

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



**Proměna profesních hodnot sociálních pracovníků v souvislosti
se supervizí**

Bc. Jana Burdová

Diplomová práce

Studijní obor: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou
psychoterapii, kombinovaná forma studia

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Hana Hejná

Praha 2021

Prague College of Psychosocial Studies



**The Professional transformation in the supervision context, from
the point of the view of the social worker**

Bc. Jana Burdová

Diploma Thesis

Field of Study: Social Work Focusing on Communication and Applied
Psychotherapy, combined form of study

The Diploma Thesis Work Supervisor: PhDr. Hana Hejná

Prague 2021

Prohlášení

1. Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.
2. Prohlašuji, že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.
3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze, dne 23. 7. 2021

Podpis:

Poděkování:

Chtěla bych poděkovat především mé vedoucí diplomové práce paní PhDr. Haně Hejné, za projevenou trpělivost, odbornost a přínosné rady. ICSS Odlochovice, za milé přijetí a pomoc při získávání potřebných dat z řad jejich zaměstnanců. A mému manželovi i dětem za pochopení a uvolnění z rodinných povinností při celé době mého studia.

Anotace

Diplomová práce se věnuje problematice proměny profesních hodnot a to z pohledu nově začínajících sociálních pracovníků i pracovníků s dlouholetou praxí v oboru, a to po absolvování supervizí. V práci je charakterizována profese sociálního pracovníka, jeho kompetence i požadovaná kvalita provedení práce. Jsou jasně vytyčeny profesní hodnoty sociálních pracovníků a v další velké kapitole je popsán proces supervize. A to z pohledu supervizora i supervidovaného. Diplomová práce zmiňuje překážky související se supervizí. Jsou zde popsány supervizní styly a role supervizora i celý proces supervize. Stručně je popsána organizace ICSS Odlochovice (Integrované centrum sociálních služeb Odlochovice), kde byla provedena praktická část diplomové práce. Ve výzkumné části je rozklíčen výzkumný problém proměny profesních hodnot v souvislosti se supervizí z pohledu samotných pracovníků ICSS Odlochovice. Způsob sběru dat probíhal polostrukturovaným rozhovorem přímo s doporučenými pracovníky vedením ICSS Odlochovice. Podmínkou rozhovorů s vybranými pracovníky bylo jejich absolvování supervize. Výzkumný problém byl zpracován a vyhodnocen pomocí tematické analýzy.

Klíčová slova:

Supervize, profesní hodnoty sociálního pracovníka, kompetence sociálního pracovníka, kvalita sociální práce, tematická analýza.

Abstract

The work is concentrated on the problematics of professional value transformation and it is from the view of new starting social workers, as well as employees, with long practice in this profession and it is often complete supervision. This work is describing the profession of a social worker, his/her competence and his/her required quality performance. There are clearly marked professional values of social work and in the next big chapter, it is the described process of supervision. This is from the view of supervision and supervised. The work mentions barriers related to supervision. There is a short description of the organization Odlochovice (Integrated centrum of social assistance) where the practical part of my work is done. In the research part is resolved the problematics of professional transformation in the supervision context of view employees of Odlochovice. The way of collecting informatik takes place with a semi-structured interview directly with employees recommended by the managers of Odlochovice. Conditions of interviews with selected employees were completed under supervision. The research problem was done and evaluated by thematic analysis.

Key words

Supervision, values of professional social workers, competences of social workers, quality of social work, thematic analysis.

Obsah

Úvod	9
I. Teoretická část	10
1. Profese sociálního pracovníka	11
1.1 Identita sociálního pracovníka	11
1.2 Pracovník přímé sociální péče	13
1.3 Rozdělení sociálních pracovníků a pracovníků přímé péče	14
2. Hodnoty a etické otázky	17
2.1 Etický kodex sociálního pracovníka	18
2.2 Hodnoty	22
2.3 Profesní hodnoty sociálního pracovníka	25
2.4 Standardy kvality sociálních služeb	26
3. Supervize	32
3.1 Supervidovaný	34
3.2 Vyhoření	37
3.3 Podpora supervidovaného	32
3.4 Supervizor	38
3.5 Proces supervize	41
3.6 Psychoterapie a supervize	49
3.7 Koučování	50
4. Kontext organizace ICSS Odlochovice	53
II. Výzkumná část	56
5. Výzkumné metody sociální práce	57
6. Vlastní výzkum	59
6.1 Výběr vzorku	61
6.2 Metodologie výzkumu	62
6.3 Prezentace výsledků	63
7. Diskuze	71
Závěr	74

Seznam použitých zdrojů

76

Seznam příloh

78

ÚVOD

Hodnoty sociálního pracovníka. Někdy velmi skloňované téma, jindy bráno jako samozřejmost. Snad automaticky se předpokládá, že člověk pracující s lidmi, v pomáhající profesi, má kladné nastavení žebříčku hodnot. Zkoumá toto někdo? Každý z nás má nějaké své osobní hodnoty. Každý trochu jiné. Hodnoty se liší podle náboženského vyznání, politického smýšlení, sociokulturního začlenění i sociálního statusu. Dokonce se mění i s věkem. Založením rodiny, zkušenostmi.

Profesní hodnoty sociálních pracovníků jsou jasně definované, jsou dohledatelné a jsou pro celou tuto profesi stejné, bez ohledu na výše vyjmenované. Jsou základem pro dobře odváděnou práci. Bez tohoto rámce by celý sociální obor byl roztržštěn na několik proudů. Je dobře, že sociální pracovníci jsou sjednoceni těmito hodnotami. Jejich práce tak může být čitelná i pro klienty.

Jsou si však všichni sociální pracovníci těchto hodnot vědomí? Byli s těmito hodnotami dobře ztotožnění? Jaký vliv na jejich profesní hodnoty má délka praxe? Nejsou déle pracující pracovníci už unaveni neustálým kontaktem s měnícími se klienty? Se stále podobnými problémy klientů? Dokáží být stále profesionálové? Nevnášejí do práce své osobní rozpory? A co supervize? Promění se výrazně jejich smýšlení po absolvování supervize? Je supervize tím správným nástrojem jak v pracovnících uchovávat a rozvíjet sociální citění, sociální inteligenci? Jak je supervize realizována? Jaké jsou dojmy pracovníků, kteří prošli supervizí? Vystává mnoho otázek, jestli současně zaběhlá praxe je efektivní a do jaké míry.

Téma této diplomové práce mě zajímá. Sama jsem byla blízko syndromu vyhoření. Je dobře odvedená supervize zárukou pro zabránění fluktuaci lidí ze sociální sféry? Dokáže v pracovnících vyvolat a znovu nabudit ty hodnoty, které jsou pro sociální práci důležité a stěžejní? Na tyto otázky se pokusím odpovědět.

I. Teoretická část

1. Profese sociálního pracovníka

Je to práce interdisciplinárního charakteru. Obecně lze za sociálního pracovníka označit každou osobu, která se věnuje a pracuje s dětmi, mládeží a dospělými. A to ve státním i nestátním sektoru. Toto pojetí se objevovalo už v období po listopadové revoluci. Dále se sociální pracovník vymezoval a jeho profese se utvářela v charitativní sféře, neziskových organizací, státních institucích. Za sociálního pracovníka je obecně považován každý, kdo pomáhá ostatním (menšinám, sociálně vyčleněným, dětem a mládeží s problémy, seniorům, hendikepovaným). Tradičním označením je přístup sociálního pracovníka ku pomoci klientům. V praxi je sociální pracovník definován právními předpisy, kde nalezneme kvalifikační kritéria (vzdělání), výkon praxe, eticko-právní (způsobilost, bezúhonnost), minimální věk, zdravotní způsobilost a pracovní zařazení v organizaci. (Mátel, 2019)

Pomáhající profese mají zvláštní nároky kdy hlavní charakteristikou je pomáhat lidem. Jsou to lékaři, zdravotní sestry, pedagogové, sociální pracovníci, pečovatelky, psychologové. Všechny tyto povolání mají určitou sumu vědomostí a dovedností které si musí pracovník osvojit pro svůj výkon dané profese. Tato vzdělání poskytují příslušné školy. V oboru sociální práce hraje velkou roli lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem. Hlavní myšlenka je obsažena v osobnosti daného pracovníka, který se vyznačuje nákloností, trpělivostí, vcítěním se a odborností. (Kopřiva, 2000)

1.1 Identita sociálního pracovníka

Pokud se lidé rozhodnou stát se sociálním pracovníkem, berou na sebe odpovědnost k této profesi i k zaměstnavateli. Ostatní pak mohou očekávat, že budou své povinnosti plnit. Sociální pracovník se pohybuje v oblasti právních závazků a profesních standardů. Rámec instituce je důležitý, protože každý pracovník zasahuje do života klientů a je třeba držet se právních norem, zásad a etiky. Sociální pracovník také

vstupuje do života klientů, zná jejich detaily životních příběhů, proto je nutné dodržovat stanovená pravidla, která slouží pro ochranu klientů. Práva a povinnosti sociálního pracovníka se vzájemně doplňují, v praxi však někdy dochází k jejich kolizím. (Matoušek a kol., 2003)

Angažovaný sociální pracovník

Chápe svou roli a uplatňuje v ní osobní morální hodnoty. Klienty vnímá jako sobě rovné, jedná empaticky a s respektem. Svě morální hodnoty přirozeně přenáší do své práce s klienty. Nedělá rozdíl mezi osobním životem a profesním životem. Jeho hodnotové nastavení prolíná z jedné role do druhé. Problém je v možnosti vzniku osobního vztahu mezi klientem a pracovníkem nebo jeho náchylností k syndromu vyhoření. Je nutné, aby se pracovník držel svých práv a povinností a sociální instituce tento rámec zaštiťovala. (Matoušek a kol., 2003)

Radikální sociální pracovník

S výše uvedenou typologií sociálního pracovníka má společný rys, že vnáší do práce své osobní přesvědčení. Ale jde mu primárně o změnu politiky, zákonů, sociální praxe, kterou považuje za nespravedlivou. Jde tedy o změnu politické ideologie a práci jako takovou provádí ve víře v její změnu. (Matoušek a kol., 2003)

Byrokratický sociální pracovník

Tento model sociálního pracovníka je nutné oddělovat osobní, profesní hodnoty a hodnoty zaměstnavatele. Cílem těchto pracovníků je manipulace s klienty a následná klientova změna. K této roli patří i vytváření iluze o osobní péči klienta a také někdy

nezbytná „normalizace“ klienta. Nutnost rozdělení osobního a profesního života sociálních pracovníků je nutná vzhledem k jejich potřebě nepocítovat vinu za manipulaci v praxi. (Matoušek a kol., 2003)

Profesionální pracovník

„sociální pracovník je autonomním profesionálem, který je vzdělaný v oboru, je veden etickým kodexem a jeho identitu tvoří především členství v profesi. Prioritou jsou práva a zájem klientů.“ (Matoušek a kol., s.46, 2003) vztah klient a sociální pracovník je důvěrný a je chápán jako podílející se na vlastní změně klienta. Mocnost sociálního pracovníka je upozaděná a lze mluvit o rovnocennosti klient – sociální pracovník a to tak, že jsou v klientovi posilována jeho práva i povinnosti právě sociálním pracovníkem. (Matoušek a kol., 2003)

1.2 Pracovník přímé sociální péče

Nebo-li pracovník v sociálních službách vykonává práci spočívající v

- nácvičku jednoduchých denních činností jako je pomoc při osobní hygieně, oblékání, manipulaci s jednoduchými přístroji nebo pomůckami, udržování čistoty, podporuje klienta v soběstačnosti, posiluje jeho životní aktivizaci, pomáhá mu vytvářet základní sociální a společenské kontakty a napomáhá v uspokojování psychosociálních potřeb. (www.socialnirevue.cz)
- Dále provádí nepedagogickou činnost, která prohlubuje a upevňuje základní hygienické a společenské návyky až po jejich fixaci, snaží se působit a vytváření a rozvíjení pracovních návyků, na manuální zručnost a pracovní aktivity, provádí volnočasové

aktivity zaměřené na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivé schopnosti formou pracovních terapií, zabezpečuje zájmové a kulturní činnosti a provádí asistenční služby. (www.socialnirevue.cz)

- Zajišťuje pečovatelskou činnost spojenou s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, zajišťuje sociální pomoc, provádí komplexní péči o domácnost klienta, provádí sociální depistáž pod vedením sociálního pracovníka. (www.socialnirevue.cz)

Podmínkou pro výkon práce pracovníka v sociálních službách je bezúhonnost a zdravotní způsobilost a také odborná způsobilost, kterou pracovník získá absolvováním akreditovaného specializačního kurzu v minimálním rozsahu 150 hodin a to pokud má ukončené základní nebo střední vzdělání. Nebo také středním odborným vzděláním. (www.socialnirevue.cz)

Sociální reforma platná od 1. ledna 2012 upravuje další vzdělávání sociálních pracovníků v sociálních službách, kdy je zaměstnavatel povinen zabezpečit svým zaměstnancům další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za rok, kterými si upevňuje, obnovuje a doplňuje kvalifikaci. (www.mpsv.cz)

1.3 Rozdělení sociálních pracovníků a pracovníků přímé péče

Jak uvádí Matoušek a kol. ve své publikaci Sociální práce v praxi lze sociální pracovníky nebo pracovníky přímé péče v sociálních službách rozdělit do několika škál podle jejich orientace na klientelu. Klientovo prostředí a jeho přirozený svět slouží jako východisko pro sociální práci.

- Sociální práce se zneužívanými, týranými a zanedbávanými dětmi a jejich rodinami
- Sociální práce s osamocenými rodiči
- Sociální práce s rodinami v rozvodu

- Sociální práce s mnohoproblémovými rodinami
- Sociální práce se zdravotně znevýhodněnými
- Sociální práce s lidmi s mentálním postižením
- Sociální práce s duševně nemocnými
- Sociální práce se seniory
- Sociální práce s lidmi potřebující paliativní péči
- Sociální práce s lidmi užívajícími drogy
- Sociální práce s oběti domácího násilí
- Sociální práce s lidmi poskytujícími placené sexuální služby
- Sociální práce s rizikovou mládeží
- Sociální práce probační a mediační služby
- Sociální práce s nezaměstnanými
- Sociální práce s bezdomovci
- Sociální práce s uprchlíky

Pro tuto diplomovou práci blíže uvádím pouze charakteristiku sociální práce s mentálně postiženými, zdravotně znevýhodněnými a duševně nemocnými neboli kombinovaným postižením.

Tito lidé se vyznačují omezením tělesných a duševních funkcí, omezením v činnostech a ve společenských aktivitách, které Matoušek označuje jako širší sociální důsledky. Souhrnným názvem se toto postižení označuje jako hendikep. V dnešní době se prosazuje prevence a inkluze ale také rehabilitace a integrace. Pro plnou integraci daných klientů je třeba nastavení změny aktuálních sociálních postojů člověka, jeho potřeb či přání a přehodnocení významu sociálních kontaktů. Sociální pracovník nebo pracovník přímé sociální péče se snaží o výše uvedené, aby byl klientům zajištěn co možná nejvíce nezávislý způsob života. Společnost jako taková, a to sociální pracovníky nevyjímaje, by se měla starat o život svých hendikepovaných „sousedů“ bez bariér, což by se mělo odrážet i v politice naší země, jejích představitelů, vládních rozhodnutí,

doporučení a zákonech. Stejné postoje k takto hendikepovaným lidem by se měly odrážet a být viditelné na nižších úrovních řízení země – kraje, obecní zastupitelstva, až po každého jednotlivce. Sociální pracovníci a pracovníci v přímé sociální péči usilují o svépomoc a o uživatelské aktivity svých klientů tak aby docházelo k jejich seberealizaci. Tato klientela má povětšinou problémy v učení, porozumění, orientaci a komunikaci. Sociální pracovníci a pracovníci v přímé sociální péči poskytují svým klientům služby jen v záležitostech, které uživatel sám nezvládá. Služby neřídí život uživatele, ale pouze mu pomáhají, aby jej mohl co nejvíce řídit sám. Služby také musí správně mapovat adaptační schopnosti a dovednosti klienta. Sociální služby nabízí svým klientům život v komunitě a tam kde nejsou tyto lidé umístěni v rodinách, také nahrazují rodinu. (Matoušek a kol., 2005)

2 Hodnoty a etické otázky

V sociální práci se prolíná několik příbuzných vědních oborů a to proto, že sociální práce je poměrně mladý vědní obor. Každý ze sociálních pracovníků preferuje nebo se přibližuje svými postoji a vnímáním reality k různým proudům. Za základnu sociální práce považujeme psychologii, sociologii, ale i pedagogiku, právní vědy apod. Jednotlivé přístupy k sociální práci utváří prostředí zaměstnavatele a cílová skupina nebo skupiny klientů. Etické otázky v sociální práci jsou však průřezově nastaveny ve sjednocujícím duchu, který má na mysli co nejvíce možný plnohodnotný život každého z klientů v závislosti na jeho aktuálním stavu, potřeby a možností.

