

# **Význam supervize pro pracovníky v sociálních službách v domovech pro seniory**

Radka Miklíková

---

Bakalářská práce  
2010



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2009/2010

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Radka MIKLÍKOVÁ**

Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Význam supervize pro pracovníky v sociálních službách v domovech pro seniory**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**

**Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti: sociálních služeb, supervize, sociální práce.**

**Příprava metodiky výzkumné části.**

**Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření.**

**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**

**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**GUGGENBÜHL-CRAIG, A. Nebezpečí moci v pomáhajících profesích.**

Praha:Portál 2007. ISBN 80--7367-302--4

**HAWKINS, P., SHOHERT, R. Supervize v pomáhajících profesích.**

Praha: Portál 2004. ISBN 80--7178--715-9

**JANOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese.**

Praha: Triton 2003.ISBN 80-7254-329-6

**SCHMIDBAUER, W. Psychická úskalí pomáhajících profesí.**

Praha: Portál 2000.ISBN: 80--7178-312--9

Vedoucí bakalářské práce:

**Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

**11. února 2010**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**7. května 2010**

Ve Zlíně dne 11. února 2010



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.  
*děkan*



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.  
*ředitelka ústavu*

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně ..... 4.5.2010 .....

..... Mikulena<sup>1</sup> .....

*1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací;*

*(1) Vysoká škola nevydělěčně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.*

*(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

*(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

*2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

*(3) Do práva autorského také nezahnuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užíje-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

*3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

*(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

*3). Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

*(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

*(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## **ABSTRAKT**

Téma této bakalářské práce se zabývá významem supervize u pracovníků z pomáhajících profesí v domovech pro seniory. Tento specifický druh práce je velmi fyzicky i psychicky náročný, proto by měla i dostatečná pomoc odborníka na supervizi napomoci překonat obtíže spojené s těmito profesemi. Teoretická část popisuje jednotlivá témata spojená s pomáhající profesí, jako supervize a pojem pomáhající profese. Praktická část se zabývá porovnáním dvou domovů pro seniory v kraji Zlínském a kraji Jihomoravském. A skutečností, zda pracovníci v jednotlivých domovech supervizi chápou jako prospěšnou pro jejich práci, či ne.

**Klíčová slova:** pracovník v pomáhající profesi, sociální práce, sociální profese, supervize, domovy pro seniory

## **ABSTRACT**

The topic of this thesis deals with the importance of supervision for the helping professions personnel in homes for the elderly. This specific type of job is very physically and mentally demanding, therefore there should be sufficient support of the supervision expert to help overcome difficulties associated with these professions. The theoretical part describes the various issues associated with the helping professions, such as supervision and the concept of helping profession. The practical part deals with the comparison of two homes for the elderly in the Zlín region and in the South Moravian Region. And there is the fact if the workers in the homes perceive supervision as beneficial for their work or not.

**Keywords:** worker in a helping profession, social work, supervision, homes for seniors.

**Motto:**

*„Uchránění před vším zlým asi v pomáhajících profesích nebudeme, můžeme se však naučit s tím zacházet.“*

*Adolf Guggenbühl-Craig*

Chtěla bych poděkovat paní Mgr. Soni Vávrové Ph.D, za ochotu pomoci a poradit v metodických otázkách při zpracování této bakalářské práce.

