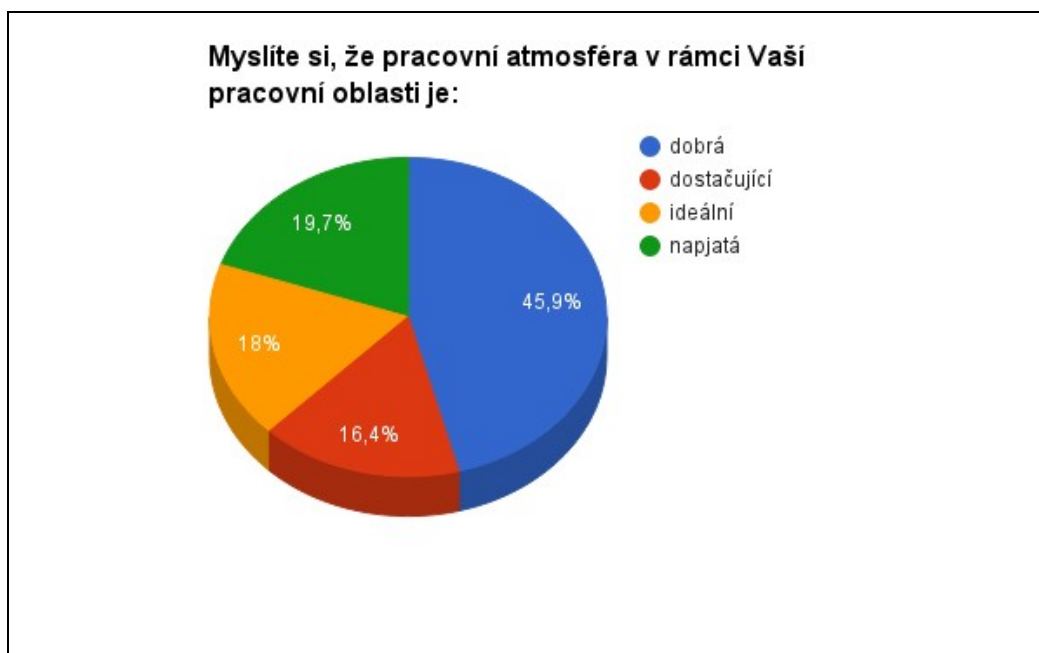
Pracovníci z oblasti dávek státní sociální podpory a dávek pěstounské péče dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí zvolili, že by chtěli spolupracovat se sociálním pracovníkem. Druhou nejčastěji zvolenou oblastí, se kterou by chtěli spolupracovat, uvedli tyto respondenti oblast dávek hmotné nouze.

Pracovníci z oblasti zabývající se příspěvkem na péči a poskytováním dávek osobám se zdravotním postižením by chtěli konzultovat postup práce s klientem zejména se sociálním pracovníkem.

Sociální pracovníci uvedli, že by postup práce s klientem chtěli projednávat nejčastěji s oblastí dávek pomoci v hmotné nouzi a dále pak s oblastí zabývající se příspěvkem na péči a poskytováním dávek osobám se zdravotním postižením.

Vedoucí pracovníci uvedli, že by chtěli postup práce s klientem projednávat především se sociálním pracovníkem a dále pak byly zvoleny všechny oblasti s minimálními rozdíly.

**Vyhodnocení otázky č. 15: Myslíte si, že pracovní atmosféra v rámci Vaší pracovní oblasti je:**



**Graf č. 12: Pracovní atmosféra v rámci pracovní oblasti respondentů**

Na tuto otázku odpovídal plný počet 61 respondentů. Stock (2010, s. 31, s. 37) uvádí, že jedním z rizikových faktorů je špatný kolektiv, protože nejčastější příčiny syndromu vyhoření vznikají v oblasti zaměstnání. Těsně pod polovinou dotázaných respondentů – 45,9 % (tedy 28 respondentů) považuje pracovní atmosféru za *dobrou*. Ovšem druhá nejčastější odpověď na tuto otázku byla, že celých 19,7 % respondentů (tedy 12 respondentů) si myslí, že pracovní atmosféra je v rámci jejich oblasti *napjatá*. 18 % respondentů (tedy 11 respondentů) se domnívá, že pracovní atmosféra je *ideální* a 16,4 % respondentů (tedy 10 respondentů) považuje pracovní atmosféru v rámci své pracovní oblasti za *příjemnou*. Respondenti měli možnost zvolit vlastní hodnocení atmosféry na pracovišti, čehož nikdo nevyužil, stejně jako nikdo nezvolil odpověď *kritická*. Z výsledků odpovědí na tuto otázku se lze domnívat, že atmosféra v rámci pracovních oddělení (až na výjimky) je v pořádku a jedná se pouze o napětí mezi jednotlivci, ne však v rámci celých oddělení.

### Vyhodnocení otázky č. 16: Odhadněte počet klientů, se kterými průměrně denně jednáte?



Graf č. 13: Počet klientů, se kterými respondenti průměrně denně jednají

Z celkového počtu 61 respondentů jedná denně 34,4 % (tedy 21 respondentů) maximálně s 10ti klienty. 32,8 % respondentů (tedy 20 respondentů) denně pracuje s 11 – 20 klienty. Celkem 23 % respondentů (tedy 14 respondentů) uvedlo, že jedná s počtem klientů v rozmezí mezi 21 – 30. Nejméně respondentů uvedlo, že jedná s více než 31 klienty denně, a to 9,8 % respondentů (tedy 6 respondentů). Všechny těchto 6 respondentů uvedlo, že pracují v oblasti zabývající se dávkami pomoci v hmotné nouzi.

### Vyhodnocení otázky č. 17: Jaký máte pocit z Vaší práce?

Na tuto otázku odpovídalo všech 61 respondentů. Respondenti měli možnost zvolit více možných odpovědí, popř. uvést vlastní pocit z jejich práce.