Etika sociální práce

Etika je vlastně teorií morálky, která prochází celou historií lidstva. Není výdobytkem nějakého náboženství nebo politického smýšlení. Prochází celou společností napříč jejími členy. Lze ji ovšem rozlišovat podle určitých hledisek, té pak říkáme profesní etika. Sociální etika zkoumá problematiku podle sociálních skupin, se kterými sociální pracovníci a pracovníci přímé péče pracují. (Jankovský, 2003)

Nedílnou a důležitou součástí práce sociálního pracovníka je přijetí etických norem a pravidel a současně i práce na sobě samotném. *„Dodržování etiky v sociální práci a utváření osobnosti sociálního pracovníka vytvářejí předpoklady pro úspěšnou realizaci sociální práce ve prospěch klienta, ale i samotné uspokojení z práce pro sociálního pracovníka.“* (Vrtišková, 2009, str.102)

Podle Mátela (2019) je profesionální etika odlišením mravních hodnot konkrétního nositele s pracovněprávními závazky zaměstnavatele. Jde tedy o morálku společnosti v jejích jednotlivých profesích, tedy sociální práci, která je nositelem

morálních kvalit, předpisů a normy, právě proto, že v sociální práci se pracuje úzce s lidmi (klienty) pro které je nesmírně důležité a potřebné stýkat se ve veřejné sféře s pracovníky bezúhonnými a profesně i osobnostně vyzrálými. Etika sociální práce je důležitou sociálně-teoretickou disciplínou, která dává sociálnímu pracovníku náhled na problematiku sociální práce, její dilemata a problémy v praxi. Jako soubor norem a postupů, zvyků i hodnot přijatelných v praxi sociální práce je sociální etika práce vodítkem a učebním materiálem pro sociálního pracovníka. Podle ní dokáže profesionálně uplatňovat nabyté znalosti, vědomosti a zkušenosti. *„Etické otázky, které mají přímý vztah k sociální práci, se týkají aplikace morálních pojmů a morálních norem na rozhodování o tom, co je morálně správné či nesprávné, dobré či špatné v profesionální praxi.“* (Mátel, s.47, 2019)

2.1 Etický kodex sociálního pracovníka

Matoušek (2003) popisuje etický kodex jako užitečný, i když zjednodušený model etických pravidel a norem, jež by měli mít na paměti všichni sociální pracovníci. Jde o nástin morálních kvalit a sociálně uznávaných norem chování, které je však nutno transformovat při každé individuální práci s klientem. Mezi sociálním pracovníkem a klientem vzniká interakce, která se nedá kopírovat, plošně uplatňovat na každého pracovníka nebo i klienta. Současná podoba etického kodexu sociálních pracovníků je otevřená a tudíž se dá předpokládat, že změny v kodexu jsou možné.

- Respektování svobodného rozhodování klientů
- Respektování důvěrnosti sdělených informací a práva na soukromí
- Respektování práva na sebeurčení

Podrobněji je etický kodex zpracován v publikaci „Metody a řízení v sociální práci“ (Matoušek a kol., 2003), kde je rozdělen podle oblastí zásad.

- Etické zásady – hodnoty a zásady lidských práv aplikované podle Charty lidských práv OSN a v Úmluvě o právech dítěte.
- Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho vyznání, etnickou příslušnost,... a bez ohledu na jeho podíl na životě společnosti.
- Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci, zároveň však nesmí být umenšováno právo druhého.
- Pomáhá jedincům, osobám, společnostem svými odbornými znalostmi a dovednostmi i zkušenostmi při jejich rozvoji a také přispívá při řešení problémů a následků některých jednotlivců.
- Sociální pracovník dává přednost profesionálním zájmům před svými osobními zájmy. Služby, které poskytuje, musí být na nejvyšší jeho možné úrovni.

Dále jsou podle Matouška (2003) vymezeny a definovány etické zásady chování sociálního pracovníka:

- Ve vztahu ke klientovi
 - Vedení odpovědnosti klientů za sebe samotné.
 - Jedná tak, aby chránil důstojnost a práva klienta.
 - Pomáhá se stejným úsilím a bez diskriminace všem klientům. Jakékoliv formy diskriminace se neúčastní a nespolupracuje na ní.
 - Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Informace a data od klienta vyžaduje jen v nejnútnejší míře a potřebnosti poskytovaných služeb. Neposkytuje důvěrné informace bez souhlasu klienta s výjimkou osob s omezenou právní způsobilostí, nebo

jestliže jsou ohroženy další osoby. V případě správného řízení umožňuje jeho účastníkům nahlížet do spisu.

- Dbá na to, aby klient obdržel všechna sociální zabezpečení i služby, které mu jsou přiřknuty a to nejen od instituce ve které je zaměstnán, ale i od jiných organizací. Poučí klienta o všech povinnostech, které vyplývají z poskytnutých sociálních služeb i dávek. Pomáhá klientovi řešit i jiné záležitosti, týkající se klientova života.
 - Sociální pracovník hledá cesty, jak zapojit klienta do procesu řešení jeho problému.
- Ve vztahu k zaměstnavateli
- Odpovědně plní své pracovní záležitosti vyplývající z pracovní náplně.
 - V organizaci vytváří takové podmínky, které vedou ostatní k plnění závazků kodexu.
 - Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a praktické uplatnění ve své organizaci s ohledem na nejvyšší možnou úroveň poskytovaných služeb klientovi.
- Ve vztahu ke kolegům
- Respektuje jejich znalosti, dovednosti a zkušenosti všech svých kolegů i odborných pracovníků. Vytváří a rozšiřuje spolupráci mezi nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb.
 - Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti svých kolegů, odborníků i dobrovolníků.
 - Kritiku vyjadřuje na vhodném místě a vhodným způsobem.
- Ve vztahu k povolání a odbornosti
- Dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

- Snaží se o uplatňování nových metod práce a jejich přístupů, tím zvyšuje její úroveň.
 - Brání tomu, aby odbornou sociální práci prováděl nekvalifikovaný a nevyškolený pracovník. Je odpovědný za své soustavné, celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základem pro výkon této profese v kvalitním provedení.
 - Pro profesní růst využívá i znalostí a zkušeností svých kolegů a jiných odborníků. Své znalosti a odbornost zvyšuje v celé šíři sociální práce.
- Ve vztahu ke společnosti
- Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat na neblahé činy vedoucí k obtížím či utrpení lidí a to ať jde o jednotlivce nebo o organizace či vládu.
 - Zasazuje se za zlepšení sociálních podmínek a sociální spravedlnosti. Podněcuje změny v zákonech, státu i mezinárodních dokumentech.
 - Upozorňuje na společensky výhodnější rozdělování zdrojů a přístupu k nim těm, kdo je potřebují.
 - Rozšiřuje možnosti na zlepšení kvality života pro všechny, kteří to potřebují a se zvláštním zřetelem na znevýhodněné.
 - Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

Podle Vrtilškové (2009), jsou sociální pracovníci vystaveni tlaku na kvalitu práce. Jsou pod drobnohledem nejen svého zaměstnavatele, ale také svých klientů a jejich rodin. V neposlední řadě samotné široké veřejnosti. Každé jejich rozhodnutí ve vedení klienta může mít reálný dopad na další události v životě klienta, potažmo jeho rodiny. Proto sociální pracovník musí být v jednotlivých pracovních rozhodnutích fundovaný odborník. To mu

zaručuje jeho vzdělání i zkušenosti. Podle nich se řídí a rozhoduje ve všech situacích. Neexistuje žádná banalita, ke které by mohl sociální pracovník přistoupit s laxností. Vše v jeho práci má své předchozí i následné. Sociální pracovník se musí rozhodnout:

- Kdy zasahovat do života klienta, jeho rodiny, komunity
- Kterým sociálním případům dát přednost a kolik času věnovat sociálnímu působení
- Kolik pomoci a péče poskytnout
- Kdy přestat se sociální terapií (Vrtišková, 2009)

2.2 Hodnoty

S technickým pokrokem, v době kdy se současný stav jeví jako největší rozvoj věd, se člověk ocitá v krizi. To co je měřitelné, viditelné, znatelné to vědy upřednostňují. S rostoucí rychlostí předávání informací se nám svět odcizuje a přirozená vzdálenost mezi přírodou a jedincem se zvyšuje. Podobně je tomu i ve vztahu člověka k člověku. (Pejchová, 2015)

Kulturní, vědecká a náboženská rovina se dostávají do střetu kdy jedna druhé nechtějí rozumět. Dochází k odosobnění mezi lidmi a je patrný bezduchý život, který je známkou krize hodnot. Tento distanc vidíme v různých institucích, kdy je s člověkem jednáno jako s předmětem. Lidstvo je součástí masové společnosti, kdy se vytrácí odpovědnost za vlastní rozhodnutí a konání. Lidé nejednají za sebe, ale přikloní se k většině. Člověk se přestal orientovat ve svém nitru a neví kde je jeho místo. Taková doba vrhá jedince do propasti, kde hledá své vlastní hodnoty, které jsou zpochybněny. (Gulová, 2011)

Tradiční řád společnosti je minulostí, společnost nyní spojuje pouze základní principy demokracie, trhu a lidských práv. Duchovní život člověka a jeho hodnoty s ním spojené se vytrácí. Jde především o náboženské hodnoty, které jsou založeny na pokoře, vzájemné úctě, solidaritě a dobru. To bylo v minulosti základem pro utváření žebříčku

hodnot. Dnes již nejsou stanovené jasné normy, lidé se orientují podle pravidel, kterých je velká řada, a proto je možné si z nich vybírat. (Petroušek, Balon, 2011)

Lidé se v nepřehledném množství informací střetávají se světovými názory, které mají odlišné názorové rámce vzájemně protichůdné. Spotřeba společnosti je na prvním místě, člověk může získat cokoli, co chce, což v něm vzbuzuje touhu ovládat a chtít stále víc. (Sokol, 2002)

Novináři berou informace jako zboží pro trh. Řeč, jejich řeč o tom vypovídá. Slovo má být pokynem na cestě přes mnohé a mnohé situace. Ale v médiích nacházíme slova, která mají být jen tou silou, která zaujme, která zajme. Tj. uvězní naši pozornost v jistém zaměření. Jde o projev vůle neznámé moci, která chce řídit naše existování tím, že ovládá náš zájem, vyplňuje je nepravými obsahy. Lidé nevědí o předchůdném celku, a proto jsou přesvědčeni, že život je vlastně technický problém. Stačí, když budeme ostatním podsouvat možnosti života, které budou těmito lidmi akceptovány a přijaty jako jejich vlastní možnosti, pak můžeme ovládat vše. To se vlastně kolem nás neustále praktikuje. Trh je vše a ti, kteří jsou trhovci vládou. Takové myšlenky je třeba připomínat médiím: je nutné probouzet, nikoli pouze podsouvat informace. Falšování nás samých je privace a to je naděje. Privaci bytí pociťujeme jako smutek, ale tento smutek není doménou našich psychologů, kteří hledají epifenomény v podobě chemických látek v mozku, krvi a jinde... Je to smutek na podstatnou nedosažitelnost tajemství jsoucena. Myslí-li si někdo, že je v životě možné vystačit si se slastmi, mýlí se. *“Nad živými lidmi vládou systémy, které vytvořili chybující lidé, stejně jako jsme my. Jde o nový druh otrokářství. Jsou to systémy bez merga, bez smyslu pro celek. Tak to vyhovuje mocným, těm, kteří tvoří systémy. V celém promýšlení jde jen o možnosti: to je podstata fenomenologie.”* (Hogenová, s.64, 2011)

Základní potřeba bezpečí a lásky se v dnešním životě nevytrácí, pouze je utlačována konzumní dobou. Každý člověk má potřebu se cítit

neohrožený a má potřebu být milován a uznáván. To se ve shonu vytrácí, neboť je stále co dělat. Stále se za něčím hnát. Mnozí si pak mohou připadat jako bezmocní v tomto rychlém světě kdy ani komunikace mezi jednotlivými komunikačními partnery není nastavena správně. Pro lidi je důležité vnímat všemi smysly, být empatický, umět naslouchat. Toto je neshleditelný prožitek. Je rozdíl mezi tím být a mezi mít. Dnešní společnost se orientuje na to druhé, pak dochází ke kolizím mezi jednotlivými aktéry. Herman uvádí pojem domácí korupce, kdy již od útlého věku je dětmi přijímáno neosobní smýšlení, které je vpravováno na základě komunikace. To pokračuje nejen doma a v blízkém okolo ale dále ve škole a na konec v práci. Je to tlak každodennosti, kterému musí člověk čelit. Někteří lidé na sebe dlouhá léta vyvíjejí velmi silný tlak, jsou sami sobě „fašistou“, ovšem stačí být k sobě vlídný. Je jen potřeba sebepoznání, sebeřízení a sebezpřesah. Jde o to překonávat své zdánlivé hranice a limity ale nikoliv formou ostrých loktů nýbrž způsobem respektující komunikace s druhými, vlídností k sobě samému a empatií k druhým.

Jak uvádí Prudký (2004), lidé po celém světě potřebují k zachování lidství děti, které jsou vedeny výchovou takových vnitřních hodnot, jako jsou pravda, láska, krása, spravedlnost a civilizovanost. To vše řečené je ideální obraz sebe sama pro ideální společnost kde nikdo druhého nehaní, neobviňuje.

Lidé jsou si rovni a vzájemně se respektují. Respektují své životní zkoušky, dokáží si pomoci v životních údělech a orientují se spíše na své nitro než na spotřební způsob života. (Herman, 2014)

2.3 Profesionální hodnoty sociálního pracovníka

Podle Vrtiškové (2009) je vzdělání a výběr studentů pro profesi sociálního pracovníka jen první metou. Sociální pracovník se vzdělává

neustále, celoživotně. Sociální pracovník musí být tomuto způsobu vzdělání nakloněn, měl by ho přijmout za své. A to jak pro vlastní pocit realizace, tak jako prevenci syndromu vyhoření.

- Empatie, je nesmírně důležitá pro budování a formování vztahu: pracovník – klient. Rovněž je důležité umění naslouchat, nezlehčovat situace a vcítovat se do kůže klienta tam, kde je to potřebné.
- Komunikativní dovednosti jsou nezbytností. Sociální pracovník má na sobě tíži spolurozhodování klienta, musí s klientem vykomunikovat nespočet dílčích situací, které povedou klienta k tomu správnému rozhodnutí. Je základem pro navázání vztahu s klientem. Od první komunikace se odvíjí vzájemná spolupráce mezi oběma stranami. Mimika, gesta, verbální i neverbální komunikace, to jsou důležité aspekty, které sociální pracovník má ovládat.
- Citová vyrovnanost a emocionální stabilita, jsou důkazem vyzrálosti takového sociálního pracovníka. Jen těžko by někdo labilní mohl pomoci druhému v jeho nesnadné životní situaci. Sociální pracovník musí unést tíhu těžkých životních příběhů svých klientů. Jen tak jim je schopen pomoci.
- Schopnost empatie, trpělivosti a schopnost ovládnutí se, jsou zvláštní nároky, které jsou na sociálního pracovníka kladeny. Vcítit se do klienta, proč jedná tak jak jedná. Přemýšlet o jeho jednání a situacích, které ho k němu vedou. Na tyto věci by měl sociální pracovník nahlížet a hodnotit nestranně. Tolerovat a lidsky porozumět, to vede k rozklíčení toho, co se v klientovi odehrává a sociální pracovník mu tak může lépe nabídnout pomoc.

- Životní optimismus je v této profesy velmi důležitý. Právě proto, že se sociální pracovník stále a stále setkává ve své profesy s klienty, kteří jsou v tíživé životní situaci, řeší své strasti, a nebo jsou odevzdání instituci, která musí dohlížet na jejich zdravý rozvoj nebo alespoň dělat vše proto, aby nedošlo k regresi. Dodávat klientům naději, neboť to je mnohdy jediné, co jim zbývá. (Vrtišková, 2009)

2.4 Standardy kvality sociálních služeb

MPSV č.2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. o sociálních službách uvádí, že:

Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

- má poskytovatel písemně definované a jasně určené a to v souladu se zákonem o těchto službách poskytovaným dle individuálních potřeb těchto osob.
- Dále, poskytovatel sociálních služeb vytváří takové podmínky pro své uživatele, aby oni samy mohli uplatňovat vlastní vůli při řešení svých potřeb a sociálních situací.
- Pracovní postupy jsou písemně zpracované tak, aby zaručovali řádný průběh poskytované služby.
- Poskytovatel také uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu svých klientů před předsudky a negativním hodnocením.