Poděkování také patří vedoucím z domovů pro seniory, kteří mi věnovali svůj čas a energii ve svém náročném pracovním programu.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>11</b>
<b>1 PRACOVNÍK V POMÁHAJÍCÍ PROFESI</b> .....	<b>12</b>
1.1 OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH .....	13
1.1.1 Empatie .....	14
1.1.2 Altruismus .....	15
1.2 SOCIÁLNÍ DOVEDNOSTI A SCHOPNOSTI .....	15
1.3 ETIKA V SOCIÁLNÍ PRÁCI .....	16
1.3.1 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky.....	16
<b>2 MOŽNÁ RIZIKA SPOJENÁ S POMÁHAJÍCÍ PROFESÍ</b> .....	<b>18</b>
2.1 STRES .....	18
2.2 SYNDROM VYHOŘENÍ .....	18
2.2.1 Fáze vyhoření .....	19
2.3 SYNDROM POMÁHAJÍCÍCH .....	20
2.3.1 Bezmoc pomáhajícího .....	20
2.4 NEBEZPEČÍ MOCI V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH .....	21
<b>3 SUPERVIZE</b> .....	<b>22</b>
3.1 MODEL Y SUPERVIZE .....	22
3.2 PŘÍSTUPY V SUPERVIZI .....	23
3.3 DRUHY SUPERVIZE .....	24
3.4 FUNKCE SUPERVIZE .....	24
3.5 RIZIKA V SUPERVIZI.....	25
3.6 ETIKA V SUPERVIZI .....	25
3.7 OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY SUPERVIZORA .....	25
<b>4 ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO SENIORY</b> .....	<b>27</b>
4.1 DOMOVY PRO SENIORY .....	27
4.1.1 Standard č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby .....	28
4.1.2 Standard č. 10. – Profesní rozvoj zaměstnanců.....	28
4.2 PRACOVNÍCI PRACUJÍ V DOMOVECH PRO SENIORY .....	29
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>30</b>
<b>5 VÝZKUM</b> .....	<b>31</b>
5.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM – DEFINICE .....	31
5.2 ZVOLENÝ VÝZKUM .....	31
5.3 METODY VÝZKUMU .....	31
5.3.1 Předvýzkum.....	31



5.4	CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÝCH DOMOVŮ .....	32
5.4.1	Domov pokojného stáří NADĚJE Zlín .....	32
5.4.2	Domov pro seniory Brno .....	32
5.5	VÝBĚR DOMOVŮ PRO SENIORY .....	33
<b>6</b>	<b>ANALÝZA A ZPRACOVÁNÍ ZÍSKANÝCH DAT .....</b>	<b>34</b>
6.1	ZPRACOVÁNÍ .....	34
6.2	VYHODNOCENÍ .....	56
6.3	NÁVRHY NA ZMĚNU .....	56
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>58</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>59</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>61</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>62</b>
	<b>SEZNAM TABULEK .....</b>	<b>63</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>64</b>

## ÚVOD

Téma mojí bakalářské práce „Význam supervize v pomáhajících profesích v domovech pro seniory“ jsem si zvolila z toho důvodu, že sama pracuji v sociální oblasti a vím, jak supervize může člověku pomoci. Bohužel supervize někdy i škodí, pokud není prováděna správnou osobou. Vždy nemusí supervizor vyhovovat kolektivu, nebo je vedena člověkem, který nemá dostatečné zkušenosti, nebo onen patřičný cit pro své „řemeslo“.

Práce v domovech pro seniory není tak jednoduchá jak si mnozí představují. Odpracovat a odejít po práci domů jako v některých jiných profesích. Není to jen povídání si se starými lidmi, uklidit kolem nich a nakrmit je. Pracovníci se každodenně setkávají s lidmi, kteří jsou těžce nemocní nebo na pokraji smrti. Tito klienti mají své nálady, jako každý jiný a bolest, kterou jim způsobuje nemoc nebo nemožnost z nich mnohdy nedělá pohádkové přívětivé stařečky či babičky. Smutnou skutečností je, že tyto domovy se stávají i jakýmsi odkladištěm pro staré lidi, když jejich rodina nemůže, nebo v tom horším případě nechce se o své blízké postarat. Na tyto problémy a životní situace pracovníci v domovech také hodně narážejí a také bývají první, na kom si dotyčný „vybijí“ svoji zlost, strach nebo smutek.

Pracovníci v pomáhajících profesích, od lékaře, vedoucího pracovníka, až po pracovníka v sociálních službách se s touto situací musí nějakým způsobem vyrovnat. Jinak na ně čekají mnohá úskalí spojená s těmito profesemi, jako je syndrom vyhoření, stres a jiná další.