Téměř polovina odpovědí respondentů – 47,5 % (tedy 29 odpovědí respondentů) v odpovědi na tuto otázku uvedlo, že je *práce baví*. Druhou nejčastější odpovědí byla zvolena odpověď: *mám z ní dobrý pocit* – 39,3 % (tedy 24 odpovědí respondentů). Ovšem třetí nejčastější odpovědí byla zvolena, že respondenty práce *stresuje* – 32,8 % (tedy 20 odpovědí respondentů). Zajímavým faktem je, že žádný respondent necítí ve své práci uspokojení a žádný pracovník neuvedl, že ho klienti nezajímají.

Pokud bychom rozdělili odpovědi na pozitivní a negativní pocity respondentů z práce, pak do pozitivních by spadaly: naplňuje mě, mám z ní dobrý pocit, cítím se dobře při práci s klienty, baví mě to, mám na klienty dobrý vliv. Do negativních pocitů by spadaly: stresuje mě, vysává mě, mám pocit, že jsem na pokraji svých sil, neuspokojení, pocit marnosti, zklamání nad inteligencí klientů, vyčerpává. Odpovědi spadající do kategorie pozitivních pocitů z práce uvedli respondenti celkem 92. Negativních pocitů uvedli respondenti celkem 62. Dalším zajímavým faktem je, že respondenti uváděli současně pozitivní i negativní odpovědi na tuto otázku. Tzn., že např. respondenta práce baví, přestože ho stresuje. Z výše uvedených faktů však vyplývá, že pozitivní pocity z práce zde převažují, přestože počet negativních pocitů respondentů není zanedbatelný.

### **Vyhodnocení otázky č. 18: Co považujete ve své práci za nejnáročnější?**

Na tuto otázku odpovídali všichni dotázaní respondenti, tedy 61 respondentů. Odpověď na tuto otázku byla volná. Nejčastější odpovědi na tuto otázku se stala ***komunikace s klienty***. Pracovníci uváděli různé modifikace této odpovědi – např. *komunikace s problémovými klienty*, *nedorozumění s klienty*, *komunikace se zatvrzelými klienty*. Další časté odpovědi byly: *množství práce*, *rozsáhlá administrativa*, *zvládání legislativy*.

### **Vyhodnocení otázky č. 19: Co Vás ve Vaší práci nejvíce naplňuje?**

Tato otázka byla pro všechny respondenty povinná a odpovědělo na ni tedy všech 61 respondentů. Odpověď byla volná. Respondenty v jejich práci naplňuje ***pomoc klientům***. Respondenti odpověď uváděli v různých obměnách, např. *pomoc klientům v těžké životní situaci*, *pomoc klientům, kteří jsou skutečně v hmotné nouzi*, *možnost pomoci lidem, kteří to potřebují*. Znamená to, většina pracovníků na úřadu práce zastává altruistické hodnoty, které k pomáhajícím profesím bezesporu patří. Přílišná míra altruismu však rovněž může být jednou z příčin vzniku syndromu vyhoření. Téměř současně je další nejčastější odpovědí, že respondenty v jejich práci nic nenaplňuje a to je znepokojující výsledek vyhodnocení této otázky. Mezi další odpovědi (avšak vždy již po jednom respondentovi) patřily: *jistý příjem*, *jistá práce*, *úspěch*, *uznání*.



## Vyhodnocení otázky č. 20: Dochází při Vaší práci k nedorozumění s Vašimi kolegy v pracovní oblasti?



Graf č. 14: Dochází při Vaší práci k nedorozumění s Vašimi kolegy v pracovní oblasti?

Z celkového počtu 61 respondentů dochází u 59 % respondentů (tedy 36 respondentů) k nedorozuměním mezi kolegy pouze výjimečně. Běžně dochází k nedorozumění u 29,5 % respondentů (tedy 18 respondentů). 6,6 % respondentů (tedy 4 respondenti) nedochází nikdy k nedorozumění. 4,9 % respondentů (tedy 3 respondenti) uvedlo, že dochází k nedorozuměním mezi jimi a jejich kolegy často. Z vyhodnocení této otázky vyplývá, že k nedorozuměním mezi kolegy dochází, avšak převážná většina respondentů uvedla, že k nedorozuměním dochází pouze výjimečně.

### 8.1 Ověřování hypotéz

Po vyhodnocení a prezentování všech otázek v dotazníku se tato kapitola zabývá vyhodnocením předem stanovených hypotéz, jejich potvrzením či vyvrácením.

**Hypotéza č. 1: Předpokládáme, že všichni pracovníci zaměstnaní na úřadu práce déle než 3 roky se minimálně jednou účastnili supervize.**

Hypotéza č. 1 ověřuje, zda pracovníci, kteří jsou na úřadu práce zaměstnání po dobu delší, než 3 roky se minimálně jednou účastnili supervize. Od roku 2012 přešla pod úřad práce

agenda dávek pomoci v hmotné nouzi a agenda zabývající se příspěvkem na péči a poskytováním dávek osobám se zdravotním postižením do té doby spadající pod působnost obcí s pověřenou působností. Zaměstnanci, kteří pracují v rámci těchto dvou oblastí, mohou být zaměstnání na úřadu práce maximálně 5 let, z tohoto důvodu nebylo vhodné zvolit podmínku pro vyhodnocení této hypotézy od vyšší délky praxe respondentů v rámci úřadu práce. Zároveň se jedná o pracovníky, kteří jsou v rámci úřadu práce zaměstnání již delší dobu, tudíž se již supervizního setkání, které by vedlo ke zkvalitnění jejich práce, mohli alespoň jednou účastnit, a to i za předpokladu, že by se supervizního setkání neúčastnili pravidelně.

Pro ověření hypotézy č. 1 byly použity získaná data z otázek č. 3 a č. 6.