Ochrana práv osob:

- Poskytovatel má písemně zpracován postup předcházející vzniku situací pro porušování lidských práv a svobod.
- Rovněž má zpracovány vnitřní pravidla pro přijímání darů.

Jednání se zájemcem o sociální službu:

- Poskytovatel má zpracováno a postupuje podle vytvořených pravidel pro srozumitelnou komunikaci se zájemcem o poskytovanou sociální službu.

- Dále se zájemcem projednává jeho požadavky, očekávání od nabízené služby a dosahování osobních cílů vzhledem k jeho možnostem a schopnostem prostřednictvím sociální služby.
- Poskytovatel sociální služby má zpracovaný postup pro odmítnutí zájemce o tuto službu a to podle zákonem stanovených pravidel.

Smlouva o poskytování sociální služby:

- Poskytovatel má zpracované vnitřní pravidla, podle kterých postupuje při uzavírání smlouvy se zájemcem o sociální službu a to podle druhu této služby a okruh osob, kterým je určena.
- Dále poskytovatel při uzavírání smlouvy se zájemcem postupuje tak, aby bylo jasné a srozumitelný účel a obsah smlouvy.
- Poskytovatel sociální služby ujednává rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na přání, cíle, možnosti a schopnosti uživatele.

Individuální plánování průběhu sociální služby:

- Poskytovatel má písemně zpracován průběh plánování a přehodnocování služeb, jež poskytuje.
- Plánuje společně s osobou, které je plán určen. S ohledem na cíle a osobní možnosti dané osoby.
- Dále poskytovatel průběžně hodnotí, společně s osobou, které jsou služby určeny a to podle jejich možností, zda jsou její cíle naplňovány.
- Poskytovatel má ke každé osobě, které jsou služby poskytovány, určeného zaměstnance.
- Poskytovatel systematicky uplatňuje získávání a předávání informací mezi svými zaměstnanci o průběhu poskytování služeb osob, kterým jsou poskytovány služby.

Dokumentace o poskytování sociální služby:

- Poskytovatel má zpracován postup jak nakládat a pracovat s informacemi a dokumentací o osobách, kterým je sociální služba poskytována.
- Poskytovatel vede anonymní dokumentaci v jednotlivých případech nebo na žádost osoby, které je služba určena a to podle charakteru dané služby.
- Dále má poskytovatel určenou dobu, při které se dokumentace o osobách užívající dané služby uchovává i po ukončení dané služby.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování dané služby:

- Vnitřní pravidla pro podávání stížností a jejich vyřizování jsou poskytovatelem zpracována a to ve srozumitelné podobě.
- Rovněž poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost a také informuje o tom, v jaké podobě. Na koho se v případě stížnosti obrátit, kdo ji bude vyřizovat, informuje o možnosti stanovit si pro stížnost svého zástupce a s těmito informacemi jsou rovněž seznámeni všichni zaměstnanci poskytovatele.
- Evidence a vyřízení stížnosti je v přiměřené lhůtě.
- Poskytovatel také informuje o možnosti obrátit se se stížností na nadřízený orgán nebo na organizaci sledující dodržování lidských práv.

Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje:

- Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné služby ve svém okolí a také vytváří možnosti, jak by tyto dostupné služby osoby mohly využívat.

- Dále poskytovatel zprostředkovává služby, určené k naplňování individuálních cílů osobám, pro které jsou určeny.
- Poskytovatel také podporuje a umožňuje osobám kontakty a vztahy v přirozeném sociálním prostředí. V případě konfliktu ve vztazích, zachovává poskytovatel neutrální postoj.

Personální a organizační zajištění sociální služby:

- Poskytovatel má zpracovanou strukturu, počet pracovních míst, kvalifikaci pro jednotlivá pracovní místa, osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v §115 zákona o sociálních službách. Organizační struktura a počet zaměstnanců je přiměřen nabízeným službám, jejich rozsahu a počtu a potřebám osob, pro které je služba určena.
- Vnitřní struktura povinnosti a práv jednotlivých zaměstnanců je stanovena a jasně popsána.
- Existují vnitřní pravidla pro zaškolování i přijímání nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem.
- Poskytovatel, který využívá služeb fyzických osob, má jasně stanovená pravidla pro tuto poskytovanou službu.

Profesní rozvoj zaměstnanců:

- Poskytovatel má zpracovaný postup pro pravidelné hodnocení svých zaměstnanců, který obsahuje především ustanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů svých zaměstnanců a jejich dalších potřeb.
- Poskytovatel postupuje podle zpracovaného plánu vzdělávání svých zaměstnanců.
- Poskytovatel má zpracovaný plán výměny informací mezi svými zaměstnanci o poskytované sociální službě.

- Dále má zpracován plán finančního a jiného ohodnocování svých zaměstnanců.
- Poskytovatel zajišťuje pro své zaměstnance v přímé péči, s osobami užívajícími sociální služby, podporu kvalifikovaného odborníka.

Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby:

- Poskytovatel sociální služby určuje místo a čas poskytované sociální služby podle druhu sociálních potřeb osobám, kterým je poskytována a to podle jejich potřeb.

Informovanost o poskytované službě:

- Srozumitelná forma poskytované sociální služby je zpracována podle okruhu osob, pro které je služba určena.

Prostředí a podmínky:

- Poskytovatel sociální služby zajišťuje takové materiální a hygienické podmínky, které odpovídají charakteru, kapacitě a individuálním potřebám osob, pro něž je služba určena.
- Dále poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálním potřebám.

Nouzové a havarijní situace:

- Nouzové a havarijní situace má poskytovatel jasně definovány a to v souvislosti s poskytováním sociálních služeb.
- Dále musí poskytovatel prokazatelně seznámit všechny své zaměstnance s možností vzniku těchto situací a vytváří podmínky k tomu, aby v případně nastalých těchto situací je zaměstnanci byli schopni uplatnit.

- Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu řešení nastalých nouzových a havarijních situací.

Zvyšování kvality sociální služby:

- Poskytovatel dané služby pravidelně monitoruje a vyhodnocuje, zda je způsob, rozsah a úroveň poskytování sociální služby v souladu s vytyčenými cíly organizace, individuálními cíly osob a zásadami dané organizace.
- Dále jsou zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob v souvislosti se způsoby poskytování sociální služby.
- Do hodnocení poskytované sociální péče poskytovatel zapojuje i své zaměstnance a další fyzické a právnické osoby, které se podílejí na chodu organizace.
- Poskytovatel na základě stížností realizuje další růst a rozvoj kvalitních služeb dané organizace. (www.mpsv.cz)

3. Supervize

Je podpora sociálního pracovníka na profesionální úrovni. Zároveň rozvíjí jeho osobnost a chápání sebe samotného, klientů, i problémů se kterými se denně střetává. *„Ve vzájemné spolupráci mezi supervizorem a supervidovaným jde o společné hledání řešení v atmosféře důvěry, o rozvíjení sebereflexe vedoucí k pochopení dosud neuvědomovaných souvislostí, vztahů, pocitů a jejich odrazu v pracovní činnosti.“* (Matoušek a kol.,s.136, 2003)

Pečovat o sebe je nutný předpoklad pro výkon profese sociálního pracovníka. Můžeme použít vlastní zdroje soukromé podpory, což ne-vždy je dostačující. Ale pečovat o svou duševní rovnováhu je potřebné a nutné pro další výkon náročné práce. Soukromé zdroje podpory, jakou může být rodina a přátelé má své nevýhody: sociální pracovník je vázán mlčenlivostí a nemůže mluvit o všem, je nutné zachovávat soukromí klientů. Rodinní příslušníci ani přátelé neznají fungování organizace a jednotlivé vztahy v ní probíhající. A také není vždy možné otevřeně o čemkoliv hovořit z důvodu nezatěžování pracovních věcí. A také ne-vždy je k dispozici vhodná osoba, se kterou bychom rádi mluvili. Naproti tomu profesionální zdroj podpory můžou být spolupracovníci, nadřízení, kolegové. V takovém ovzduší je patrná pracovní atmosféra. Kolegové znají mnoho podobných situací, problém se snáze vysvětluje. Profesionální zdroj je také supervize. (Veglářová a kol., 2013)

Supervize je nepřímá služba pro klienty. Supervizor mluví se supervidanty o problematice klientů služby, aniž by se s nimi přímo setkal.

3.1 Supervidovaný

„Pomáhání a přijímání pomoci je obtížný a často ambivalentní proces.“
(Hawkins, Shohet, s. 23, 2004,) Začít v pomáhající profesi má mnoho někdy protichůdných důvodů. Nic není jen růžové. Sociální pracovníky může vést k této profesi jak touha pomáhat, tak i touha po určitém způsobu moci. Toto jsou dva protichůdné důvody, které se skrytě mohou projevat v efektivitě práce, v jejích záludnostech. Čím více se supervidovaný pracovník drží mylné avšak čisté domněnky, že chce pouze pomáhat, tím složitější je samotný proces supervize. Pokud sociální pracovník o sobě smýšlí bez sebereflexe, domnívá se, že je úspěšný, výjimečný nebo dokonce nenahraditelný, vytváří si o sobě nereálnou iluzi. Pak střetnutí s realitou působí konfliktně. Najde se

někdo, třeba i klient, který ho srazí o stupínek dva níže. Takový sociální pracovník se příliš do hloubky nezabývá vlastními vnitřními motivy pro svou profesi. Nedokáže mít objektivní náhled na svou práci, svá stanoviska, svá rozhodnutí. Může se stát, že vnitřní i vnější konflikty jsou stále a stále častější a sociální pracovník trpí frustrací až deprivací z neustále přibývajících potíží. To už je jen krůček k syndromu vyhoření. (Hawkins, Shohet, 2004)

Jako prevence výše zmiňovaného slouží supervize.

Potřeby supervidovaného

Supervidovaný musí pociťovat v supervizi bezpečí. Jinak je celý proces supervize neúčinný. Při supervizi musíme brát zřetel na hierarchickou pyramidu potřeb, jakou například zavedl již Maslow. Tedy: zajištěné fyziologické potřeby (fyzická pohoda), zmiňované bezpečí a jistota, potřeba přijetí, spoluúčasti, potřeba uznání a úcty a až na nejvyšším stupínku je potřeba seberealizace. Toto musí mít supervizor na mysli, aby docílil změny v uvažování supervidovaného.

3.2 Vyhoření

Je to soubor příznaků v pomáhajících profesích, které v důsledku způsobují ztrátu chuti k zaměstnání, výkonu praxe, nevoli jakéhokoli směru. Obecně je zapříčiněn vysokými nároky na pracovníky. Časovým presem, schopností a nutností se samostatně a mnohdy rychle rozhodovat. Také intenzivní kontakt s lidmi, klienty vede k vyčerpanosti. V běžném životě si regulujeme kontakt s lidmi sami. Zde, v pomáhající profesi, je sociální pracovník vystaven neustálému běhu klientů

s nejrůznějšími problémy, životními starostmi. Sociální pracovník, pracující v konkrétní instituci si nemůže dovolit klienta nepřijmout, jednoduše před ním zavřít dveře, nepomoci mu. Navíc představa klientů nebo jejich rodin o pomoci sociálního pracovníka může být někdy až nereálná. Vysokou náročnost s klienty způsobuje navíc jejich dobrovolnost, či nedobrovolnost umístění do sociálního zařízení. To vše mohou být spouštěcí faktory zapříčiňující syndrom vyhoření. Ten samotný se pak u disponovaných projevů v průběhu několika týdnů či měsíců. (Kopřiva, 1997)

Projevy syndromu vyhoření

Podle Hawkinse a Shoheta (2004), jsou následné projevy syndromu vyhoření:

- Tělesné vyčerpání – chronická únava, náchylnost k úrazům, častější onemocnění a čerpání nemocenských dávek. Člověk si častěji ztěžuje na bolesti zad, hlavy, břicha, nevolnosti. Může pociťovat napětí svalů. Syndrom vyhoření se spojuje i s poruchou spánku. Přes den je unavený a večer, když by měl spát, nemůže usnout, protože stále má nutkavé myšlenky o problémech v práci. To všechno může vést k únikům k jídlu, alkoholu, cigaretám nebo lékům. Tyto úniky však nepůsobí dlouhodobě a vedou k ještě většímu zoufalství, frustraci, vyčerpání.
- Emocionální vyčerpání – takový člověk se cítí vnitřně vyčerpaný, bezmocný, pociťuje beznaděj v denních situacích. „V extrémních případech může tento stav vést k propuknutí duševní choroby či k myšlenkám na sebevraždu.“ (Vrtišková, s118, 2009) Vyhořelí pracovníci mají pocit, že veškerou svou zbylou energii spotřebují na běžné denní činnosti. Rodina i přátelé pro

ně představují jen další zátěž. Jsou podráždění, nervózní, neklidní.

- Duševní vyčerpání – objevují se u nich negativní postoje k sobě samým i k průběhu a samotné jejich práci. Ale také negativismus ke kolegům a klientům. Probíhají v nich procesy myšlení, které by u sebe nikdy nečekali. Přestávají vnímat lidi kolem sebe jako stejné lidské bytosti s pocity a myšlenkami, jaké mají i oni. Projevuje se u nich nechť jednat s klienty, kolegy. Vyhořelí sociální pracovníci vnímají své pracovní i osobní okolí jako zdroj problémů.

Fáze vyhoření

Syndrom vyhoření má u mnoha svých „pacientů“ několik fází, které jsou rozpoznatelné u většiny případů tak jak je popisuje Vrtišková (2009).

- Stadium nadšení – většina nováčků je po studiu plná očekávání, naděje a elánu. Jejich představy ovšem naráží na zaběhnutou praxi či denní střetávání s klienty a jejich problémy. Často má o zaměstnání nejasné představy a nejsou schopni pružně reagovat na realitu. Práce samotná se ale stala naplněním jejich života a pomoc druhým berou velmi vážně. Největší úskalí je v jejich obětavosti při práci s klientelou, jejich identifikace s klienty a dobrovolné přepracovávání. Vydávají příliš mnoho energie na něco, co není tolik efektivní.
- Stadium stagnace – počáteční nadšení z práce už přestává být lákadlem. Pracovník potom, co z některých svých ambicí slevil, si začíná pomýšlet na vlastní volno, dodržuje pracovní dobu, hledá pracovní

růst, věnuje se přátelům, chce se osamostatnit, založit rodinu atp.

- Stadium frustrace – je plné otázek smyslu práce, její efektivitě. „*Jaký smysl má pomáhat lidem, kteří nespolupracují nebo nedělají pokroky?*“ (Vrtišková, s119, 2009) Už v této fázi se mohou objevit fyzické či psychické obtíže. Objevují se konflikty s nadřízenými.
- Stadium apatie – přirozenou a nejčastější fází na začínající konflikty je apatie. Toto stádium se objevuje ve fázi, kdy je pracovník v práci dlouhodobě frustrovaný, přitom svou práci potřebuje k obživě a placení nájmu a nemá možnost svou situaci efektivně a rychle vyřešit. Apatie se projevuje například tím, že pracovník dělá pouze to, co mu určuje jeho náplň práce. Tedy jde o velký extrém od první fáze nadšení, kdy v práci trávil mnoho času na víc.
- Stádium intervence – je to jakýkoliv krok vedoucí ke změně. A to jak přístupu k práci, sobě samotnému, přátelům, rodině, klientům a kolegům. Pracovník přehodnotil své hodnoty, začal se aktivně věnovat ve volném čase sobě, např. našel touhu se znovu vzdělávat, odjel na dovolenou, vyrazil si s přáteli.