Supervize by jim měla pomoci vyrovnat se s touto skutečností, nebo jim trochu napomoci, jak k určitému vyrovnání a pochopení sama sebe dojít vlastní cestou.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 PRACOVNÍK V POMÁHAJÍCÍ PROFESI

Pracovníci pomáhajících profesí se téměř neustále setkávají s lidmi, kteří je seznamují se svými problémy a trápeními. Ke svým klientům mohou mít různý emoční vztah, mohou je obdivovat, litovat, mohou se na ně zlobit, mohou jim být lhostejní nebo jim pomáhat. Emoce týkající se klientů by pracovníci pomáhajících profesí neměli potlačovat, ale měli by se je snažit rozpoznat a porozumět jim. [9]

S termínem pomáhající profese se můžeme setkat v různých významech. Pavel a Helena Hartlovi ve svém Psychologickém slovníku uvádějí tuto definici pomáhajících profesí: „souhrnný název pro veškeré profese, jejichž teorie, výzkum a praxe se zaměřují na pomoc druhým, identifikaci a řešení jejich problémů a na získávání nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu, tak aby mohla být pomoc účinnější; patří sem lékaři, zvláště psychiatři, psychologové, sociální pracovníci, speciální pedagogové, šířeji i fyzioterapeuti, balneologičtí pracovníci (pozn. Balneologie - nauka o léčivých vodách, lázních.) apod.“ [7]

Problematika, s níž se pracovníci pomáhajících profesí setkávají, je velmi rozmanitá a pole působnosti, v níž musí operovat se svými vědomostmi a schopnostmi, je také velmi široké. Mnoho situací a různorodost problémů vyžaduje pro tyto osoby velmi rozdílné požadavky na jejich charakter, osobnostní rysy a v neposlední řadě na jejich vzdělání.

Nároky se v posledních letech velmi stupňují, tam kde dříve stačilo středoškolské vzdělání, je v dnešní době podmínkou vystudování vysoké školy. Jednou z mnoha otázek, která vystává v nároku na vysokoškolské vzdělání, je zda k správnému výkonu s klientem potřebuje pracovník v pomáhající profesi praxi. Popřípadě, kolik by měl případné praxe absolvovat. Lidé, jež se mnohdy ne vlastním přičiněním vyskytnou v obtížné životní situaci, jsou v této chvíli velmi citliví, zranitelní a měli by dostat radu od proškoleného profesionála, který ví, jak v takovýchto situacích jednat. [10]

Je možno rozlišovat dva stupně pomáhání. Pomáhání na prvním stupni je činnost, která je poskytována manželskými, rodinnými, výchovnými, profesními poradci a terapeuti. Jejich cílem je regulovat sociální a emoční problémy klienta. Pomáháním na druhém stupni je komplexnější, holistický přístup pomáhajícího experta ke klientovi. Pomáhající pracovník je v takovém případě nejen specialistou ve svém oboru, ale také pomáhá klientům zvlád-

nout jejich emoční a sociální problém. Pomáhajícím na druhém stupni je např. sestra, lékař, probačním úředník, učitel apod. [13]

„Pomáhající pracovník pracuje

- s klienty, s jejich rodinami, příp. za svůj případ považuje celou rodinu;
- s přirozenými skupinami, např. s partami mládeže na městských sídlištích;
- s uměle vytvořenými skupinami jakými jsou např. školní třídy nebo skupiny lidí trávící život v ústavu sociální péče či vězení;
- s organizacemi, buď řídí činnosti agentur poskytujících sociální služby, nebo vstupuje jako expert do organizací a pomáhá v nich řešit problémy, které je kompetentní řešit, např. formou supervize;
- s místními komunitami, tj. s lidmi žijícími v jednom místě;
- jako expert i při přípravě některých zákonů a vyhlášek, v jiných případech se jako expert k takovým návrhům vyjadřuje. [13]

## 1.1 Osobnostní předpoklady pracovníka v sociálních službách

Podle Jiřího Jankovského „pomáhající profese jsou mnohem více službou a posláním než rutinní prací. Jen velmi obtížně si proto tuto činnost dokážeme představit při absenci etických souvislostí.“ [18]