Ze získaných dat bylo zjištěno, že na úřadu práce pracuje 70,5 % respondentů z celkového počtu 61 respondentů (tedy 43 respondentů) déle než 3 roky a spadají tedy do kategorií délky praxe na úřadu práce 4 a více let. Z dotazníkového šetření bylo dále zjištěno, že supervize se v rámci úřadu práce účastnilo 7 zaměstnanců, z nichž 6 uvedlo, že je v na úřadu zaměstnáno déle než 3 roky. Jeden respondent, který se účastnil supervize, uvedl kategorii délky zaměstnání na úřadu práce 2 – 3 roky. Z tohoto vyplývá, že ze 43 respondentů, kteří jsou v rámci úřadu zaměstnání déle, než 3 roky se supervize účastnilo pouze 6 respondentů (tj. 15%).

**Hypotéza č. 1** ve znění „Předpokládáme, že všichni pracovníci zaměstnaní na úřadu práce déle než 3 roky se minimálně jednou účastnili supervize“ byla **falzifikována**.

**Hypotéza 2: Předpokládáme, že minimálně polovina pracovníků, zaměstnaných na úřadu práce, má zájem účastnit se supervize.**

Zda mají pracovníci úřadu práce zájem účastnit se supervize, zjišťují otázky č. 8 a č. 9.

Na základě získaných dat bylo zjištěno, že z celkového počtu 61 respondentů má více než tři čtvrtě z nich – plných 77,1 % (celkem 47 respondentů) zájem účastnit se supervize. 41 % respondentů (tedy 25 respondentů) v odpovědi na otázku, zda by se supervize chtěli účastnit, zvolili odpověď jasně *ano*. Dalších 36,1 % respondentů (tedy 22 respondentů) si není úplně jistých, avšak přiklání se k tomu, že by se supervize účastnit chtěli. Pouze 2 respondenti uvedli, že se nechtějí účastnit supervize, 4 respondenti si nejsou jistí, avšak spíše se přiklání k tomu, že by se supervize účastnit nechtěli. Poslední možnou odpovědí na tuto otázku byla

odpověď *nevím co je to supervize*. Poslední možnost zvolilo 13,1 % respondentů (tedy 8 respondentů).

Otázka z dotazníku č. 9 zjišťovala, jakého typu supervize by se respondenti chtěli účastnit. Tato otázka byla určena pouze respondentům, kteří uvedli, že mají zájem účastnit se supervize. Tímto se snížil počet respondentů pro vyhodnocení této otázky na 47 respondentů. Bylo možné zvolit více odpovědí a respondenti měli také možnost uvést typ supervize, který nebyl v odpovědích uveden.

Z celkového počtu 47 respondentů jich 72,3 % (tedy 34 respondentů) uvedlo, že by měli zájem účastnit se supervize zaměřené na řešení pracovních problémů z různých hledisek (případová supervize). Z výše uvedených respondentů uvedla více než polovina – přesně 55,3 % (tedy 26 respondentů), že by se chtěli účastnit supervize zaměřené na vztahy na pracovišti. Supervize, která by se konala ve skupině, by se chtělo účastnit 38,3 % respondentů (tedy 18 respondentů). Zájem o individuální supervizi projevilo 19,1 % z dotazovaných respondentů (tedy 9 respondentů). Možnost jiného typu supervize dle vlastní iniciativy nezvolil nikdo z respondentů. Z výše uvedených výsledků vyplývá, že u respondentů převažuje zejména zájem o případovou supervizi.

**Hypotéza č. 2** ve znění „Předpokládáme, že minimálně polovina pracovníků, zaměstnaných na úřadu práce, má zájem účastnit se supervize“ byla **verifikována**.

**Hypotéza 3: Předpokládáme, že více než polovina pracovníků úřadu práce má ze své práce spíše negativní pocity.**

Pro ověření hypotézy č. 3 byly použity vyhodnocené výsledky z otázky č. 17 (jaké mají respondenti pocity ze své práce). Pro ověření hypotézy byly použity odpovědi všech 61 respondentů. Respondenti mohli zvolit více odpovědí. Respondenti si odpovědi mohli zvolit z předvolených odpovědí a rovněž mohli odpověď zapsat zcela volně.

Nejčastější odpovědí na tuto otázku – tedy nejčastějším pocitem respondentů byla odpověď, že je práce baví a zvolilo ji celkem 29 respondentů. Z celkového počtu 154 odpovědí činila 47,5% podíl. Jako druhý nejčastěji zvolený pocit z práce uvedli respondenti, že mají z práce dobrý pocit, což zvolilo 24 respondentů (z celkového počtu 154 vyhodnocených odpovědí je to tedy 39,3 %). Dvě nejčastější odpovědi jsou tedy pozitivní pocity z jejich práce. Ovšem třetí nejčastější odpovědí byla zvolena, odpověď, že respondenty práce stresuje – 32,8 % ze

všech odpovědí (tuto odpověď tedy zvolilo 20 respondentů). Zajímavým faktem je, že žádný respondent necítí ve své práci uspokojení a žádný pracovník nevěděl, že ho klienti nezajímají.

Jelikož v hypotéze není stanoven jeden určitý pocit, který by měl u respondentů převažovat, ale je v ní uvedeno, že převládají „negativní“ pocity, je tedy třeba rozdělit odpovědi respondentů na pozitivní a negativní pocity z jejich práce. Do pozitivních pocitů z práce zařadíme odpovědi: naplňuje mě, mám z ní dobrý pocit, cítím se dobře při práci s klienty, baví mě to, mám na klienty dobrý vliv. Do negativních pocitů z práce zařadíme: stresuje mě, vysává mě, mám pocit, že jsem na pokraji svých sil, neuspokojení, pocit marnosti, zklamání nad inteligencí klientů, vyčerpává. Odpovědi spadající do kategorie pozitivních pocitů z práce uvedli respondenti celkem 92. Negativních pocitů uvedli respondenti celkem 62. Dalším zajímavým faktem je, že respondenti v dotaznících uváděli současně pozitivní i negativní pocity ze své práce. Jako příklad lze uvést vyhodnocení respondenta, kterého práce baví, přestože ho stresuje a vysává ho. Ze získaných dat bylo zjištěno, že pozitivní pocity z práce u respondentů převažují, přestože počet negativních pocitů respondentů není nezanedbatelný.