Pomáhající profese sociálního pracovníka přináší určitou zodpovědnost ke klientům. Nadměrná angažovanost je negativním jevem, stejně jako naprostá lhostejnost. Je těžké nalézt pro každého jednotlivce jeho míru zapojení. (Vrtišková, 2009)

3.3 Podpora supervidovaného

Supervizor není inkvizitor. Vnáší nové pohledy, podporu, směrem k supervidovanému. Není jeho nadřízený a jejich vzájemný vztah je na profesní úrovni. Supervidovaný by měl ze supervizora, případně i od dalších supervidantů v případě skupinové supervize, cítit vstřícnost, naslouchání od druhých. (Hawkins, Shohet, 2004)

Překážky v supervizi

V naší kultuře se zabydlel fenomén, že ten kdo pomáhá, pomoc nepotřebuje. Sociální pracovník, který se rozhodl účastnit se supervize, může být nastaven v tomto duchu. Další jeho obavou může být kritika od supervizora či kolegů. Jeho zesměšnění. Být silný a odolný pracovník je přeci samozřejmé. Nevýhodou supervize je i její časová limitovanost (vyhrazený čas na supervizi) a nemusí být k dispozici hned, jak to pracovník potřebuje. Důležitá je i osobnost supervizora, ten nemusí vyhovovat všem supervidantům. Další překážkou v supervizích může být její „bezhlavé“ zavádění, například novou vyhláškou či nařízením. Supervidanti v tomto případě nemusí být správně motivováni k samotnému sezení, nikdo se s nimi nedomlouval, supervize je pro ně povinná. Někdy se stává, že supervizor je někdo z nadřízených v organizaci, to je nešťastné. Není ošetřeno, jak bude s informacemi nakládáno, to vede k nelibosti u supervidantů. Občas nemusí být stanoven přesný cíl supervize, to nechává supervidanty v jakési atmosféře bezúčelnosti a supervizi samotnou mohou považovat za ztrátu času. (Venglářová a kol., 2013)

Aktivní přístup v supervizi

Pro supervizi samotnou je důležité správné nastavení a vnitřní motivace sociálních pracovníků jak ve skupinové, tak i v individuální supervizi. Pokud účastník supervize je sám přesvědčen o své potřebě se supervize účastnit za cílem zlepšení ať už klimatu pracovních vztahů nebo osobních nejasností při výkonu práce, je reálná šance na dobře odvedenou a účelnou supervizi. Tedy aktivní přístup, každého jednotlivého supervidanta, je jakousi zárukou pro možné efektivní využití supervize. (Matoušek a kol., 2003)

3.4 Supervizor

„Supervizor pracuje se supervidovaným na společně dohodnutých cílech podle kontraktu. Je odpovědný za vytvoření bezpečného a stimulačního vztahu, který lze přirovnat k pracovní alianci...“ (Matoušek, s.357, 2003) Kompetencí supervizora je vytvořit tento model vztahu se supervidovaným. Pracovat na prostředí bezpečí pro supervidovaného a směřovat každé supervizní sezení k naplnění předem vytyčených cílů, cíle. Mapuje a ví, co se právě ve vzájemném vztahu supervizor – supervidovaný odehrává, ví, co dělá a jak to dělá. Supervizor je profesionál ve svém oboru, s dlouhodobou praxí (doporučuje se 13 let) v oblasti sociální práce, speciální pedagogiky nebo pedagogiky. Je často vzdělán i v oblasti psychoterapie (psychoterapeutický výcvik). Prvořadým úkolem je pomáhat pracovníkům v jejich vlastní sebereflexi. Supervizor probírá s účastníky supervize jejich postoje a názory na vedení organizace, na problematiku se spolupracovníky, kolegy i pomáhajícím personálem či dobrovolníky. Jejich náplní je i všímání si pracovních podmínek v organizaci. Pokud je supervizor současně nadřízeným nebo nějakým manažerem v organizaci, zásadně to mění klima supervizních setkání. (Venglářová a kol., 2013)

Role supervizora

Supervizor je jakýmsi nadřízeným, vedoucím, mentorem supervidovaného. Jeho role by neměla být založená na moci, i když celý proces supervize monitoruje a řídí právě supervizor. On však dává prostor supervidovanému k jeho vlastnímu seberozvoji, sebereflexi. Vede ho k náhledu na sebe, své postoje i činy ve vzájemné interakci. Supervize je místem pro náhled, který supervizor poskytuje supervidovanému. Rolí supervizora je zaměřením se na vztah nebo průběh toho, co překáží dobrému průběhu výkonu práce, profese. Důležité a nezbytné je vymezení postavení supervizora v organizaci, jejím systému. Supervizor může být jak externistou organizace, tak jejím internistou. Supervizor, jako externí zaměstnanec musí mít dobře vyjasněnou zakázku od organizace. U internisty záleží i na jeho pracovní pozici, kterou běžně vykonává. Pro proces supervize je důležité udržet důvěru jak u vedení organizace, tak i u samotných supervidantů. Citlivou oblastí je předávání informací vedení a zásadou mlčenlivosti vůči účastníkům supervize. Výhodou interního supervizora je však znalost problematiky, terénu i klientely. Je to odpovědná manažerská pozice. Kde je hlavním úkolem udržet rovnováhu mezi zaměstnanci a vedením organizace a udržením funkčního vztahu v samotné supervizi. Nevyváženost těchto vztahů může vést k nevyžádaným spojenectvím. (Matoušek, 2003)

Vlastnosti supervizora

Podle Matouška a kol., (2003) by měly být vlastnosti supervizora následovné:

- Patří mezi ně osobnostní charakteristiky a předpoklady jakými jsou psychické zdraví, pozitivní ladění a smýšlení, realistické nároky, smysl pro partnerství, jistá dávka intuice a vlastní věrohodnost.
- Profesionální schopnosti jakými jsou integrace a diferenciací. Být schopen rozpoznat skryté procesy a umět s nimi zacházet. Musí se orientovat v dlouhodobé perspektivě. Být adaptibilní změně. Samozřejmě být schopen vytvořit strategii a její případné korekce. A zúročít své zkušenosti s prací skupin, jednotlivci i organizací.
- Má profesionální znalosti z obecné psychologie, psychologie osobnosti, orientuje se ve znalostech komunikace, skupinové dynamice. Má vědomosti o organizaci, v níž provádí supervizi. A v neposlední řadě má filozofické znalosti o konceptech, je schopen používat filozofické myšlení.

Dále podle Hawkinse a Shoheta (2000), k vlastnostem supervizora patří také otevřenost, absolutní přijetí supervidovaných, empatie a umění naslouchat, porozumění, vřelost. Supervizor není psychoterapeut a supervidovaný není klient. Odpovědná role supervizora spočívá v jeho intuici supervidované správně směřovat, vést k jejich vlastní sebereflexi a nevnášet do procesu supervize jeho vlastní motivy. To vyžaduje mnohaleté zkušenosti v práci se sebou samým, zkušenosti z praxe a intuitivní sebereflektující jednání. Nejobtížnější dovednosti se říká „helikoptéra“, což je rychlé přepínání vlastního nastavení rolí, odpovědností k supervidovaným, organizaci a roli supervizora. Ohnisko pozornosti supervizora je v následujících oblastech:

- Supervidovaní popisují své klienty a problematiku s nimi.

- Mezi supervidovanými probíhá proces supervize.
- Vlastní proces mezi supervidovanými a supervizorem.
- Klientela organizace v kontextu pomoci od zaměstnanců organizace a pomoc supervidovaným.
- Širší kontext organizace a vztahů mezi přidruženými organizacemi.
- Jeho role, je zakotvena v několika funkcích. Supervizor je tedy poradcem pro supervidované, kterým přináší podporu. Zároveň je pedagogem supervidovaných, které učí vlastnímu seberozvoji. Současně je manažerem, který nese zodpovědnost jak za supervidované, tak i za klientelu a je konzultant nesoucí odpovědnost společnosti, organizace, která za supervizi platí.

3.5 Proces supervize

Je účelné setkávání supervizora se supervidovaným za účelem zkvalitnění služeb sociální práce – pomoci sociálním pracovníkům, kteří pomáhají klientům. Jedná se tedy o rozvoj kompetencí jedné osoby působící na osobu další. Prvořadým záměrem supervize je zlepšení a ochrana zájmů klientů, se kterými pracují sociální pracovníci. V závislosti na vytvořeném prostředí může mít i další funkce. (Hawkins, Shohet, 2000)

Supervize je součástí profesionálního vzdělávání pomáhajících profesí. *„Je to proces praktického učení, v němž supervizor – učitel (někdy též skupina stejně postavených kolegů) pomáhá supervidovanému řešit konkrétní problémové situace, které vznikají při jeho práci s klienty.“* (Kopřiva, 1997)

Týž autor popisuje: jako průřezové by se dalo označit, co vše je třeba v supervizi ošetřit a to jak ve skupinové, tak i v individuální.

- Je to navázání vztahu se supervidovaným ještě před rozhovorem samotné supervize.
- Uzavřít kontrakt mezi supervidovaným a supervizorem.
- Propracovávat problematiku, dotazovat se, vést rozhovor od obecného ke konkrétnímu.
- Projevit empatii k supervidovanému, umění vcítit se do problému, ale to z obou pohledů – jak supervidovaného, tak i klienta.
- Dát průchod vlastním pocitům (hněv, smutek)
- Supervizor by měl umět klást požadavky na supervidovaného.

Vztah ke klientovi a komunikace s ním má prvořadý význam. V supervizi se zabývají supervizor a supervidovaný konkrétními problémy, které jsou v ideálním případě zpracované do hloubky. Cílem není pouze reflektovat, ale dostat se vlastním přičiněním ke správnému postupu. Správný postup nemusí být u každého pracovníka identický, supervizor musí brát zřetel na osobnost supervidovaného i na osobnost klienta. Podmínky pro úspěšnou supervizi v organizaci jsou následné: Organizace musí být nakloněná případným změnám ve způsobu vedení svých lidí, potažmo klientů: jedná se o „učící se organizaci“. Samotí pracovníci musí být tomuto přístupu nakloněni, musí být ochotni na sobě pracovat, reflektovat své pocity při práci s klienty nebo při vzájemné interakci a spolupráci mezi kolegy. Všichni zúčastnění by měli vědět, co mohou od supervize očekávat. Vědět, že ani supervize samotná není všespásná a nedokáže nemožné. Jde o prolomení tradičních myšlenkových schémat, nové metody řešení, nové strategické postupy. Učit se musí chtít celé týmy, organizace samotná, nejen její jednotlivci. Strategie je postavená na společných úsudcích, společném myšlení. (Matoušek a kol., 2003)

Supervizní styly

Supervize jako taková se podle Hawkinse a Shoheta (2004), dá rozdělit podle druhu a účelu supervize. Všechny formy však mají společnou strukturu. Nejprve se musí určit, jaká supervize je pro danou organizaci žádoucí, jaký cíl má supervize naplnit. Rozlišujeme supervize:

- **Výuková** – která má účastníky supervize spíše vzdělávat. Zabývá se rozebíráním práce supervidovaných s klienty. Supervizor je v postavení učitele.
- **Výcviková** – je podobná výukové, s tím rozdílem, že supervizor má jistou zodpovědnost za klienty, kteří jsou se supervidovanými probíráni. Supervizor má jasnou řídicí a normativní roli. Pro supervidované může jít o druh výcviku v jejich sociální práci.
- **Řídící (manažerská)** – supervizor je současně nadřízeným supervidantů. Vztah mezi supervizorem a supervidantem je jednoznačně nadřízený a podřízený. Supervizor přebírá odpovědnost za klienty.
- **Poradenská** – tento druh supervize je určen pro zkušené a kvalifikované sociální pracovníky. Supervizor má odpovědnost za průběh supervize a supervidovaným zůstává odpovědnost za klienty. V supervizi supervidanti rozebírají své otázky a problematiku práce s klientelou se supervizorem.
- **Zasahující** – je podpůrnou supervizí pro strany supervidovaný a klient, kdy supervizor zasahuje do jejich vzájemného vztahu.
- **Přípravná** – supervizor se supervidovaným probírá vzájemné vztahy: sociální pracovník – klient, studuje jejich postoje, navrhuje alternativní jednání a

supervidant podle toho své jednání upravuje, aplikuje na klienta.

- **Souběžná** – supervizor souběžně superviduje pracovníka i klienta.

Matoušek a kol. dělí supervize i podle cíle:

- **Krátkodobá** – „...získání několika elementárních profesionálních dovedností, vytvoření několika základních podmínek pracovního týmu k úspěšné práci...“ (Matoušek a kol., s.352, 2003)
- **Dlouhodobá** – „...formulace a monitoring plánů osobního rozvoje pracovníků, harmonizace fungování celé organizace, zvyšování citlivosti organizace na potřeby klientů...“ (Matoušek a kol.,s.352, 2003)

Podle Hawkinse a Shoheta se supervize ještě dělí na:

- **Individuální** - která se soustředí na konkrétního pracovníka, s nímž se lze zabývat mnoha podstatnými otázkami procesy supervize než jako je tomu ve složitějším procesu supervize skupinové. Individuální supervize se jeví jako nejlepší kontext, který je ovšem časově a finančně náročnější.
- **Skupinová** – supervizoři dokážou obsáhnout větší množství supervidovaných při vedení skupin. Ideálem je ovšem dobrovolnost supervidovaných se této supervize účastnit. Ale v praxi se ukazuje skupinová supervize spíše jako kompromis pro supervizora i supervidanty. Další výhodou skupinové supervize je podpůrná atmosféra, v níž se supervidanti dělí o své úzkosti a zjišťují, že ostatní čelí téměř stejným problémům. Supervidovaní těží z reflexí, zpětné vazby a podmětů svých kolegů stejně jako od skupinového

supervizora. Skupina dává supervizorovi možnost ozkoušet vlastní emoční nebo intuitivní reakci na předloženou problematiku tím, že se sledují reakce skupiny. Rozmanitost reakcí skupinových supervidantů může být velmi užitečná. Jeden z nich obvykle zahajuje supervizní skupinové setkání se svým problémem a vyzívá ostatní členy, aby se zaobírali danou představou. Pokud si členové skupiny dokáží uvědomovat co zažívají, může to být velmi užitečné vodítko k osvětlení toho co u supervidovaného a klienta zůstalo nezpracováno. Supervizor vyzívá členy k tomu, aby důvěřovali vlastním reakcím v situaci tady a teď, kdy je tento model součástí supervizní práce. Skupinová supervize nabízí větší množství empatických reakcí a to podle typů osobnosti. Ve skupině je také možné zinscenovat terapeutické sezení s některým z členů skupiny, který hraje klienta. Supervidanti mají také příležitost učit se přímo od supervizora tomu jakým způsobem vede skupinu, jaká je její dynamika.

- **Týmová** - Podle Hawkinse a Shoheta (2003), je setkání pracovníků jedné organizace, kde jde o pracovní rozhovory o klientech a problematice s tím spojenou. Jde o jednotný zájem supervidantů, tedy může jít o sociální pracovníky se stejnou formou práce. Cílem je profesionální rozvoj sociálních pracovníků – supervidantů, získání nových poznatků a dovedností. Supervize týmů není identická se skupinovou supervizí – kde jsou supervidanti složeni z různých organizací se stejným cílem supervize. Ale mezi všemi supervidanty je i mimo supervizi vytvořen pracovněprávní vztah a mnohdy jde i o vztahy pracovně provázané. Proto je nutné zde řídit ještě další objevující se faktory.

Supervidovaní znají navzájem své klienty. V supervizi je věnován čas tomu, jak klient vstoupil do života pracovníka, jak ho ovlivňuje, tedy nehovoří se o vztahu „venku“, ale „uvnitř“.

„Týmy potřebují jistý stupeň homogenity, ale potřebují také rovnováhu typů osobnosti, věku, pohlaví a dovedností.“ (Hawkins, Shohet, s139, 2004)

V supervizi týmů je pozornost zaměřená na spolupráci mezi jejími členy. Cílem může být zefektivnění komunikace mezi pracovníky, vztahů a rolí. Dále také může jít o vztahy uvnitř celé organizace. Zefektivnění způsobů hodnocení, péče o zaměstnance, efektivita samotné práce s klienty. V supervizi se mohou objevovat kazuistiky klientů, jejich práce s nimi, přístupy jednotlivých sociálních pracovníků, zpracování negativních zážitků vzniklé při práci s nimi. Konflikty mezi některými sociálními pracovníky v pracovním poměru. To jsou témata pro týmovou supervizi. Ožívají zde jednotlivé přístupy konkrétních pracovníků v praxi, odlišné pohledy na situace, klienty. Mohou se objevovat prvky nesnášenlivosti mezi kolegy, boje o moc či pozici. Je reálné, že někteří z pracovníků mají i mimopracovní vztahy, které při supervizi vyplavou na povrch. Na supervizora je v tomto případě kladen vysoký nárok zůstat nestranný a vést supervizi dobrým směrem. Každý supervizant v takové skupině jde s vlastní kůží na trh, proto je možná tento druh supervize u sociálních pracovníků nepříliš oblíben. Tato rovina sebereflexe je pro supervizanty velmi náročná a obávaná. Proto je nutné takové supervize dobře ošetřit, aby nadále mohli její

jednotliví členové dále spolupracovat. (Venglářová a kol., 2013)

Dohoda (kontrakt) supervize

Ve všech případech je nutné jasně definovat cíl již na počátku supervize. Také se jasně definuje, komu a jaké informace z průběhu supervize budou dostupné. Tato pravidla musí být definována v supervizním kontraktu (smlouvě), který je dohodou mezi supervizorem a organizací a účastníci supervize jsou s ním srozuměni. Dohoda, někdy se také používá slovo kontrakt či smlouva, zaručuje obsah supervize, na kterém se svobodně a vědomě rozhodly obě strany. Uzavřením dohody se supervidovaný zavazuje dosáhnout cíle, které jsou ve smlouvě vytyčeny, a supervizor se zavazuje pracovat se supervidantem na dosažení těchto cílů za předpokladu, že supervidant otevřeně spolupracuje, vyjadřuje své postoje, názory. Supervizor se taktéž zavazuje k tomu, že použije všech svých profesionálních schopností a dovedností. Je však důležité vytvořit odpovídající podmínky v supervizi i organizaci. Je třeba počítat se studem, nedůvěrou, ostychem u supervidovaného. Dohoda je respektující a dohodnutý vztah mezi stranami, které ho chápou a jsou s ním ztotožněni. Prvořadým úkolem supervize je profesionální rozvoj supervidovaného, přičemž je ošetřena důvěrnost práv klienta. Každý supervizní styl tedy vyžaduje aktivní zapojení supervidovaného i supervizora a organizace. (Matoušek a kol., 2003)

Ideálním případem je, když si supervidant může vybrat svého supervizora. Spolu si domluví podmínky, vyjasní si cíle supervize. To však v sociální práci nebývá standardem. Zde organizace osloví supervizora, sdělí mu své požadavky na cíle supervize a

teprve pak jsou osloveni pracovníci organizace. Mnohdy jejich účast na supervizi je povinná, či doporučená. Tedy zájem o supervizi vždy nemusí vyvstávat z požadavků sociálních pracovníků. (Hawkins, Shohet, 2003)

Dynamika supervize

Každá skupina, tedy i týmová má svou dynamiku. S tou je třeba umět dobře pracovat a supervizor by tuto dovednost měl ovládat a být v ní vycvičen.