Požadavky pro pracovníky v pomáhajících profesích jsou veliké. Měli by to být lidé s širokým zájmem o to, co se kolem nich děje, jak se cítí jejich bližní. Lidé, kteří nejsou zaměřeni pouze na sebe, ale jejichž cílem a snad i potřebou je dávat. Zapovězen by jim měl být egoismus, velká by měla být míra jejich schopnosti komunikovat s lidmi. Lidé v pomáhajících profesích by také měli být kvalitně vzděláni ve svém oboru, protože následky jejich neprofesionality by mohly být fatální; měli by se snažit co nejvíce proniknout do praxe a postupem času si doplňovat své vzdělání. Jedním z mnoha předpokladů je také též dostatečná flexibilita a otevřenost, životní energie a v neposlední řadě by to měli být lidé, kteří znají sami sebe a vědí, co v konkrétních situacích mohou u sebe čekat. Nedílnou součástí je též trénink psychické i fyzické odolnosti a dodržování základů psychohygieny. Je neoddis-

kutovatelným faktem, že nikdo z nás není dokonalý. A i když se budeme řídit podle svého nejlepšího svědomí a vědomí, některé rysy své osobnosti nedokážeme ovlivnit. Mnohé z těchto charakterových rysů můžeme ovlivnit samy svojí vůlí, nebo výchovou, která nám byla dána. Ale některé odstranit nedovedeme. [11]

Matoušek (2003) uvádí některé s obecných předpokladů a dovedností, jež má disponovat pracovník pomáhající profese stejně tak jako jiná povolání, jež vyžadují odolnost, určitý podíl vědomosti a další:

- Zdatnost a inteligence – fyzická zdatnost, jelikož práce je fyzicky náročná a očekává se od pracovníka, že si bude udržovat skvělou kondici a respektovat vlastní tělo. Inteligence, jako touha se neustále zdokonalovat a prohlubovat své znalosti.
- Přitažlivost - pracovník nemusí být přitažliví jen pro svůj fyzický vzhled, ale také pro názory, myšlenky a způsob jakým jedná s klientem.
- Důvěryhodnost - záleží na postoji pracovníka, na jeho smyslu pro čest, na diskrétnosti, spolehlivosti, porozumění.
- Komunikační dovednost (zúčastněné naslouchání, empatie). [13]

### 1.1.1 Empatie

Všeobecné pojetí empatie neboli vcítění označuje porozumění emocím a motivům druhého člověka. Pro co nejlepší schopnost empatie je předpoklad umět odložit svoje vlastní názory, hodnoty a předsudky. Jde o to být schopný pochopit, jak a proč člověk jednal tak, jak jednal, jaké z toho má pocity a jaký má na kterou věc názor, kdy jedná proti svému přesvědčení a kdy se naopak to, jak se chová navenek, plně ztotožňuje s tím, co cítí uvnitř. Ohromným skokem kupředu je, pokud se dokážeme oprostit od vlastních hodnot, pocitů, asociací, názorů, předsudků a přijmeme ty jeho a pokud možno známe jejich příčinu nebo důvod. [4]

Nebo též podle Matouška (2003) „empatie představuje schopnost vcítit se do pocitů a jednání druhé osoby, je součástí emoční inteligence. V širším pojetí pak jde o umění jedince dovedně zacházet s emocemi, vcítovat se do situace druhé osoby, emocionálně se ztotožňovat s jejím viděním, cítěním, chápáním, schopnost číst i neslovní projevy druhého, chá-

pat o co usiluje, čemu se chce vyhnout, co pečlivě skrývá. Empatie souvisí se schopností naslouchat i vnímat neverbální komunikaci. “ [13]

Empatie je považována v mnoha směrech za užitečnou vlastnost. Empatie však není lítost ani soucit, nesmíme ji považovat ani za nějaký druh telepatie.

### 1.1.2 Altruismus

Slovo altruismus je tvořeno z latinského kořene „alter“, ten lze do češtiny přeložit jako „druhý“ nebo „jiný“. Dříve se otázky týkající se altruismu soustřeďovali kolem pojmů: laskavost, soucit, přátelství. August Comte, který vytvořil tento pojem, postavil proti sobě altruismus a egoismus, jako dva odlišné motivy lidského jednání. Kdy jednání motivované altruismem pojímal jako sociální chování orientované na nesobeckou pomoc druhým. Na tuto problematiku můžeme narazit i v dějinách, vzpomeňme alespoň Platona a Aristotela. Jak Platon, tak i Aristoteles nahlížel na otázku jednání ve prospěch druhých v kontextu přátelství. Z pohledu Kanta, není rozhodující co je dobré pro konkrétního jedince či pro druhé. Důležitějším je aspekt morální povinnosti, kterou plníme tím, že pomáháme.