**Hypotéza č. 3** ve znění „Předpokládáme, že více než polovina pracovníků úřadu práce má ze své práce spíše negativní pocity“ byla **falzifikována**.

**Hypotéza 4: Supervizi hodnotí jako přínosnou spíše zaměstnanci z oblasti zabývající se dávkami pomoci v hmotné nouzi, než z oblasti zabývající se podporami v nezaměstnanosti.**

Zda považují pracovníci úřadu práce supervizi za přínosnou, zjišťovaly otázky č. 8, č. 10, č. 12, č. 13 a č. 14.

Otázka č. 8 se zjišťovala zájem respondentů účastnit se supervize. Nadpoloviční většina respondentů – 77,1 % (celkem 47 respondentů) projevilo zájem účastnit se supervize, což prokazuje, že respondenti považují supervizi za přínosnou. Z respondentů, kteří mají zájem účastnit se supervize, bylo 12 respondentů z oblasti dávek pomoci v hmotné nouzi (z celkového počtu 14 respondentů z oblasti dávek hmotné nouze) – tj. 85,7 %. Z respondentů pracujících v oblasti zabývající se podporami v nezaměstnanosti (z celkového počtu 7 respondentů z oblasti zabývající se podporami v nezaměstnanosti) 4 uvedli zájem účastnit se supervize – tj. 57,1 %.

Otázka č. 10 zjišťovala přímou otázkou, zda se respondenti domnívají, že by pro ně supervize byla přínosná. Vyhodnocením této otázky vyplynulo, že 73,7 % respondentů (tedy

45 respondentů z celkového počtu 61 respondentů) věří, že supervize by pro ně byla přínosná. Do této kategorie respondentů byli započítáni ti, kteří na danou otázku odpověděli *ano* a *spíše ano*. Z počtu 14 respondentů pracujících v oblasti dávek pomoci v hmotné nouzi považuje 10 respondentů supervizi za přínosnou (tj. 71,4 %). Z počtu 7 respondentů pracujících v oblasti podpor v nezaměstnanosti jich 4 (tj. 57,1 %) považuje supervizi za přínosnou. Následující otázka č. 11 zjišťovala, v čem respondenti spatřují přínos supervize. Pracovníci úřadu práce zaměstnaní v oblasti dávek pomoci v hmotné nouzi uvedli jako hlavní přínos supervize *rozvoj porozumění práce, rozvoj dovednosti v práci, získání nových informací*. Pracovníci oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi by tedy spíše měli zájem o supervizi zaměřenou na výuku, vzdělání a výcvik. Pracovníci z oblasti zabývající se podporami v nezaměstnanosti uvedli, že přínos supervize spatřují především ve zlepšení komunikace mezi pracovníky a zlepšení pracovní atmosféry. Pro respondenty z oblasti podpor v nezaměstnanosti by byla vhodná supervize se zaměřením na vztahy na pracovišti.

Otázka č. 12 zjišťovala, zda respondenti projevují zájem projednat postup práce s klientem se svými kolegy v rámci oddělení. Vyhodnocením této otázky bylo zjištěno, že více než polovina respondentů – 68,9 % (tedy 42 respondentů z celkově 61 dotázaných) se domnívá, že by jim v některých případech pomohlo spolupracovat s kolegy v rámci jejich oddělení při projednání postupu práce s klientem. Z celkově dotázaných 14 respondentů pracujících v oblasti zabývající se dávkami hmotné nouze si všichni (tj. 100 %) myslí, že spolupráce v rámci oddělení by byla přínosná při projednávání postupu práce s klientem. Stejně tak všech 7 pracovníků z oblasti podpor v nezaměstnanosti (tedy 100 %) považuje spolupráci při projednání práce s klientem v rámci oblasti za přínosnou.

Otázka č. 13 zjišťovala, zda respondenti projevují zájem projednat postup práce s klientem ve spolupráci s jinou oblastí úřadu práce. Z dotázaných 14 respondentů pracujících v oblasti dávek pomoci v hmotné nouzi jich 13 (tedy 92, %) projevuje zájem o spolupráci při postupu práce s klientem s jinými oblastmi úřadu práce. Z dotázaných 7 respondentů zaměstnaných v oblasti podpor v nezaměstnanosti 4 respondenti (tj. 57,1 %) projevíli zájem spolupracovat s jinou oblastí úřadu práce.

Na otázku, zda respondenti projevují zájem o projednání postupu práce s klientem, navazuje otázka č. 14, která zjišťuje, s kterým oddělením chtějí respondenti spolupracovat. Získáním dat z vyhodnocení otázky č. 13 bylo zjištěno, že spolupráci s jinou oblastí chce navázat 13 respondentů z oblasti dávek pomoci v hmotné nouzi a 4 respondenti z oblasti

podpor v nezaměstnanosti. Pracovníci z oblasti dávek hmotné nouze nejčastěji uvedli, že by chtěli spolupracovat se sociálním pracovníkem a druhý nejčastější zájem o spolupráci byl s oblastí zabývající se zprostředkováním zaměstnání, evidencí uchazečů a zájemců o zaměstnání. Pracovníci zabývající se podporami v nezaměstnanosti projevují největší zájem o spolupráci s oblastí zabývající se zprostředkováním zaměstnání, evidencí uchazečů a zájemců o zaměstnání. Druhá nejčastěji zvolená odpověď u těchto respondentů byla, že by chtěli spolupracovat se sociálním pracovníkem.