Týmová interakce někdy vzájemné učení supervidantů podporuje, ale jindy jej maří. Týmy se musí v první fázi naučit pracovat s hranicemi jejich jednotlivých členů a to platí i pro supervizora. Pracuje se s očekáváním od supervize a i jejími zásadami. V prvotní fázi jde znovu o vyjasnění cílů. To, čemu se tým bude věnovat a čemu naopak nikoli. Jde o přidělování času jednotlivým blokům supervize. Následuje testování moci a autority ve skupině. Může jít o přetahování ve smyslu, kdo dělá nejlepší práci, kdo má lepší vztah s klienty, kdo více odpovídajících zkušeností nebo o testování autority supervizora – zpochybňování jeho názorů, kompetencí, jeho přístupu, zkušeností nebo dokonce zpochybnit jeho aplikace v přístupu ke klientům nefunkčností doporučení. Teprve po zvládnutí těchto prvních zkoušek, se může tým pustit do opravdové práce společně se supervizorem. Vhled do skupinové dynamiky sám o sobě nestačí, i když není možné tuto problematiku přehlížet. Supervizor musí skupinu vést k vzájemnému respektu a podporovat ho, tím usnadní vlastní proces supervize. I supervizor je součástí procesu supervize. Další pastí je, když supervizor sklouzává k roli terapeuta. Na to v supervizi není prostor a na začátku by tento fakt měl být vyjasněn, aby nikdo ze supervidovaných toto neočekával. Supervidovaný může svůj pocit ze supervize vyjádřit i zrcadlením

postoje klienta. Bez ohledu na to o jakou supervizi jde, je třeba dávat důraz na vyváženost celků. Tedy na práci s problémem, jednotlivcem i skupinou jako celku. Toto vyvážené prostředí vytváří klima supervize a supervidanti jsou ochotni spolupracovat, rozvíjet se, reflektovat, a to ve smyslu vzájemného spojení. Týmy, které spolu fungují na pracovišti i v supervizi také potřebují trochu času na to, aby se na svou práci podívaly s odstupem, aby ji mohly objektivněji zhodnotit. K tomu je zapotřebí svůj čas věnovat nejen supervizi, ale také se věnovat jiným činnostem, které s prací tolik nesouvisí. K tomu, aby supervizor vybídl tým ke zhodnocení, by nemělo docházet v momentě, kdy supervizní tým prochází krizí, ale v momentě, kdy je fungování skupiny dobře nastaveno a dochází k evidentním pokrokům. I když krize samotná může účastníky vyburcovat k zamyšlení nad neefektivním chováním a učit se tak jiným zdárnějším postupům. (Hawkins, Shohet, 2004)

3.6 Psychoterapie a supervize

Už S. Freud na počátku 19. století se zabýval psychoterapií. Následovala ho řada psychologů a psychiatrů kteří se zabývali psychoanalýzou, a to podle hlavně jeho návodu a postupu. Cílem terapie je proces, během kterého se klient stává tím, kým doopravdy je. Napravuje se stav vnitřní rovnováhy, která může být pokřivená už z dob raného dětství. Při terapii terapeut aktivně pomáhá klientovi v jeho rekonstrukci stylu života a společně pak vytvářejí životní plán neboli vytyčují si životní úkoly. Psychologické proudy psychoterapie se ve 20. století tříští a v každém z nich terapeut zastává jinou roli. Psychoterapie se rozvíjí a na jejím základě vzniká supervize, která je dnes nedílnou součástí všech pomáhajících profesí. *„Klienti sociálních pracovníků prožívají své těžkosti spíše jako přímou konfrontaci s jinými lidmi a*

podmínkami svého života a očekávají pomoc v této rovině“ (Matoušek a kol.,s.232, 2013)

Sociální práce vychází z různých teorií nebo na ně navazuje. Působení na klienty přizpůsobuje svému účelu a využívá psychosociálních teorií v praxi. Sociální práce se vyznačuje schopností integrovat a aplikovat tak různé poznatky z jiných vědních oborů ve snaze pomáhat lidem v tísní s cílem vnímání člověka jako celistvé bytosti, která je ukotvena v určitém sociálním prostředí. (Vrtišková, 2009)

Pro každou sociální skupinu, jakožto i pro každého jednotlivce, může být výhodnější jiný psychoterapeutický styl, ovšem záleží na sociálním pracovníkovi, v kterém psychoterapeutickém směru je vyškolený a který je mu bližší. (Mátel, 2019)

3.7 Koučování

„Koučing se nezaměřuje na chyby které se staly, ale na příležitosti, které přijdou.“ (Venglářová a kol.,s.146, 2013)

Koučování je především zaměřeno na stanovení cílů a jejich naplnění. Na rozdíl od supervize je tedy více zaměřen na chování a výkonost. V průběhu koučinku se stanovuje cíl a až poté se pokoušíme odstraňovat bariéry bránící jeho naplnění. Podstatnou částí koučování je docílení realističtějšího vnímání současnosti a zvýšení zodpovědnosti a sebedůvěry koučovaného. (Venglářová a kol., 2013)

Koučuje se za pomoci rozhovoru. Ten, kdo koučuje ví, že vnitřní bariéry se mnohdy překonávají s většími obtížemi než bariéry vnější. Také je možné koučování využívat pro aktivní řešení problémů v pracovním procesu nebo při jejich kontrole. Může být také spontánní nebo plánované. Čas nehraje roli. U koučovaných lidí kouč musí sledovat a

vnímat jejich potenciál, který pracovníci mohou uplatnit. Jejich dosavadní výkon není podstatný. Cílem koučingu je posilovat sebevědomí a víru v sebe sama. Při koučování se realizuje jak profesní růst zaměstnanců, tak se i zabezpečuje plnění úkolů s časovou a finanční nenáročností. V mnohých pracovnících je zakotven pocit sebeobviňování nebo obviňování druhých které evokuje obrané postoje. To zásadně omezuje vnímání reality. Pokud koučovaný vnímá realitu takovou jaká je, posiluje tím vlastní odpovědnost. Psychické i fyzické dispozice každého jedince jsou jiné. Jen on sám musí přijít na to, jak je používat. Kouč tu není pro to, aby koučovanému vytvářel cestu, po které má jít, nýbrž mu pouze pomáhal při jejím odhalování. Dobrá zpětná vazba nenásilně vyvolává změny v myšlení a konání koučovaného. Vše je propojené a na sobě závislé. Znalosti, zkušenosti, způsob myšlení. Pořadí otázek je pro koučovaného důležité, neboť v něm vyvolává asociace a představy o svém jednání, smýšlení a celý proces koučingu se tímto cyklicky opakuje a prohlubuje. Koučovaný se učí odpovědnosti nejen za své činy ale i za své myšlení které by mělo být vedeno k sebeúctě, kvality odvedené práce, radosti z dosaženého výkonu k sebemotivaci, protože pokud poučovaný chce je to lepší, než když musí. Vnitřní motivace je nadřazená příkazům, a tedy je věcí osobní volby. Pokud koučovaný vezme za své vytyčené cíle, je snadnější odstranit vnitřní i vnější překážky. To, na co se soustředí je snazší získat. Kouč se snaží o eliminaci neúspěchu a selhání. Whitmore zkonstruoval pyramidu cílů v nichž pracovní cíl je na nejširší základně, následuje výkonnostní cíl dále konečný cíl a vysněný cíl na samém špici pyramidy. Je na koučovaném pod vedením kouče, aby těchto cílů dosáhl. Nikdo jiný, než on sám to neudělá. Whitmore také hovoří o spojení mysli a těla, kdy se jedinec pokouší něco změnit, to v něm vyvolává napětí a výsledkem je často neúspěch. Proto je důležité, aby veškeré změny myšlení a jednání pocházely zevnitř jedince. Tím že se koučovaný nebude úporně snažit dosáhnout svých cílů, je pravděpodobnější že jich také dosáhne. Jde o jakousi dohodu mezi koučovaným a koučem, kdy kouč sice dohlíží na dohodnuté kroky,

ale odpovědnost je na koučovaném. K tomu, aby se koučovaný něčemu naučil nepotřebuje vědět, jak to má dělat, ale učí se pomocí pozitivních prožitků. Pokud se bavíme o koučování ve firmách a institucích chceme, aby výkonost neupadala. Proto je důležité posilovat v pracovnících sebeúctu, sebedůvěru a výkon které splývají v jedno. Whitmore odkazuje i na Maslowovu hierarchii potřeb, kdy kouč pracuje na sebeúctě a seberealizaci koučovaného a nižší patra pyramid jsou v režii kultury sdělování. (Whitmore, 2019)

Nejhorší zpětná vazba je ta, která je zaujatá a hodnotí jedince. Nejefektivnější je ta, která je co možná nejvíc individualizovaná a popisná. (Herman, 2008)

4. Kontex organizace ICSS Odlochovice

„Posláním ICSS Odlochovice je poskytovat podporu a nezbytně nutnou péči lidem s mentálním postižením, kteří potřebují pravidelnou pomoc druhé osoby a nemohou žít ve svém přirozeném prostředí. Prostřednictvím osobního přístupu a s respektem k jejich individuálním potřebám posilujeme jejich rozhodování a umožňujeme jim žít důstojný a plnohodnotný život. Vytváříme domácí prostředí a usilujeme o jejich maximální začlenění do běžného života.“ (ICSSO)

Jde o skupinu lidí, kteří mají problémy v různých oblastech svého života. Tedy o lidi s trvalým omezením vrozeným nebo získaným, v oblasti adaptace na kulturu a její normy. Jde o postižení mentální, duševní, tělesné a jiné, které se vyznačuje podprůměrnou schopností úrovně intelektových schopností se současnou sníženou úrovní schopností komunikačních, sebeobslužných, sociálních dovedností, sebeurčení, zdravotní a výkonnostní. (Matoušek a kol.,2005)

Toto zařízení je určeno pro lidi, kteří z vážných a výše uvedených důvodů nemohou žít samostatně nebo se svou rodinou, která v mnoha případech o umístění požádala. Řešení životní situace v podobných zařízeních je sociální službou, která zabezpečuje všechny potřeby svých klientů.

„Protože tato forma péče představuje radikální změnu ve způsobu života, a pro uživatele takové rezidenční služby má kromě výhod i řadu rizik, měla by být vždy dobře uvážena, především na základě kvalifikovaného rozhodnutí uživatelových potřeb a všech existujících jiných variant zajištění jeho potřeb.“ (Matoušek a kol., s.148, 2013)

Pro uvedenou cílovou skupinu je v ICSS Odlochovice zajištěno několik forem bydlení a to dle životní potřeby jejich klientů, která vychází z aktuální nejvyšší možné míry zapojení se do společnosti, tak jak dále uvádějí na svých webových stránkách.

- Pobytové zařízení „ústavní péče“ DOZP (domov pro osoby se zdravotním postižením) – kde klienti tráví téměř veškerý svůj čas. Je to pobytová služba pro

nejvíce hendikepované klienty, kteří vyžadují nepřetržitou, vysoce kvalifikovanou péči.

- Chráněné bydlení – je rovněž dlouhodobá a nepřetržitá sociální služba, která ovšem poskytuje svým klientům větší dávku svobody a intimity. Podpora sociálních pracovníků v této službě je menší. Má formu individuálního či skupinového bydlení a podle individuálních potřeb klienta zahrnuje i podporu asistenta.
- Terapeutické dílny, jsou rovněž součástí komplexu sociálních služeb ICSSO. Podporují výtvarné, rukodělné i jiné činnosti, které podporují seberealizaci a osobnostní rozvoj klientů.
- Specializované školské zařízení, které poskytuje adekvátní vzdělávání svých klientů.

Hlavní výhodou ICSSO je komplex budov bývalého zámku i s kaplí a velikým krásným parkem. I dopravní obslužnost je na dobré úrovni. Klienti, kteří jsou schopni vyššího stupně integrace, mohou dojíždět za prací hromadnou dopravou.

ICSSO má zpracovaný individuální plán práce s každým z klientů. Jde o soubor kroků, které jsou profesionálně aplikovány při práci s každým klientem už od počátku jeho umístění do tohoto sociálního zařízení.

ICSSO pracuje podle standardů sociálních služeb, které jsou upraveny na míru této organizace, podle možností poskytovaných služeb. A to podle platné legislativy MPSV.

Organizační struktura integrovaného centra sociálních služeb Odlochovice

Se rozděluje do tří hlavních proudů vedených jednou ředitelkou. První proud zahrnuje přímou obslužnou péči, kterou řídí zástupce

ředitelky, který má na starosti vedoucí domácností, kterých je 15. Celkem se v týmech domácností nachází 80 pracovníků v sociálních službách. Dále je v tomto úseku zahrnuta vedoucí, všeobecná zdravotní sestra, která dohlíží na práci svých třech kolegyň. Druhý úsek je provozně ekonomický. Rozdělený do dvou proudů. Vedoucí úseku administrativy a mzdová účetní, hlavní účetní, rozpočtářka, agenda zprávy majetku, pokladník, agenda účetnictví, správy kapesného uživatelů, FKSP. A druhý proud vedoucích je složen z vedoucího provozu, provozního technika a vedoucí údržby a dopravy, který má pod sebou dalších šest osob. Dvě uklízečky a dále vedoucí stravování, kuchařka a zásobování a dalších devět kuchařů. Posledním úsekem je sociální úsek vedený vedoucí sociálního úseku sociální pracovníci, která dohlíží na práci vedoucí domácnosti chráněného bydlení a členy týmu domácností kterých je šest. Dále na sociální pracovníci, která se zabývá sociální agendou a finanční referent sociálního úseku úhrady uživatelů. Sociální úsek dále zahrnuje vedoucí rehabilitace, pracovníka v sociálních službách a dalšího pracovníka v sociálních službách. V tomto úseku pracují zaměstnanci, pracovníci v sociálních službách na úseku textilní dílny, výtvarné dílny, keramické dílny, farmy a zahrady, školy a kavárny. (icss.cz)

II. Výzkumná část

5. Výzkumné metody sociální práce

Jako výzkumnou metodu sociální práce jsem si vybrala kvalitativní výzkum. Lze ho charakterizovat subjektivním významem, který mu předurčují jeho respondenti, kteří se pohybují v daném tématu sociálního problému. Problematikou tohoto výzkumu je větší objem informací od respondentů, ve kterých se pak badatel může ztrácet. (Baum, Gojová, 2007)

Výzkum lze rozdělit do tří oblastí, a to jsou výzkumná strategie, výzkumný plán a výzkumné metody. Za strategii považujeme množinu filozofických a teoretických přesvědčení výzkumníka, které mohou ovlivňovat plán výzkumu a výběr metod získávání dat a jejich analýzy. Strategie výzkumu mají současně vztah k výzkumným otázkám, které určují typ výsledku výzkumu. V této práci se kvalitativní strategie zaměřují na významy, od nichž je odvozena interpretace sociálních teorií. V těchto teoriích je odkaz na subjektivní význam. V kvalitativním výzkumu je běžná snaha o vysvětlení sociálního jednání za pomoci subjektivních přesvědčení aktérů o vlastním jednání. Zákonitosti vztahů ale nejsou stálé a mění se v čase a prostoru. (Hendl a Hemr, 2017)

Objektem pozorování v organizaci Integrovaného centra sociálních služeb Odlochovice je jedinec, který prošel supervizí. Tito respondenti jsou reprezentativním vzorkem pro celou organizaci. Na začátku byl pouze orientační koncept, který mohl být důkladně prozkoumán až po výzkumném šetření v dané organizaci.