K dosažení altruistického cíle musí být splněno několik podmínek:

- jedinec musí vnímat situaci, ve které se nachází druhý člověk, jako negativní;
- jedinec musí vnímat druhého člověka jako osobu, která potřebuje pomoc;
- poskytnutí pomoci druhému se musí stát pro jedince hlavním cílem a nejen prostředkem k dosažení nějakého jiného cíle. [12]

## 1.2 Sociální dovednosti a schopnosti

Sociální dovednosti si každý z nás osvojuje během svého života. Jsou souborem společensko-kulturních dovedností. Jako například své sebevyjádření, dovednosti potřebné k přijetí člověka do sociálních skupin, komunikační dovednosti, navázání a udržení kontaktu, nasloucháním druhých, porozumění mezilidským vztahům, neverbální komunikace, morální kodex, seberegulace a sebeorganizace atd. V každé oblasti lidského života jsou zapotřebí jiné sociální dovednosti pro roli rodiče, roli šéfa, roli poradce.

Sociální role se může získat formou nápodoby, různými formami sociálního učení, vzděláváním a navštívenými kurzy či terapeutické programy. Mezi ně můžeme též řadit různé kurzy rozvoje osobnosti, sociálně psychologické výcviky či výuku asertivity.

### 1.3 Etika v sociální práci

Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha.

Sociální práce je též společenskou vědou a profesí, která se zabývá zlepšením kvality života lidí, sociálních skupin a celé společnosti. [19]

Užívaje teorií lidského chování a sociálních systémů, sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti. [2]

V různých formách se sociální práce zaměřuje na komplexní a rozmanité vztahy mezi lidmi a jejich prostředím. Lidská práva a společenská spravedlnost se řadí jako jedny z klíčových principů pro sociální práci.

Úcta, rovnost, důstojnost všech lidí to jsou hodnoty, jež vzešly z humanisticko-demokratických idejí prolínající sociální práci. Od prvopočátku se zaměřuje na naplnění lidských potřeb v rámci lidských možností. Součástí národních a mezinárodních hodnot jsou i etické kodexy.

Sociální práce se snaží reagovat na krize a aktuální situace, které jsou součástí lidského života. Zaměřuje se na nerovnost, společenské bariéry a nespravedlnost. S tím spojené je i využitelnost zdrojů a dovedností, postupů, které jsou zaměřeny na člověka. Mezi některé z nich patří skupinová práce, klinická sociální práce, rodinná terapie, sociálně pedagogická práce atd. Principy sociální práce jsou společné v každé zemi, avšak jsou brány podle specifických kulturních, historických a socioekonomických podmínek. [2]

#### 1.3.1 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

V úvodu k Etickému kodexu sociálních pracovníků ČR jsou definovány pojmy sociální práce a sociální pracovník z hlediska hodnot a lidských práv.



Sociální práce je založena na hodnotách demokracie a lidských práv. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin i jednotlivců, tak jak jsou vyjádřeny v Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte.

Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu, či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v míře, aby současně nedocházelo k omezení takového práva druhých osob.

Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a dobrovolným společenským organizacím svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

Sociální pracovník musí dávat přednost své profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby, které poskytuje, musí být na nejvyšší odborné úrovni. [5]

## 2 MOŽNÁ RIZIKA SPOJENÁ S POMÁHAJÍCÍ PROFESÍ

Jako v mnoha jiných profesích, zasahují i do práce pracovníků v pomáhajících profesích různá úskalí a nesnáze, se kterými se musí vypořádat buď samy, anebo s patřičnou odbornou pomocí.

### 2.1 Stres

Některé druhy stresu jsou i užitečné a mohou pracovníka vybudit k mobilizaci energie a k akci. Také mohou pomoci snadněji se vypořádat s určitou hrozbou nebo krizí.

Nesmí se však dopustit ta chyba, aby nevybitá energie ze stresu zůstávala v těle. To se potom může projevit různými tělesnými, psychickými nebo emočními příznaky.