Otázka č. 16 zjišťovala počet klientů, se kterými pracovníci denně jednájí. 6 pracovníků z oblasti dávek pomoci v hmotné nouzi (tj. 42,9 %) uvedlo, že denně jednájí s více než 31 klienty. 2 respondenti (tj. 14,3 %) uvedli, že denně jednájí s 21 – 30 klienty. 4 pracovníci z oblasti dávek pomoci v hmotné nouzi (tj. 28,6 %) uvedlo, že denně jedná s 10 – 20 klienty. 2 respondenti z oblasti zabývající se dávkami hmotné nouze uvedli, že denně (14,3 %) jednájí s maximálně s 10 klienty.

Z oblasti zabývající se podporami v nezaměstnanosti 3 respondenti (tj. 42,9 %) uvedli, že denně jednájí s 11 – 20 klienty. 4 pracovníci z oblasti podpor v nezaměstnanosti (tj. 57,1 %) jednájí denně maximálně s 10 klienty. Z odpovědí na tuto otázku se lze domnívat, že jedním z důvodů, proč supervizi hodnotí za přínosnou spíše pracovníci z oblasti dávek pomoci v hmotné nouzi je množství klientů a případů, se kterými se denně setkávají. S vyhodnocením této otázky souvisí i fakt, že pracovníci hmotné nouze spatřují přínos supervize v rozvoji porozumění práce, rozvoji dovednosti v práci a získání nových informací.

Z porovnání odpovědí na výše uvedené otázky mezi oblastí zabývající se dávkami pomoci v hmotné nouze a oblastí zabývající se podporami v nezaměstnanosti bylo zjištěno, že pracovníci dávek pomoci v hmotné nouzi projevují větší zájem o účast na supervizi. Dále bylo zjištěno, že v přímé otázce, zda považují respondenti supervizi za přínosnou, vidí přínos supervize spíše respondenti z oblasti dávek hmotné nouze. O spolupráci při projednání postupu práce s klientem s jinou oblastí úřadu práce mají zájem rovněž spíše pracovníci dávek pomoci v hmotné nouzi. Spolupracovat při projednání postupu práce s klientem s kolegy ze své oblasti chtějí všichni respondenti z obou porovnávaných oblastí.

**Hypotéza č. 4** ve znění „Supervizi hodnotí jako přínosnou spíše zaměstnanci z oblasti zabývající se dávkami pomoci v hmotné nouzi, než z oblasti zabývající se podporami v nezaměstnanosti“ byla **verifikována**.

**Hypotéza 5: Předpokládáme, že minimálně polovina pracovníků zaměstnaných na úřadu práce kratší dobu než 4 roky si nemyslí, že by jim pomohlo projednat postup práce s klientem ve spolupráci s jinou oblastí úřadu práce.**

Předpoklad, že zaměstnanci, kteří jsou na úřadu práce zaměstnání kratší dobu, než 4 roky vznikl z toho, že tito pracovníci ještě nemuseli mít příležitost účastnit se supervizního setkání a tak nemusí vědět, co pojem supervize znamená a v čem by jim supervize mohla být přínosná. Na základě těchto předpokladů vznikl druhý předpoklad, že nebudou mít potřebu projednávat postup práce s klientem ve spolupráci s jinou oblastí ÚP.

Na otázku, zda by chtěli projednávat postup práce s klientem s jinou oblastí ÚP, bylo dotázáno 18 pracovníků, kteří jsou na úřadu práce zaměstnání kratší dobu než 4 roky. 12 (tj. 66,7 %) z těchto respondentů uvedlo, že by měli zájem projednávat postup práce s klientem v rámci jiných oddělení ÚP. Pouze 3 respondenti (což je 16,7 %) uvedli, že nemají zájem projednávat postup práce s klientem s kolegy z jiných oddělení ÚP. Z počtu 18 respondentů 3 respondenti (tj. 16,7 %) uvedli, že nevědí, zda by jim spolupráce s kolegy z jiných oddělení pomohlo. Z tohoto vyplývá, že pouze 16,7 % respondentů uvedlo, že by jim spolupráce při projednávání postupu práce s klientem s kolegy z jiných oblastí úřadu práce nepomohlo.

**Hypotéza č. 5** ve znění „Předpokládáme, že minimálně polovina pracovníků zaměstnaných na úřadu práce kratší dobu než 4 roky si nemyslí, že by jim pomohlo projednat postup práce s klientem ve spolupráci s jinou oblastí úřadu práce“ byla **falzifikována**.

**Hypotéza č. 6: Předpokládáme, že u více než poloviny pracovníků úřadu práce, kteří se neúčastnili supervizního setkání, projevuje 2 a více příznaků syndromu vyhoření.**

Pro ověření hypotézy č. 6 byly použity odpovědi respondentů z otázek č. 6 (zda se respondenti účastnili supervize) a č. 17 (jaký mají respondenti pocit ze své práce).

Z celkového počtu 61 respondentů se 7 pracovníků (tj. 11,5 %) účastnilo v rámci úřadu práce supervize. Převážná většina, tedy 54 pracovníků (88,5 %) se supervize nikdy neúčastnilo. V teoretické části bakalářské práce jsou uvedeny příklady příznaků syndromu vyhoření. V otázce č. 17 mohli respondenti uvést pocity ze své práce. Některé tyto pocity mohou být příznaky syndromu vyhoření a jsou to: *stresuje mě, vysává mě, mám pocit, že jsem na pokraji svých sil, neuspokojení, klienti mě nezajímají*. Z 54 respondentů. Kteří se nikdy neúčastnili supervize v rámci úřadu práce jich 18 (tj. 33,3 % – tzn. třetina respondentů)

uvedlo 2 a více negativní pocity ze své práce, které by mohli být příznakem syndromu vyhoření.

**Hypotéza č. 6** ve znění „Předpokládáme, že u více než poloviny pracovníků úřadu práce, kteří se neúčastnili supervizního setkání, projevuje 2 a více příznaků syndromu vyhoření“ byla **falzifikována**.