Sociální práce nebo práce v sociálních službách je ve zdejší regionu velmi frekventovanou profesí. Nejedná se jen o úřady a charity, ale také o několik domovů pro seniory či domovy s pečovatelskou službou. Největším zaměstnavatelem v oblasti péče o druhé a služby jim poskytované je Integrované centrum sociálních služeb v Odlochovicích, které má ještě tři objekty v přilehlých obcích. Klientela je široká. Jedná se především o kombinované postižení ve věku od 8 let až po seniorský věk. Areál ICSSO se nachází v krásném prostředí bývalého zámku s kaplí a velkou zahradou.

V každé obci se najde někdo, kdo zde pracuje, mnohdy řadu let. Zaměstnanci by se dali rozdělit do dvou skupin. Ti, kteří svou práci berou vážně, dokáží čelit každodennímu náporu psychického, ale i fyzického vyčerpání a ti, kteří brzy zjišťují, že tato náročná práce s klientelou, která má své specifické problémy, nedokáží dlouhodobě pracovat. Fluktuace zaměstnanců je v tomto zařízení vcelku běžná, právě proto, že jde o hlavně psychicky náročnou službu lidem s hendikepem.

Již po ukončení studia na SŠ jsem se ucházela o práci v tomto zařízení, nicméně jsem záhy otěhotněla a od této práce jsem upustila. Někteří zdejší klienti však navštěvují i místo mého bydliště a aktivně se podílejí na zdejším komunitním životě, např. účinkují s hudební skupinou na mnoha akcích pořádaných městysem. Tedy prostředí ICSSO pro mě není zcela neznámé. Ještě před vládními opatřeními kvůli Corona-19, jsem ICSSO navštívila, abych zde domluvila svou výzkumnou část diplomové práce. Spolu s personalistkou jsme vytipovali několik možných zaměstnanců z řad sociální práce a sociální péče, kteří absolvovali několik supervizí, a byli tedy vhodní respondenti pro mé rozhovory.

Možnosti výzkumu

Ideálním obrazem bylo získat šest respondentů, kteří mají pozitivní vztah k supervizi, která trvá nejméně dva roky, a jsou zároveň zástupci dané organizace. Tyto pracovnice splňovaly požadovaná kritéria.

Ve výzkumu jsou použita kvalitativní, tedy nenumerická data, která charakterizují subjektivní postoj každého z respondentů. Polostrukturovaný rozhovor byl pro všechny respondenty totožný. Výzkumná metoda pozorování však byla provedena pouze u jedné z dotazovaných, u jednoho byl použit videohovor a u dalších čtyř pouze telefonický polostrukturovaný rozhovor. Důvodem pro

nestejné podmínky pro dotazované, byla nemožnost osobního setkání v ICSSO z důvodu uzavření zařízení pro veřejnost.

6. Vlastní výzkum

Pro samotný výzkum byl předem připraven polostrukturovaný rozhovor. Který zahrnoval i výzkumnou metodu pozorování, např. intonaci hlasu, jeho možné citové zabarvení, neverbální komunikaci aj.

Tématem mé diplomové práce je: Proměna profesních hodnot sociálních pracovníků v souvislosti se supervizí.

a. Výzkumná otázka

Jako výzkumnou otázku jsem si zvolila: Jaká je nejčastější proměna profesních hodnot sociálních pracovníků po absolvování supervize?

b. Teorie zdůvodnění

Ve své práci se zabývám myšlenkou, jaké jsou proměny profesních hodnot v průběhu výkonu práce sociálního pracovníka. Jaká jsou jeho počáteční očekávání od jeho přístupu k vykonávané práci. Co se v průběhu let přirozeně mění a jaké jsou profesní hodnoty takového pracovníka po absolvování supervize.

V sociální práci, která je pomáhající profesí, je nedílnou a důležitou součástí pracovní pozice sociálního pracovníka, profesní hodnota a předcházející motivace. Od této skutečnosti se odvíjí jeho chuť pracovat, čelit každodenním výzvám a vypořádávání se se zátěžovými a mnohdy komplikovanými situacemi. Ve způsobu zvládnutí těchto pracovních úkonů, činností a rozhodnutí se může odrážet právě i profesní hodnotový systém každého sociálního pracovníka. Je to věc individuální, závislá do jisté míry na zkušenostech, psychické odolnosti, ale i na očekávání každého z nich.

Každý ze sociálních pracovníků přichází do této profese z odlišných sociálních struktur. Této práci se rozhodli věnovat z různých pohnutek a vlastního přesvědčení. Žebříček profesních

hodnot/hodnotový systém se rovněž může lišit napříč všemi oblastmi sociální práce. Výchozí pozice tedy u těchto pracovníků není stejná. Proto je důležité se zabývat otázkou, jak na sociálního pracovníka působí supervize, která má předcházet syndromu vyhoření, fluktuaci zaměstnanců, ale i jiným nežádoucím efektům, ke kterým by mohlo bez supervize docházet. Myslím, že je velmi příhodné nastavení, na některých úrovních pracovních pozic sociální práce, supervize a to jak nařízené zaměstnavatelem, tak i dobrovolné absolvování. V některých případech jde o supervizi průběžnou, v jiných případech o supervizi nárazovou, ojedinělou (např. pro zvládnutí velmi zátěžových situací spojených s úrazy, nemocí či úmrtím klienta). Je vhodné a účelné se zabývat proměnou profesních hodnot sociálních pracovníků, zvláště pak v těch případech, kdy sociální pracovník již je plně začleněn do pracovního procesu, má za sebou již mnoho zkušeností jak profesních, tak i samozřejmě osobních, které ho samotného přivádí k otázce, zda on sám ještě může být přínosný pro tuto profesi, zda ještě dokáže profesionálně čelit těžkým zkouškám, či se snad už cítí vyhořelý, bez energie a obětavosti, bez empatie, bez iniciativy a bez odhodlání.

Zajímá mne, zda v určitém časovém pásmu, je patrna jistá změna profesních hodnot sociálního pracovníka a do jaké míry může supervize pomoci při hledání řešení nových situací, možností, pro další profesní nasazení. Také, zda se přístup po proběhlé supervizi upravuje a mění, zda je dotyčnému zřejmý jeho minulý a současný náhled na problematiku sociální práce. Zajímá mne, zda si sociální pracovník uvědomuje svou proměnu nebo jestli bere supervizi jako nutné zlo, které musí přestát pro udržení své práce, či kvalifikace.

c. Výzkumné podotázky

Cílem práce je kvalitativní sběr získaných poznatků, týkající se problematiky proměn profesních hodnot sociálních pracovníků v souvislosti se supervizí, které budou podkladem pro interpretaci

dat a možnosti dalšího hlubšího zkoumání. V diplomové práci stanovuji následné výzkumné cíle (VC).

VC1: Zjistit výchozí profesní hodnoty sociálních pracovníků.

VC2: Zjistit jakým způsobem supervize probíhá (individuální, týmová, nařízená zaměstnavatelem, dobrovolná).

VC3: Jaké jsou profesní hodnoty sociálního pracovníka po absolvování supervize.

Na základě stanovených výzkumných cílů předpokládáme následující výzkumné otázky (VO):

VO1: Jaké profesní hodnoty měl sociální pracovník před supervizí?

VO2: Jaké souvislosti si sociální pracovník uvědomil během své supervize?

VO3: Jaké jsou momentální profesní hodnoty v náhledu sociálního pracovníka na svou práci a uplatnění v ní?

6.1 Výběr vzorku

Jako respondenty pro svou diplomovou práci jsem zvolila zaměstnance ICSS Odlochovice (Integrované centrum sociálních služeb Odlochovice). Zároveň dotyční respondenti pocházejí z různých socioekonomických poměrů, jsou různého vzdělání a věku. Výběr tohoto populačního vzorku byl zvolen pro získání dat od sociálních pracovníků pracujících v přímém kontaktu s klienty tělesně i smyslově hendikepovanými, tedy od lidí pečující o převážně dospělé klienty. Jejich práce je vysoce psychicky zátěžová, protože ve své pracovní době se věnují všestrannému rozvoji v mnohých případech těžce

mentálně hendikepovaným lidem. Oblast handicapu je široká. Jedná se o lidi se středním, tak i s těžkým postižením. Proto odpovědi těchto respondentů mají, dle mého, velkou výpovědní hodnotu, protože jde o práci velmi náročnou a to nejen psychicky, ale také fyzicky. Bohužel v ICSS Odlochovice pracuje převážná většina žen na pozici sociálního pracovníka nebo pracovníka přímé péče, proto se mi nepodařilo zajistit respondenty mužského pohlaví. Celkem jsem oslovila 6 respondentů, žen, sociálních pracovníků a pracovníků přímé péče, které prošly supervizí.

a) Způsob sběru dat

Ke sběru dat jsem využila polostrukturovaný rozhovor a vše zaznamenala na papír. Od personalistky jsem dostala seznam sociálních pracovníků, kteří prošli nebo soustavně prochází supervizí, ale jejich účast je naprosto dobrovolná. ICSS Odlochovice bylo po krátkém znovuootevření opět v průběhu sběru dat uzavřeno pro veřejnost, tudíž jsem musela přistoupit k alternativnímu způsobu sběru dat a to telefonickým rozhovorem, či videorozhovorem.

6.2 Metodologie výzkumu

Jedná se o kvalitativní výzkum empirického charakteru. Jde tedy o výzkum na základě vlastní zkušenosti respondentů a údajů od nich získaných. Protože se jedná o kvalitativní výzkum, není možno výsledky výzkumu poměřovat s údaji široké veřejnosti. Ale je možné, že výslednice empirického výzkumu nám leccos napoví o profesních hodnotách sociálních pracovníků, kteří absolvovali supervizi.

Jednotlivé subjekty jsem zkoumala i z neverbálního projevu komunikace při rozhovoru. Jde o náhodný výběr respondentů, kteří mají zkušenost se supervizí a tohoto výzkumu se účastní dobrovolně.

Zároveň jde o nepravděpodobnostní výběr a to z toho důvodu, že některé skupiny pracovníků budou zkoumány pravděpodobněji než jiné. Rozhovor je pro všechny respondenty anonymní. Jejich anonymita

přispívá k větší otevřenosti při rozhovoru mezi výzkumníkem a respondentem a tudíž tak i k pravdivějším získaným údajům. Respondenti odpovídají volným zpracováním svých odpovědí, tzn. odpovědi nejsou škálovány.

6.3 Prezentace výsledků

Všichni respondenti v rozhovoru komunikovali s vědomím anonymity, tedy jsem nevyžadovala jména, která by vedla k jejich identifikaci. Proto jednotlivé aktéry níže označuji velkými písmeny. Krátké představení komunikačních partnerů:

„**A**“ žena, 43 let. Vzdělání středoškolské s maturitou, pro výkon profese pracovnice přímé sociální péče absolvovala kurz v rozsahu 150 hodin a jiná školení. Má za sebou 17 let praxe na této pozici. Pod supervizí pracuje 5 let.

„**B**“ žena, 49 let. Vzdělání vyšší odborné v „Jahodovce“- Praha (sociálně-právní akademie). Od roku 2008 pracuje jako sociální pracovnice. V době, kdy byla supervize povinná (2010 – 2011), se jí účastnila, od té doby ne.

„**C**“ žena, 30 let. Vzdělání vyšší odborné v oboru sociální práce. Praxe 11 let, 3 roky na pozici sociální pracovník přímé péče. Pod supervizí pracuje 2 roky.

„**D**“ žena, 53 let. Vzdělání – nevedeno. Pracuje na pozici pracovníka přímé péče v sociálních službách 24 let. Pod supervizí pracuje 6 let.

„**E**“ žena, 55 let. Vzdělání úplné vysokoškolské – Mgr. V sociálních službách pracuje 15 let, jako sociální pracovnice 7 let. Na pozici sociální pracovnice pracuje pod supervizí rovněž 7 let.

„**F**“ žena, 59 let. Vzdělání úplné vysokoškolské – Mgr. Pracuje na pozici sociální pracovnice s praxí 15 let. Pod supervizí, žena uvádí, minimálně 5 let.

Téma rozhovoru

Níže rozepisují jednotlivé odpovědi komunikačních partnerů podle jim přiřazeným písmen:

O1: Proč jste se rozhodla pracovat v sociálních službách? Jaký byl Váš prvotní záměr?

A: „V okolí jsem nepovažovala jinou práci za zajímavou. Po mateřské jsem potřebovala nějaké zaměstnání, myslela jsem si, že je to dobré sociální postavení ve společnosti. Cítila jsem se hrdá, důležitá, prospěšná pro společnost.“

B: „Zajímala mě práce s lidmi.....“

C: „Chtěla jsem pomáhat lidem....“

D: „Měla jsem ráda postižené lidi a byla jsem zvědavá, co tato práce obnáší.“

E: „Chtěla jsem pomáhat...“

F: „Chtěla jsem uplatnit své profesní znalosti a mám dobrý vztah k lidem.“

O2: Máte k dispozici supervizi? Využíváte při práci supervizi? Jak dlouho?

A: „Ano, máme. Ano. Ano 5 let.“

B: „Už je dobrovolná, nevyužívám. Mám s ní špatnou zkušenost, když v roce 2010 a 2011 byla povinná.“

C: „Ano. Ano, 2 roky. Občas ji využiji“

D: „Supervizi máme k dispozici, ráda se zúčastňuji jak supervize individuální, tak skupinové. Vždy využiji nabídku i si ji sama dobrovolně objedná.“

E: „Ano. Ano. 7 let.“

F: „Ano. Ano, minimálně 5 let.“

O3: Je na Vašem pracovišti supervize povinná nebo dobrovolná? Jaká je Vaše motivace využít supervize? Kdo Vám ji doporučil?

A: „Supervize je povinná. Nejraději bych na ní nešla. Nechce se mi. Doporučilo mi ji vedení.“

B: „Jak jsem řekla, nemám s ní dobrou zkušenost. Jsem věřící, zpověď a kamarádky jsou stejně přínosné.“

C: „Je dobrovolná. Doporučuje to vedení. Chodím na ni, protože mám motivaci, že se na ní vyřeší a rozebere můj problém z jiného, cizího pohledu na mou situaci.“

D: „Je dobrovolná. Mám potřebu rozebrat problém a zjistit a ujistit se, že jsem postupovala dobře. Na supervize chodím od roku 2006 přes dobrovolníky.“

E: „Dobrovolná. Zlepšuji si pracovní výkon. Vedení.“

F: „Dobrovolná. Podpora, porozumění dané situaci, klientovi nebo skupině klientů. Ujasnění si rolí v organizaci, své reakce na klienta, ujasnění si míry odpovědnosti.“

O4: Jde o případovou supervizi ve skupině, či individuální? Máte možnost volby? Máte zkušenost s týmovou supervizí? A jakou?

A: „Jen skupinová. Možnost volby mám. Bylo to emotivní, emočně náročné. Na konci supervize byl ale ulevující pocit.“

B: „Máme možnost volby, obě supervize jsou možné. Mám zkušenost s týmovou supervizí. Je zajímavý poslechnout názory, a hlavně pocity ostatních.“

C: „Špatnou, tak jak jsem říkala.“

D: „Obě možnosti využívám.“ Respondent nechtěl odpovědět na doplňující otázky.

E: „Mám individuální. Mám možnost volby.“ Respondent nechtěl odpovědět na doplňující otázky.

F: „Individuální i skupinová. Máme možnost volby.“ Respondent nechtěl upřesnit své zkušenosti.

O5: Jak často supervizi využíváte? Vyhovuje vám frekvence supervize nebo by měla být častěji/méně často?

A: „Jedenkrát za půl roku, hm vyhovuje.“

B: „Využívám dle své potřeby, frekvence je podle mého v pořádku. Cca 1krát měsíčně až šest týdnů.“

C: Respondent v současné době neabsolvuje žádnou supervizi

D: „Do loňského roku byla jedenkrát za měsíc, v době covidu tak pětkrát za rok. V posledních měsících online, protože osobně nejde uskutečnit.“

E: „Dvakrát ročně. Frekvence mi vyhovuje.“

F: „individuální jedenkrát za dva až tři měsíce nebo podle potřeby.“

O6: Co jste při nástupu do sociálních služeb od své práce očekávala pro sebe a co pro klienty, popřípadě od zaměstnavatele?

A: „Od zaměstnavatele finanční ohodnocení. Pro klienty jejich rozvoj ve všech oblastech a pro sebe zadostiučinění nad dobře provedenou prací.“

B: „Vnitřní naplnění sebe sama a pomoc druhým“

C: „Každý by měl pracovat, jak nejlépe umí a o to se pořád snažím.“

D: „Nové poznatky, od klientů jejich zkušenosti, jiný pohled na život, dobré pracovní podmínky a kolektiv.“

E: „Naplnění“

F: „Stabilní kolektiv, profesní růst, stálé vzdělávání, podporu zaměstnavatele. Od klientů prožití důstojného života, možnost podílet se na chodu sociální služby ve výboru obyvatel a stravovací komisi.“

O7: Vnímáte nějaká pozitiva v této práci? Jaká?