## **8.2 Vyhodnocení výzkumných otázek**

### **Výzkumná otázka č. 1: Je v rámci úřadu práce supervize realizována?**

Zda je v rámci úřadu práce supervize realizována zjišťují otázky v dotazníku č. 6 a č. 7. a odpověď na výzkumnou otázku rovněž zajišťuje hypotéza č. 1.

Otázka č. 6 zjišťovala, zda se pracovníci úřadu práce účastnili v rámci úřadu práce supervize. Výzkumu se účastnilo 61 respondentů, z nichž 7 uvedlo, že se účastnilo supervize, jedná se o 11,5 % respondentů. Externí supervize v rámci úřadu není povinná. Otázka č. 7 zjišťovala typ supervize, kterého se pracovníci v rámci úřadu práce účastnili. Ze sedmi respondentů, kteří uvedli, že se v rámci úřadu práce supervize účastnili, 2 pracovníci uvedli, že se účastnili supervize zaměřené na vztahy na pracovišti, 5 pracovníků se účastnilo supervize zaměřené na řešení pracovních problémů z různých hledisek (případová supervize), 3 pracovníci uvedli, že se účastnili individuální supervize a 3 pracovníci uvedli, že se účastnili skupinové supervize. Na tuto otázku mohli respondenti uvést i jiné typy supervize, kterých se účastnili. Další typ supervize však žádný respondent neuvedl.

Otázky č. 1 – 4 se týkaly identifikačních údajů respondentů. Z těchto údajů propojených s otázkou č. 6 vyplývá, že ze 7 respondentů, kteří uvedli, že se supervize účastnili, jich 5 pracuje na úřadu práce déle než 10 let. Na základě těchto údajů, lze předpokládat, že v předchozích letech mohla být supervize v rámci úřadu realizována. V souvislosti velkého počtu respondentů, kteří uvedli, že se v rámci úřadu práce supervize neúčastnili, je odpovědí na výzkumnou otázku č. 1 – V současné době není supervize v rámci úřadu realizována.

### **Výzkumná otázka č. 2: Považují pracovníci úřadu práce supervizi za přínosnou? Popř. v čem?**

Zda považují pracovníci úřadu práce supervizi za přínosnou, zjišťovaly otázky č. 8, č. 10, č. 12, č. 13 a č. 14 – data získaná z odpovědí na tyto otázky byly vyhodnoceny samostatně.



Hypotéza č. 4 ověřovala předpoklad, že minimálně polovina pracovníků úřadu práce si myslí, že je pro ně supervize přínosná – hypotéza byla verifikována. Hypotéza č. 2: Předpokládáme, že minimálně polovina pracovníků, zaměstnaných na úřadu práce, má zájem účastnit se supervize rovněž ověřovala, zda považují respondenti supervizi za přínosnou. Hypotéza č. 2 byla verifikována. V čem považují pracovníci úřadu práce supervizi za přínosnou, zjišťuje otázka č. 11.

Ze získaných informací bylo zjištěno, že většina respondentů považuje supervizi za přínosnou. Otázka č. 11 upřesňuje, v čem přesně se respondenti domnívají, že jim bude supervize přínosná. Pracovníci úřadu práce nejčastěji uváděli následující důvody, proč si myslí, že by pro ně supervize byla přínosná a jsou jimi: zkvalitnění práce (odpověď zvolilo 24 respondentů), zlepšení komunikace mezi pracovníky (odpověď zvolilo 20 respondentů a získání nových informací (odpověď zvolilo 19 respondentů). Nejméně často byla zvolena odpověď získat uznání s počtem 9 odpovědí. Z výsledků vyhodnocení této otázky vyplynulo, že respondenti by uvítali supervizi zaměřenou na zlepšení komunikace na pracovišti a zaměřenou na zkvalitnění práce (např. řešení pracovních problémů z různých hledisek – případová supervize, výcviková supervize, výuková supervize či supervize mezi kolegy). Již z odpovědí u otázky č. 9 (jakého typu supervize by se pracovníci úřadu práce chtěli zúčastnit) byla zjištěna poptávka pracovníků úřadu práce po těchto typech supervize.

## Závěr

Tématem bakalářské práce byla supervize v rámci úřadu práce. Cílem práce bylo zjistit, zda je supervize v rámci úřadu práce realizována a analyzovat potřebu supervize u pracovníků úřadu práce. V teoretické části byl definován pojem supervize, její vznik a vývoj, funkce a formy supervize, byla zde popsána role supervizora. V teoretické části bakalářské práce byla rovněž popsána činnost oblastí spadající do kompetence kontaktních pracovišť úřadu práce a popsán pojem syndrom vyhoření. Na základě teoretického základu byla vytvořena empirická část této práce. K dosažení cíle bakalářské práce byly stanoveny dvě výzkumné otázky: „Je v rámci úřadu práce supervize realizována?“ a „Považují pracovníci úřadu práce supervizi za přínosnou? Popř. v čem?“ Z těchto dvou výzkumných otázek vzešlo šest hypotéz. Ke sběru dat v empirické části bakalářské práce byla využita metoda dotazování, technikou byl zvolen dotazník vlastní konstrukce. Dotazníkovým šetřením bylo zjišťováno, zda je supervize v rámci úřadu práce realizována a zda a v čem považují pracovníci úřadu práce supervizi za přínosnou. Po vyhodnocení jednotlivých otázek, hypotéz a výzkumných otázek bylo zjištěno, že pracovníci úřadu práce se již s pojmem supervize setkali, avšak supervize v rámci úřadu práce v současnosti realizována není. Dále bylo zjištěno, že tyto pracovníci mají zájem o supervizní setkání, zejména se zaměřením na řešení případů a zaměřenou na vztahy na pracovišti. Rovněž projevíli zájem o projednání postupu při práci s klientem s kolegy ze svého oddělení i o spolupráci s kolegy z jiných oddělení ÚP. Z výzkumu bylo zjištěno, v čem zaměstnanci úřadu práce spatřují přínos supervize, a jsou to především tyto důvody: *zkvalitnění práce, zlepšení komunikace mezi pracovníky a získání nových informací*. Důvody, které pracovníci uvedli, plně korespondují s poptávkou supervize a typy supervize, kterých by se pracovníci chtěli zúčastnit. Stanoveného cíle bakalářské práce bylo dosaženo. Práce byla vytvořena se záměrem poukázat na absenci supervizních setkání v rámci úřadu práce, což se na základě dotazníkového šetření prokázalo, stejně jako poptávka pracovníků úřadu práce po supervizi.