A: „Líbí se mi pracovní doba. Je to kreativní, práce není jednotvárná. Je to práce s lidmi, individuální osobní přístup ke klientům. Je to rozmanitá práce, jezdíme na výlety děláme terapie.“

B: „Ano vnímám, je to vzájemná potřeba.“

C: „Práce mě baví“

D: „Je to práce s lidmi. Každý nový příchozí má svůj životní příběh a mohu z toho čerpat.“

E: „Uspokojení z práce.“

F: „Porozumění pocitům a motivům jiného člověka. Chápu důvody a způsoby chování někoho jiného. Přináší mi to vnitřní naplnění.“

O8: Vnímáte nějaká negativa v této práci? Jaká?

A: „Je to psychicky náročné, stresující je ta zodpovědnost. Není vidět posun klienta nebo jen velmi malý.“

B: „Ano, občas ve spolupráci s rodinou a jejich přístupem.“

C: „Teďka to, že jsme vnímáni jako nebezpeční přenašeči kovidu a to přitom u nás nebyl.“

D: „Vyčerpání, hlavně v době kovidu. Štvou mě různá opatření a zákazy. Je nedostatek času na práci s klienty.“

E: „Ne.“

F: „Finanční ohodnocení náročné práce a nízká prestiž pracovníků v sociálních službách.“

O9: Co vás překvapilo ohledně práce v sociální službě (u sebe, ke klientovi, k zaměstnavateli)? Pociťovala jste důvod něco změnit (u sebe, ke klientovi, k zaměstnavateli)?

A: „No, překvapili mě klienti, jejich fungování, mentální postižení. Jejich faktický reálný stav, který je u každé osoby jiný. Rozmanitost postižení, kombinovaná postižení a tak. Překvapilo mě, že jsem se práce nebála a nepociťovala jsem obavy. U zaměstnavatele mě překvapilo že mi umožnil kreativní práci, postupné zapojení se do chodu organizace. Ne v současnosti nepociťuji, mám ráda pravidla a nemám ráda změny. Ale v prvních letech jsem byla velmi aktivní a nová věc byla přínosná. Změny a nové věci mi přinášeli pracovní uspokojení a bylo to smysluplné.“

B: „Ano, pokud je nás míň, je víc služeb, mívám pocit vypětí, ale vyzozorovala jsem to i u klientů. Každý den je v tomhle prostředí stejný, pokud je toho moc, nastává ponorka. Bylo by jistě spousty věcí ke změně ale lidé jsou zvyklí na svůj stereotyp, každá maličkost jinak je vyvede z míry.“

C: „Asi nic podstatného.“

D: „Nedostatek pracovníků přímé péče je nedostatkem času na klienty.“

E: „Líp sem porozuměla významu sociálních služeb.“

F: „Profincovanost sociálních služeb obecně a častá nekoncepčnost od zřizovatele.“

O10: Reflektovala jste tyto pocity v supervizi? Bylo supervizní prostředí pro vás dostatečně bezpečné?

A: „*Ano. Prvotní ostych a strach brzy odstoupil.*“

B: „*Ano, ano bylo.*“

C: „*Ne, nejdříve oba supervizoři celou věčnost vykládali o sobě a pak vše donesli vedoucí.*“

D: „*Záleží na supervizorovi, jestli získá moji důvěru. Nesmí hned po supervizi vše dojít vyložit u vedení.*“

E: „*Ano.*“

F: „*Ne.*“

O11: Zažila jste v supervizi nějaké významné mezníky ve vnímání svých profesních hodnot? Měla tato zkušenost dopad na vaše setrvání či úvahy o ukončení působení v sociálních službách?

A: „*Vnímám. Časté epileptické záchvaty u klientů. Zamávali s mojí psychikou a myslela jsem, že už tuhle práci nebudu moc dělat, ale po absolvování sezení na supervizích, jsem získala určitou jistotu, kterou jsem vyzkoušela a od té doby se už epilepsie nebojím. Výměna na postu ředitele byla pozitivní. Výměna vedoucí na domácnosti je negativní. Vždy se najde něco, proč člověk chce skončit, ale vždycky setrvám. Velkou roli zde hraje finanční ohodnocení a časové rozvržení pracovní doby.*“

B: „*Ne.*“

C: „*Ne.*“

D: „*Zažila, ale nemělo to žádný dopad. Práci mám ráda a naplňuje mě.*“

E: „*Byl to prožitek z práce, zabránila syndromu vyhoření.*“

F: „*Složité prosazování nových trendů do sociální práce. Ano, tohle vedlo k úvaze o ukončit působení v sociálních službách.*“

O12: Jak hodnotíte vliv supervize na zvládání své profese (u sebe, ke klientovi, k zaměstnavateli)? Cítíte její potřebu při výkonu své práce?

A: „Vždycky mě to nakopne. U klienta si člověk vždycky uvědomí že věci vždycky může řešit jinak. K zaměstnavateli nevím.“

B: „Občas ano. Pokud není supervize povinná. Tam kde je odmítaná si myslím, že význam má velký, třeba předejití syndromu vyhoření.“

C: „Necítím potřebu“

D: „Pozitivní.“

E: „Pomáhá zvýšení kvality práce. Ano.“

F: „Ano. Supervize je potřeba. Pomáhá zaměstnanci si uvědomit své role, přístup ke klientům a nastíní řešení problému. Předchází syndromu vyhoření.“

O13: Když srovnáte profesní hodnoty, se kterými jste do oboru sociálních služeb vstupovala s dnešními profesními hodnotami, jaký rozdíl vnímáte? Měla na jejich změnu nějaká vliv supervize?

A: „Prvotní nadšení k práci. Tím, jak to s klienty nejde, že to k ničemu nevede. Člověk ochabuje a začne se spíš soustředit na udržení jejich dovedností a schopností. Začala jsem si uvědomovat, že je důležité udržení stávajících dovedností a schopností klientů v jejich dalším životě.“

B: „Možná trochu ano. Pohled na situaci ve více úhlů.“

C: „Po třiceti letech sociální pracovníce už vím že pomáhat jde jen tam, kde o to klient nebo potencionální klient stojí.“

D: „Dobrý.“

E: „Pomáhá najít nová řešení.“

F: „Profesní hodnoty uvedené v kodexu sociálního pracovníka se změnili. Do popředí vstupují hodnoty lidství, odbornost, rovnost a nediskriminace, hodnoty solidarity. Supervize ovlivnila pocity a vnímání hodnot řešit situace.“

O14: Jaká je momentálně vaše motivace setrvat v sociálních službách?

A: Smích „finanční stránka. Je to jediná práce, kterou umím a které rozumím.“

B: „Momentálně je to covid. Osobně je mi klientů líto, potřebují se cítit bezpečně, smutní po rodině, potřebují pomáhat, cítit že je má někdo rád a je tu pro ně.“

C: „Jsem v podstatě s prací spokojena, i když je co zlepšovat.“

D: „Dožít se důchodového věku beze změn.“

E: „Práce mě uspokojuje.“

F: „Potřebuju kontakt s druhými lidmi. Potřebuju smysl života. Mám vztah ke klientům. Přináší mi to vnitřní uspokojení, odpovědnost. Je to zajímavá a různorodá práce. A také ohodnocení práce, odměny.“

O15: Chcete k našemu rozhovoru ještě něco doplnit?

A: „Ne, děkuji Vám. Ale na jedny supervizi jsem během ní napsala básničku – jestli chcete:

1. Března, ač se to nezdá

Já měla blbý nápad

Jet se dozvědět, jak vztek při práci zvládat.

Venku svítilo sluníčko a vypadalo to tam jarně.

My ale seděly na sále a cítily se marně.

Jak zvládnout vztek tu celý den hovoří.

A mě se ze vzteku hrnou slzy do očí.

V hlavě mi hučí, v myšlenkách tápu

A paní říká: Plně Vás chápu! “

B: „Tenhle rozhovor vedl opět k zamyšlení“ – úsměv

C: „Nic“

D: „Nemám co doplnit, musím jít pracovat, už mi chybí kontakt s lidmi“

E: „Nic.“

F: „Ne.“

7. Diskuze

Při bakalářské práci jsem nepracovala ani s kvalitativním, ani s kvantitativním výzkumem. Má bakalářská práce byla převedením odborných znalostí a dovedností do praxe. Proto jsem doufala ve vhodnou formulaci všech svých otázek a podotázek, se kterými jsem se doposud setkala pouze teoreticky. Jako své další negativum vidím pouze úzké zaměření na sociální pracovníky ICSS Odlochovice. Jistě by šlo podobný, ba možná stejný druh otázek aplikovat na širší skupinu sociálních pracovníků pravidelně procházející supervizí.

Se zkoumaným vzorkem nemám navázán žádný bližší kontakt, jde o naprosto cizí lidi. Proto doufám ve svou nezaujatost, jistý distanc od této problematiky, který by mohl být prospěšný při vyhodnocování tohoto výzkumu.

Při ohlédnutí za výzkumem mě napadá, jaké by bylo zjištění v případě, že by respondentů bylo víc a jaké podmínky by museli nastat, aby se s ochotou zapojili do tohoto šetření dobrovolně. Musím uznat, že mě trochu zaskočila neochota sociálních pracovníků účastnit se výzkumu. Jistě k tomu přispěla současná doba a stav neustále se měnících vládních opatření. Ale na druhou stranu chápu jejich pracovní vyčerpání, kterou respondentky samy zmiňovaly, a možnost volby, jak naložit se svým volným časem.

Ze všech komunikačních partnerů bylo patrné jejich nadšení s výkonem práce. Mají rády kontakt s lidmi, rády se cítí potřebné a rády uplatňují své znalosti a zkušenosti. Ale u většiny z nich je po několika odpracovaných letech hlavním důvodem proč setrávat v tomto zaměstnání finanční odměna a pracovní jistota v této organizaci. Dalším kritériem pro spokojenost, je dobrá dostupnost v tomto regionu, možnost profesního růstu v organizaci, který je patrný již v úvodu mých otázek. Tuto profesi vnímají jako poslání. Jako prvotní důvod, proč si vybraly profesi v oboru sociální práce nebo přímé sociální péče byl kladný vztah k lidem a chuť pomáhat. Také jistá sociální prestiž tohoto povolání, která je v současné době dobře ceněna mezi širší populací. Zvláště pak za poslední rok a půl, kdy jí je i v médiích věnována

větší pozornost a z úst politiků, můžeme často slyšet o nezastupitelné potřebnosti péče o druhé. V této oblasti vznikalo několik sbírek pro podporu sociálních zařízení, ať už šlo o finanční sbírky, šití roušek pro zaměstnance a klienty v první vlně Covidu nebo alespoň o vyjádření psychické podpory a úcty ke všem zaměstnancům sociálních služeb na sociálních sítích, v dopisech nebo v místních zpravodajích. Sociální pracovníci i pracovníci přímé sociální péče se museli velmi pružně přizpůsobit všem opatřením a často v práci setrvali nad rámec svých úvazků, jen proto, aby byla zajištěna kvalitní a nutná péče o klienty.

Se svěřenými klienty mají navázaný vztah a snaží se o jejich všestranný rozvoj nebo alespoň o stagnaci jejich problémů. Některé pracovní krize v nich ale zanechaly hlubokou stopu, se kterou se rozhodly dále pracovat právě pomocí supervize. Supervize je běžná, ovšem postoj k ní se už různí. Některá z respondentek dokonce uváděla odpovědi, které si protiřečí, z čehož vyplývá, že ještě sama není přesvědčená o potřebnosti podobných supervizí nebo o jejich profesionálním provedení. Podle odpovědí se respondenty zapojovaly do supervize individuální, týmové i skupinové.

Zajímavé byly odpovědi věřící respondentky, která supervizi ze svého postoje neuznávala, neboť cítila stejné uspokojení z křesťanské zpovědi. Tam mi ovšem rezonuje nečitelnost této komunikační partnerky, které možná chybí větší sebereflexe, což se mi ovšem nepodařilo potvrdit. Zřejmě z důvodu, že tento hovor byl pouze telefonický a vycítila jsem z této respondentky jistou nechuť se mnou sdílet a více rozebrat zkoumanou problematiku.

V O4 mnohé z respondentek (tedy konkrétně pracovnice přímé péče), nepochopily rozdíl mezi týmovou a skupinou supervizí. Co se týče frekvence supervizí, všem respondentkám vyhovovala jimi nastavená doba mezi supervizemi. V odpovědích 6 se respondenty shodují, že pro ně bylo motivující vnitřní naplnění jistého altruismu, sebepřesahu pomáhat druhým. Finanční ohodnocení je rovněž důležité. Jako pozitiva v této práci uvádí nejednotvárnost pracovních dnů, kreativnost práce s klienty, možnost uskutečňovat své nápady v zaměstnávání klientů. Naopak jako negativa vnímají psychicky náročnou, stresující zodpovědnost za práci s klienty,

v přímé péči i jistou dávku zodpovědnosti za jejich zdraví, kde respondentka „A“, uváděla strach z neznámého, z epilepsie jednoho svěřeného klienta. Také byla uvedena nesnadná spolupráce s některými rodinami. V současné době jsou jejich velkou vnímanou překážkou covidová opatření státu, větší časová vytíženost, a tudíž méně času na práci s klienty. Některé z respondentek také uvádějí nedostačující finanční ohodnocení při své náročné práci.

Z odpovědí číslo 10 bylo patrné, že zhruba polovina z nich nedokázala své potřeby efektivně reflektovat přímo v supervizi a druhá polovina dotazatelů je blíže nespécifikovala. Jako důvod uváděly nedůvěru k supervizorovi a jejich minulé zkušenosti se supervizí, která v jejich případě tedy nebyla dobře zvládnuta a to ze strany supervizora a i vedení organizace, kdy docházelo k předávání citlivých údajů přímým nadřízeným, či přímo vedení. Zde se supervize mohla stát povinným „strašákem“ jež vedení doporučuje jen proto, aby vedení organizace mělo informace o interním dění, ačkoli záměr samotný nemusel být špatný.

Stejně tak v odpovědích na O11 se dočteme pouze u dvou z šesti respondentek o bližším náhledu a uvědomění si potřebnosti supervize. Respondentky cítily úlevu z možnosti si pohovořit, zapřemýšlet a reflektovat své pocity z práce při řešení pracovní problematiky s klientelou. Současně shodně uvádějí krom jedné, že supervizi vnímají jako pozitivní a přínosnou jejich zvládnání profesní náročnosti. Zvláště pak u sociálních pracovníků, jsem vnímala zažité profesní hodnoty, které se snaží naplňovat i za pomoci supervize.

ZÁVĚR

Závěrem bych shrnula obsah diplomové práce. V teoretické části je vymezena profese sociálního pracovníka a pracovníků přímé sociální péče. Dále jsem se věnovala etickým otázkám v sociální práci, kde jsou popsány hodnoty jako takové a etický kodex sociálního pracovníka a standardy sociálních služeb, ve kterých je rovněž dobře popsáno a vystiženo, jak mají organizace i jejich zaměstnanci a klientela postupovat. Další velká kapitola je věnována supervizi. Zde je popsán celý proces supervize s jeho jednotlivými fázemi a supervizním rozdělením. Okrajově je zde popsáno i koučování a psychoterapie. Ve své praktické části jsem se věnovala organizaci Integrovaného centra sociálních služeb Odlochovice, která je popsána i ve čtvrté kapitole teoretické části. Pro rozhovor se mi podařilo oslovit šest zaměstnankyň ICSSO a to jak z přímé péče tak i sociální pracovnice. Ovšem krátce po zahájení mého výzkumu byla tato organizace uzavřena pro širokou veřejnost a vstup do ní mi nebyl umožněn.