## Navrhovaná opatření

Navrhovanými opatřeními, která vyplývají z výsledků vlastního průzkumu, jsou:

- **změna či úprava zákonů**, která se vztahuje na jednotlivé oblasti úřadu práce či **začlenění do zákona o státní službě** (Zákon č. 234/2014 Sb.) povinnost zajistit zaměstnancům, kteří vykonávají přímou práci s osobami, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka – tedy **externího supervizora**
- **vytvořit metodiku** pro zaměstnance úřadu práce – vysvětlení pojmu supervize, vysvětlení jejích funkcí, popis forem, v čem může být přínosná, popis pojmu syndrom vyhoření, atd.; k zajištění tohoto opatření by mohla sloužit teoretická část této bakalářské práce, ve které jsou stručně vymezeny tyto pojmy,
- **začlenění** tematiky týkající se **supervize** jako prevence syndromu vyhoření do **úřednické zkoušky** dle Zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě (Zákon č. 234/2014 Sb.),
- **školit** vlastní zaměstnance pro vedení interní supervize – vyškolení vlastních **interních supervizorů**,
- nabízet **přednášky a školení zaměstnancům** s tematikou supervize a syndromu vyhoření,
- **plánování supervize** na úrovni managementu, tedy plánovat pravidelné supervizní setkání – kdo se supervize zúčastní, termíny, témata, návaznost supervize, rozvíjení témat, ověřování přínosu supervize, atd.
- **provádět** lokální **průzkumy** u pracovníků úřadu práce na jaké téma by se supervize chtěli účastnit, zda nejsou ohrožení syndromem vyhoření, atd.

## Literatura

BROŽA, J., aj., 2009. *Supervize v adiktologické praxi*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-209-0.

DISMAN, M., 2002. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. Praha: Nakladatelství Karolinum. ISBN 80-246-0139-7.

GAVORA, P., 2010. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2. vyd. Brno: Paido. ISBN 978-80-7315-185-0.

GÉRINGOVÁ, J., 2011. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. 1. vyd. Praha: TRITON. ISBN 978-80-7387-394-3.

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

HAVRDOVÁ, Z., aj., 2008. *Praktická supervize: Průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén. ISBN 978-80-7262-532-1.

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

KARDUSHIN, A., HARKNESS, D., 2014. *Supervision in social work*. 5. vyd. New York: Columbia University Press. ISBN 978-0-231-15176-4.

KŘIVOHLAVÝ, J., 1998. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-7169-551-3.

MAREŠ, P., 1994. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-901424-9-4.

MAROON, I., 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0180-9.

MATOUŠEK, O., 2008. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, O., 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.

MPSV 2015, *Všechny nepojistné sociální dávky vyplácí Úřad práce ČR*. In: Integrovaný portál MPSV [online]. Aktualizováno 13. 1. 2012 [vid. 14. 12. 2015]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/11956>

MPSV 2016, *Statistiky zaměstnanosti*. In: Integrovaný portál MPSV [online]. [vid. 20. 10. 2016]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/sz/stat/nz/mes>

REICHEL, J., 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3006-6.

SUPERVIZE [online]. [vid. 8. 8. 2016]. Dostupné z: <http://www.supervize.eu/o-techto-strankach/>

SUPERVIZE PRAHA [online]. [vid. 8. 8. 2016]. Dostupné z: <http://www.supervizepraha.cz/>

STOCK, CH., 2010. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Gada Publishing. ISBN 978-80-247-3553-5.

ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY, 2016. In: *Integrovaný portál MPSV* [online]. [vid. 1. 9. 2016]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/upcr>

VÁVROVÁ, S., 2012. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0087-1.

Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 1995 [vid. 1. 9. 2016]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=43008&nr=117~2F1995&rpp=15#local-content>

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 1999 [vid. 1. 9. 2016]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=48272&name=o~20soci~C3~A1ln~C4~9B~20pr~C3~A1vn~C3~AD~20ochran~C4~9B&rpp=15#local-content>

Zákon č. 118/2000 Sb., o ochraně zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2000 [vid. 13. 11. 2016]. Dostupné z:

<https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=49267&fulltext=o~20zam~C4~9Bstnanosti&name=ochrany~20zam~C4~9Bstnanc~C5~AF&rpp=15#local-content>

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2004 [vid. 13. 11. 2016]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=58235&fulltext=o~20zam~C4~9Bstnanosti&rpp=15#local-content>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2006 [vid. 1. 9. 2006]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=62334&nr=108~2F2006&rpp=15#local-content>

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2006 [vid. 1. 9. 2016]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=62337&nr=111~2F2006&rpp=15#local-content>

Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2011 [vid. 1. 9. 2016]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=75290&name=o~20poskytov~C3~A1n~C3~AD~20d~C3~A1vek~20osob~C3~A1m&rpp=15#local-content>

Zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2014 [vid. 10. 11. 2016]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=82812&fulltext=o~20~C3~BA~C5~99Adu~20pr~C3~A1ce&rpp=15#local-content>

## **Seznam příloh**

**Příloha A** – Dotazník

## **Příloha A**

# **Dotazník**

Vážená kolegyně/ Vážený kolego,

chtěla bych Vás požádat o vyplnění tohoto dotazníku, který je součástí méjí bakalářské práce, která je závěrečnou prací mého studia na Technické univerzitě v Liberci. Práce se zabývá supervizí v rámci úřadu práce. Dotazník je anonymní a jeho vyplnění je dobrovolné, veškeré informace, které z dotazníku získám, budou sloužit jen pro účely mé bakalářské práce. Předem Vám děkuji za vyplnění dotazníku.

Alena Froncová

### **Instrukce k vyplnění dotazníku:**

Prosím Vás o zakroužkování zvolené varianty odpovědi. Uveďte jen jednu odpověď, pokud u otázky nebude uvedeno jinak.

#### **1. Jakého jste pohlaví?**

- a) žena
- b) muž

#### **2. Do jaké věkové kategorie patříte?**

- a) do 25 let
- b) 26 – 30
- c) 31 – 40
- d) 40 a více

#### **3. Jak dlouho pracujete na úřadu práce?**

- a) do 1 roku
- b) 2 – 3 let
- c) 4 – 6 let
- d) 7 – 10 let
- d) více než 10 let



**4. Ve které oblasti úřadu práce jste zaměstnán/a?**

- a) oblast zabývající se zprostředkováním zaměstnání, evidencí uchazečů a zájemců o zaměstnání
- b) oblast zabývající se podporami v nezaměstnanosti
- c) oblast zabývající se dávkami hmotné nouze
- d) oblast zabývající se dávkami státní sociální podpory a dávkami pěstounské péče dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí
- e) oblast zabývající se příspěvkem na péči a poskytováním dávek osobám se zdravotním postižením
- f) sociální pracovník
- g) vedoucí pracovník

**5. Víte, co znamená pojem supervize?**

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

**6. Účastnil/a jste se v rámci úřadu práce supervizního setkání?**

- a) ano
- b) ne

**7. Pokud jste se v rámci úřadu práce účastnil/a supervizního setkání, jakého typu supervize byla? (můžete zakroužkovat více možností)**

- a) supervize zaměřená na vztahy na pracovišti
- b) supervize zaměřená na řešení pracovních problémů z různých hledisek (případová supervize)
- c) supervize individuální
- d) supervize skupinová
- e) jiná (doplňte): .....

**8. Měl/a byste zájem účastnit se supervize?**

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne
- e) nevím, co je to supervize

**9. Pokud jste v předchozí otázce zvolil/a odpověď a) nebo b), uveďte, jakého typu supervize byste se chtěl/a zúčastnit (můžete zakroužkovat více možností):**

- a) supervize zaměřená na vztahy na pracovišti
- b) supervize zaměřená na řešení pracovních problémů z různých hledisek (případová supervize)
- c) supervize individuální
- d) supervize skupinová
- e) jiná (doplňte): .....

**10. Myslíte si, že supervize by pro Vás byla přínosná?**

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne
- e) nevím
- f) nevím, co je supervize

**11. Pokud jste v předchozí otázce zvolil/a odpověď a) nebo b), uveďte, v čem by pro Vás byla supervize přínosná (můžete zakroužkovat více možností):**

- a) rozvoj porozumění práce
- b) rozvoj dovednosti v práci
- c) získat uznání
- d) zkvalitnění práce
- e) získání nových informací
- f) poznání pozitiv a negativ své práce
- g) zlepšení komunikace mezi pracovníky
- h) zlepšení pracovní atmosféry
- i) jiná možnost.....

**12. Myslíte si, že by Vám pomohlo v některých případech projednat postup práce s klientem, se svými kolegy v rámci oddělení?**

- a) ano, pomohlo
- b) ano pomohlo, ale nemám na to čas
- c) ne, poradím si sama
- d) ne, nemám na to čas
- e) nevím

**13. Myslíte si, že by Vám pomohlo v některých případech projednat postup práce s klientem ve spolupráci s jinou oblastí úřadu práce?**

- a) ano, pomohlo
- b) ano pomohlo, ale nemám na to čas
- c) ne, poradím si sama
- d) ne, nemám na to čas
- e) nevím

**14. Pokud jste v předchozí otázce zvolil/a odpověď a) nebo b), uveďte, s jakou oblastí by bylo vhodné postup práce s klientem konzultovat (můžete zakroužkovat více možností):**

- a) oblast zabývající se zprostředkováním zaměstnání, evidencí uchazečů a zájemců o zaměstnání
- b) oblast zabývající se podporami v nezaměstnanosti
- c) oblast zabývající se dávkami hmotné nouze
- d) oblast zabývající se dávkami státní sociální podpory a dávkami pěstounské péče dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí
- e) oblast zabývající se příspěvkem na péči a poskytováním dávek osobám se zdravotním postižením
- f) sociální pracovník

**15. Myslíte si, že pracovní atmosféra v rámci Vaší pracovní oblasti je:**

- a) ideální
- b) dobrá
- c) dostačující
- d) napjatá
- e) kritická
- f) jiná .....

**16. Odhadněte počet klientů, se kterými průměrně denně jednáte?**

- a) Do 10
- b) 11 – 20
- c) 21 – 30
- d) 31 a více

**17. Jaký máte pocit z Vaší práce? (můžete zakroužkovat více možností)**

- a) stresuje mě
- b) naplňuje mě
- c) mám z ní dobrý pocit
- d) vysává mě
- e) cítím se dobře při práci s klienty
- f) baví mě to
- g) mám pocit, že jsem na pokraji svých sil
- h) neuspokojení
- i) uspokojení
- j) mám na klienty dobrý vliv
- k) klienti mě nezajímají
- l) jiný (uved'te) .....

**18. Co považujete ve své práci za nejnáročnější?**

.....

**19. Co Vás ve Vaší práci nejvíce naplňuje?**

.....

**20. Dochází při Vaší práci k nedorozumění s Vašimi kolegy v pracovní oblasti?**

- a) nikdy
- b) výjimečně
- c) běžně se to stává
- d) často