Data byla získána pomocí polostrukturovaného rozhovoru a tematicky zpracována pomocí analýzy. Zatím co s prvním respondentem jsem jednala osobně a náš rozhovor považuji pro výzkum přínosný, otevřený podotázkám a jasně čitelný i ze stany neverbální komunikace ostatní rozhovory jsem byla okolnostmi nucena provádět alternativní formou, tedy telefonicky nebo online. Zde spatřuji velká úskalí pramenící jak z nového prostředí, tak i z neupravených otázek tomuto prostředí. Pokud bych měla tento výzkum opakovat, jistě bych volila větší propracovanost otázek, které by neměly být uzavřené a měly by vybízet respondenty k většímu zamyšlení, k vlastnímu verbálnímu projevu v alternativním neosobním prostředí. Nevýhodou alternativního prostředí byla i nemožnost osobního setkání, čemuž přisuzuji některé stručné odpovědi respondentek, na které jsem v jejich odpovědích nechtěla naléhat, ale při přepisování rozhovorů jsem zjišťovala, že mi konkrétně od nich chybí větší rozpracovanost, větší zainteresovanost do rozhovorů. Zajímavé pro mne bylo poznání, že komunikační partner (věřící) přistupuje k supervizi úplně jinak než ostatní kolegové. Samotnou by mě zajímal konkrétní vztah mezi osobním přesvědčením a profesí dané respondentky. Zároveň mě překvapilo, že pouze jedna z respondentek uvádí svoji profesi jako společensky nepříliš význačnou, což ostatní respondentky prokázaly

ve svých odpovědích zcela opačně. Ze závěru výzkumu je patrné že pracovnice po mnoha letech praxe ještě mají dost osobní houževnatosti a vnitřní motivace pro svoji další možná dlouholetou práci, která je v tomto zařízení čeká. A výzvy v podobě současné doby Covidu, vzaly vážně a se vším nasazením se snažily o kvalitně odvedenou práci nejen vůči svému zaměstnavateli, ale hlavně vůči klientům, které ve svých odpovědích často zmiňovaly. Při vědomí náročnosti této profese s danou klientelou je tento postoj jistě obdivuhodný a získává si můj respekt.

Seznam použitých zdrojů

- BAUM, D., GOJOVÁ, A., a kol., (2014). *Výzkumné metody v sociální práci*. Ostravská univerzita v Ostravě.
- GULOVÁ, L., (2011). *Sociální práce pro pedagogické obory*. Praha: Grada Publishing.
- HAWKINS, P., SHOHET, R., (2004). *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portal.
- HENDL, J., REMR, J., (2017) *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portal
- HERMAN, M., (2014). *Najděte si svého Martěna*. Olomouc: apak.
- HOGENOVÁ, A., (2011). *Čas jako problém*. Chomutov: L.Marek.
- ICSSO. (n.d.) Informace o nás. <http://icsso.cz/o-nas/informace-o-nas/>.
- JANKOVSKÝ, J., (2003). *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton.
- JŮN, H., (2010). *Moc, pomoc a bezmoc*. Praha: Portal.
- KOPŘIVA, K., (2000). *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portal.
- MATEL, A., (2019). *Teorie sociální práce I*. Praha: Grada.
- MATOUŠEK, O., a kol., (2013). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portal.
- MATOUŠEK, O., a kol., (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portal.
- MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ J., KODYMOVÁ, P., (2005). *Sociální práce v praxi*. Praha: Portal.
- Ms (4.1. 2007) *Sociální pracovník a pracovník v sociálních službách*. <http://socialnirevue.cz/item/socialni-pracovnik-a-pracovnik-v-socialnich-sluzbach>.
- MPSV. (n.d.) *Pracovník v sociálních službách*. <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/stanovisko.pdf/f712a38e-1aee-94f5-88f0-8ee984a97425>.
- MPSV. (n.d.) *Standardy kvality sociálních služeb*. <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>.

- PEJCHOVÁ, N., (2015) *Hodnoty a životní cíle sociálních pracovníků* [diplomová práce]. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích.
- PETROUSEK, M. a BALON, J., (2011). *Společnost naší doby*. Praha:Academia.
- PRUDKÝ, L., (2004). *Hodnoty a normy v české společnosti – stav a vývoj v posledních letech*. Praha: Akademické nakladatelství Cerm.
- SOKOL, J., (2002). *Filozofická antropologie*. Praha: Portal.
- ŠTARHOVÁ, T., (2021) *Pěstounská péče na přechodnou dobu z pohledu profesionálního pěstouna a jeho rodiny* [diplomová práce]. Pražská vysoká škola psychosociálních studií.
- VENGLÁŘOVÁ, M., a kol., (2013). *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada Publishing.
- VRTIŠKOVÁ, M., (2009). *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Tribun EU.
- WHITMORE, J., (2009). *Koučování*. London and Boston: management press.

Seznam příloh

Příloha číslo 1: Scénář rozhovoru

Příloha číslo 2: Informovaný souhlas

Příloha číslo 1

Bc. Jana Burdová:

Jsem studentkou 5. ročníku Sociální práce na Pražské vysoké škole psychosociálních studií. Jde o anonymní rozhovor, Vaše osobní údaje nejsou požadovány, pouze věk, pohlaví, dosažené vzdělání a délka praxe, tedy to, co je pro kvalitativní výzkum důležité. Budu Vám velmi vděčná za spolupráci a Vámi věnovaný čas tomuto šetření v takto nelehké době, kdy jistě máte plné ruce práce. Uvědomuji si to, a o to víc si Vážím Vašich odpovědí.

Kvalitativní výzkum

„Proměna profesních hodnot sociálních pracovníků v souvislosti se supervizí“

Polostrukturovaný rozhovor

Zkoumaný problém: Proměna profesních hodnot sociálních pracovníků v jejich práci se zaměřením na supervizi.

1. Pohlaví
2. Věk
3. Vzdělání
4. Délka praxe. Jak dlouho pracujete v sociálních službách?
5. Na jaké pozici pracujete a jak dlouho?
6. Proč jste se rozhodl/a pracovat v sociálních službách? Jaký byl Váš prvotní záměr?
7. Máte k dispozici supervizi? Využíváte při práci supervizi? Jak dlouho? (minimálně 2 roky)
8. Je na Vašem pracovišti supervize povinná nebo dobrovolná? Jaká je Vaše motivace při využití supervize? Kdo Vám ji doporučil? Vy sám/sama, kolega, vedení?
9. Jde o případovou supervizi ve skupině, či individuální? Máte možnost volby? Máte zkušenost s týmovou supervizí? Jakou?
10. Jak často supervizi využíváte? Vyhovuje Vám frekvence supervize nebo by měla být častěji/méně často?
11. Co jste při nástupu do sociálních služeb od své práce očekávala pro sebe a co pro klienty, popřípadě od zaměstnavatele?
12. Vnímáte nějaká pozitiva v této práci? Jaká?
13. Vnímáte nějaká negativa v této práci? Jaká?

14. Co Vás překvapilo ohledně práce v sociální službě (u sebe, ke klientovi, k zaměstnavateli)? Pociťoval/a jste důvod něco změnit (u sebe, ke klientovi, k zaměstnavateli)?
15. Reflekoval/a jste tyto pocity v supervizi? Bylo supervizní prostředí pro Vás dostatečně bezpečné?
16. Zažil/a jste v supervizi nějaké významné mezníky ve vnímání svých profesních hodnot? Měl/a tato zkušenost dopad na Vaše setrvání či úvahy o ukončení působení v sociálních službách?
17. Jak hodnotíte vliv supervize na zvládnutí své profese (u sebe, ke klientovi, k zaměstnavateli)? Cítíte její potřebu při výkonu své práce?
18. Když srovnáte profesní hodnoty, se kterými jste do oboru sociálních služeb vstupovala s dnešními profesními hodnotami, jaký rozdíl vnímáte? Měla na jejich změnu nějaký vliv supervize? Jaký?
19. Jaká je momentálně Vaše motivace setrvat v sociálních službách?
20. Chcete k našemu rozhovoru ještě něco doplnit?

**Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru a dalších
informací pro diplomovou práci Proměna profesních hodnot
sociálních pracovníků v souvislosti se supervizí.**

Držitel souhlasu: Jana Burdová, Fortna 168, Louňovice pod Blaníkem,
tel.:732 9T8 921, email.: rozarka.sro@email.cz.

Předmět a provedení: výzkum se zaměřuje na hodnoty sociálních pracovníků v při nástupu do profese a po absolvování supervize. Výzkum je prováděn v rámci zpracování diplomové práce na Pražské vysoké škole psychosociálních studií, Hekrova 805, Praha 4 – Háje.

Výzkum bude prováděn formou polostrukturovaného rozhovoru. Průběh rozhovoru bude zaznamenáván na papír a následně bude pořízen jeho doslovný přepis, který bude později analyzován a interpretován. Písemný přepis bude sloužit pro potřebu doslovného přepisu a bude k dispozici pouze Janě Burdové. Doslovný přepis bude důsledně anonymizován tak, aby byla zaručena anonymita a ochrana všech osobních údajů zainteresovaných osob v průběhu rozhovoru a aby nebylo možné tyto osoby identifikovat. Jména osob nebudou požadována.

Písemný záznam bude dochovávat Jana Burdová u sebe.

Doslovné citace částí anonymizovaného doslovného přepisu mohou být použity v závěrečné diplomové práci

Prohlášení: Bylo mi sděleno jak dlouho bude rozhovor trvat a jaký bude mít průběh.

Souhlasím s poskytnutím rozhovoru a dalších souvisejících informací.

Rozumím výše uvedenému textu a souhlasím s jeho obsahem.

Rozumím tomu, že obsahem rozhovoru a dalších informací mohou být i osobní a citlivé záležitosti.

Rozumím tomu, že nemusím odpovídat na obtížné nebo nepříjemné otázky.

Rozumím tomu, že mohu úplně zrušit moji účast na výzkumu.

Dávám své svolení k tomu, aby výzkumnice použila rozhovor pro potřeby své diplomové práce a některé části v ní může citovat, písemný záznam případně nahrávka rozhovoru však bude po ukončení výzkumu smazána nebo zničena.

Jméno a příjmení:

V Praze dne:

Bibliografické údaje

Jméno a příjmení autorky: Bc. Jana Burdová
Studijní program: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii, kombinovaná forma studia.

Název práce: Proměna profesních hodnot sociálních pracovníků v souvislosti se supervizí.

Vedoucí práce: PhDr. Hana Hejná

Rok dokončení práce: 2021

Počet znaků hlavního textu práce (včetně literatury, bez příloh)

Přímé citace: 11 384

Ostatní text: 97 467

Celkový počet znaků: 108 851

Názvy souborů umístěných na doprovodném CD

Text práce ve formátu PDF: DP_Burdova_Promena_profesnich_hodnot...

Text práce ve formátu DOC nebo DOCX: --

Další soubory: --

**Posudek vedoucího diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: **Bc. Jana Burdová**

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: **Proměna profesních hodnot sociálních pracovníků v souvislosti se supervizí**

Vedoucí práce: PhDr. Hana Hejná

Technické parametry práce:

Počet znaků textu (bez příloh): 109 607

Počet stránek příloh: 71

Počet titulů v seznamu literatury: 63

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

			x	
--	--	--	---	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	x			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		x		
--	--	---	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

		x		
--	--	---	--	--

Využití výzkumných empirických metod

			x	
--	--	--	---	--

Využití praktických zkušeností

			x	
--	--	--	---	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

		x		
--	--	---	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Naplnění cílů práce

		x		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		x		
--	--	---	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

		x		
--	--	---	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

		x		
--	--	---	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

			x	
--	--	--	---	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Jakou hypotézu či výzkumnou otázku, pro případné další výzkumné šetření, byste zvolila v souvislosti s Vaším konstatováním, že pro Vás bylo zajímavé zjištění, že víra sociálního pracovníka nějak ovlivňuje proces jeho supervize?

Celkové hodnocení práce:

Autorka předkládá k obhajobě svou diplomovou práci na téma, které je v oboru sociální práce stále aktuální.

Diplomová práce má dvě hlavní části – teoretickou a praktickou. Obě části spojuje dané téma, a autorka se v teoretické části věnuje tématům, na které navazuje ve svém výzkumném šetření.

V teoretické části autorka bohatě využívá odborné zdroje a kapitoly člení dle problematiky, která se týká roli sociálního pracovníka v kontextu sociální práce a jejího ukotvení v právní, teoretické i praktické úrovni. V souladu s názvem práce se autorka zabývá i hodnotovým ukotvením sociálního pracovníka v profesním etickém kodexu i odborné literatuře. Nedílnou součástí tématu DP je i proces supervize, kterou se autorka zabývá v samostatné kapitole. Dále autorka v této části DP představuje organizaci, která poskytuje sociální pobytové služby a jejíž vybraní klienti byli účastníky v realizovaném výzkumném šetření.

Ve druhé, praktické, části DP autorka představuje své výzkumné šetření realizované na představeném pracovišti sociálních služeb. Výzkumné šetření doprovázelo úskalí v současné době, a to obtížná možnost kontaktu s pracovníky v sociálních službách na pracovišti i mimo něj (covid-19). Hlavní výzkumná otázka i vedlejší výzkumné otázky odpovídají tématu diplomové práce, výzkum je dostatečně podpořen teoretickým základem a ten pak aplikován v přípravné fázi výzkumného šetření. Získaná data autorka zpracovává dle položených otázek, které dostali všichni účastníci. Otázky byly zvoleny již tematicky přesně, a proto zřejmě autorka nevyužila zpracování získaných rozhovorů formou hledání styčných společných témat. Vyhodnocení získaných odpovědí autorka zahrmla do Diskuse a nikoliv do samostatné kapitoly, což činí problém - čtenář se hůře v jednotlivých krocích výzkumného šetření orientuje.

Formální úprava, včetně dodržení požadované citační normy odpovídá požadované kvalitě. Diplomová práce splňuje nároky na zpracování závěrečné diplomové práce.

DP je možno hodnotit jako výborně zvolené téma, ale úroveň velmi dobré teoretické části se nepodařilo optimálně zopakovat ve výzkumné části, která byla ovlivněna nejen vnějšími podmínkami šetření, ale i zjednodušeným zpracováním získaného materiálu.

Doporučení k obhajobě: **doporučuji**

Navrhovaná klasifikace: **2**

V Praze dne 29.8. 2021

PhDr. Hana Hejná

**Posudek oponenta diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: Bc. Jana Burdová

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Proměna profesních hodnot sociálních pracovníků v souvislosti se supervizí

Oponent* práce: Mgr. Lucie Vacková, Ph.D.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 77

Počet stránek příloh: 5

Počet titulů v seznamu literatury: 25

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

			x	
--	--	--	---	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

			x	
--	--	--	---	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

			x	
--	--	--	---	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		x		
--	--	---	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

			x	
--	--	--	---	--

Využití výzkumných empirických metod

				x
--	--	--	--	---

Využití praktických zkušeností

			x	
--	--	--	---	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

x				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

			x	
--	--	--	---	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		x		
--	--	---	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

			x	
--	--	--	---	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

				X
--	--	--	--	---

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty apod.)

				X
--	--	--	--	---

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

- 1) Vysvětlíte pojem „identita sociálního pracovníka“.
- 2) Zamyslete se nad problematickými momenty výzkumu.
- 3) Která témata a podtémata jste analyzovala v rámci výzkumného šetření? Z jakého důvodu nejsou součástí výzkumných zjištění?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Autorka DP se zabývá proměnou profesních hodnot sociálních pracovníků v souvislosti se supervizí. V teoretické části nejprve definuje klíčové pojmy týkající se profesního směřování sociálních pracovníků, dále se zabývá etickým kodexem, profesními hodnotami a standardy kvality sociálních služeb. V dalším kroku tematizuje význam supervize obecně, poté nastiňuje potřeby supervidovaného v souvislosti se syndromem vyhoření. Následně se zabývá osobností supervizora, supervizními styly a procesem skupinové dynamiky. V závěru představuje organizaci – domov pro osoby se zdravotním postižením, ve které realizovala výzkumné šetření. V praktické části předkládá výzkumné šetření, jehož cílem bylo zjistit, jak sociální pracovníci podstupující supervizi zpětně nahlíží na změnu profesních hodnot.

Téma DP odpovídá studovanému oboru.

V textu se objevují stylistické neobratnosti a překlepy. Teoretická část je poskládána z přímých a nepřímých citací, postrádám autorčinu osobní invenci (problematizaci daného, porovnání názorů různých odborných autorit atd.) Citační norma dle APA není dodržena důsledně.

Autorka čerpá z nízkého počtu zdrojů (25), zcela opomenula zahraniční zdroje (2 jsou dány povinně). V souvislosti s výzkumným námětem neodkazuje na žádné české ani zahraniční výzkumy v dané oblasti.

Za nejproblematictější považuji výzkumnou část DP. Chybí autorčino předporozumění a především vysvětlení postupu, jakou metodou zpracovala zaznamenané rozhovory. Autorka uvádí, že využila metodu tematické analýzy (viz anotace), ale není tomu tak (neboť zcela chybí témata přirozeně vzešlá z procesu tematické analýzy). Výsledkem je, že autorka do DP pouze přepsala odpovědi participantů, aniž by je analyzovala, kategorizovala na témata a podtémata. V diskusi dochází k určitým závěrům, které však bez výše uvedeného postrádají relevantní platnost. Vzhledem ke skutečnosti, že přepisy rozhovorů nejsou součástí DP, požadují jejich předložení u obhajoby.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: dobře – dle výsledku obhajoby

Datum, podpis: 17/9 2021 Mgr. Lucie Vacková, Ph.D.