„Když se vám nedostává dostatečné podpory, stane se, že od svých klientů a pacientů vstřebáváte více citového rozrušení, strádání a nepohody, než jste schopni zpracovat a uvolnit.“ [8]

Je to i vlastní odpovědnost pracovníka, že si bude těchto symptomů na sobě všímat. A v případě zpozorování vyhledat pomoc. Pokud by docházelo k dlouhodobému ignorování příznaků, může dojít k tzv. vyhoření. [8]

### 2.2 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření neboli také burn-out. Veřejnosti tento pojem poprvé nabídl americký psychoanalytik Herbert J. Freudenberger, ale se stavem jako takovým se můžeme setkat už od počátků lidstva. [16]

Syndromem vyhoření je třeba se zabývat dříve, než k němu dojde. Především se zamyslet nad svojí motivací v práci. Sledovat zda netrpím příznaky a především se postarat o smysluplný, příjemný a fyzicky aktivní život mimo práci.

Syndrom vyhoření definuje Pines a kol. [8] jako „výsledek neustálého nebo opakovaného emočního tlaku spojeného s intenzivní účastí s lidmi po dlouhá období. Taková intenzivní účast je obvyklá ve zdravotnických a školských profesích a v sociálních službách, kde je „náplní práce“ zabývat se psychickými, sociálními a tělesnými problémy druhých lidí. Vyhoření je bolestné zjištění, že již nedokážu pomáhat lidem v nouzi, že již v sobě nemají nic, z čeho by mohly rozdávat.“

### 2.2.1 Fáze vyhoření

V průběhu procesu vyhoření lze u většiny případů rozlišit pět základních stádií:

1. Nadšení - začínající pracovník, který začíná pracovat v pomáhající profesi, srší elánem, má velká až nerealistická očekávání. Se svojí prací se identifikuje a tak ho naplňuje, že nemá čas na sebe a svůj volný čas. Poté vede k identifikaci s klienty a dochází k neefektivnímu vydání energie, které často vede k dobrovolnému přepracování.
2. Stagnace – velké nadšení projevující se ze začátku uvadá a pracovník zjišťuje, že ne všechny jeho ideály jsou splnitelné. Také už přicházejí v potaz jeho osobní koníčky a potřeby.
3. Frustrace – pracovník se setkává s nespolupracujícími klienty, technickými a byrokratickými překážkami a sám se začíná ptát po smysluplnosti a efektivnosti práce. Také se mohou objevovat první spory s nadřízeným či kolegy a začínají emocionální a fyzické potíže.
4. Apatie – tento stav myslí se projevuje při trvalé frustraci a nemožnosti jakkoliv situaci změnit. Jelikož je však na práci jako na zdroji obživy závislý, nutně ji potřebuje. Projevy apatie jako jsou například, že člověk dělá jen to co má v popisu práce – nic navíc. Přesně dodržuje pracovní dobu a vyhýbá se novým úkolům. Cílem je prožít práci aniž by se člověk moc namáhal.
5. Intervence – je reakcí na vyhoření, vede k přerušení koloběhu zklamání. Může také znamenat, že si pracovník udělá více času na svůj soukromý život. Například odjede na dovolenou, přestěhuje se a hledá si nové přátele. Začne se vzdělávat kvůli touze po seberozvoji, nebo i z důvodů získání nové práce.

Poslední stádium vyhoření je charakterizováno emocionálním vyčerpáním, odcizením, depersonalizací, pocitem ztráty smyslu práce a dalších možných projevů syndromu vyhoření.

[14]

## 2.3 Syndrom pomáhajících

„Syndrom pomáhajících je neschopnost vyjádřit vlastní pocity a potřeby, jež se stala osobnostní strukturou, spojená se zdánlivě všemohoucí, nenapadnutelnou fasádou ve sféře sociálních služeb.“ [17]

Slabost, bezmoc a otevřené doznání emocionálních problémů se může podporovat a přijímat jen u druhých, nikoliv u sebe, kdy se syndrom pomáhajících projevuje obzvláště zřetelně. Mnohdy dochází také k akutnímu zhroucení, jež se projevuje jako psychosomatické utrpení (žaludeční vřed a podobně). Proto mnohdy ze strany okolí dochází k údivu, kdy vždy ochotný, nezištný a vnímavý člověk vybuchl a v návalu zlosti přerazil klientovi nos. [17]

Vyplývá z něj tedy, že základním problémem člověka trpícího syndromem pomáhajících je sociální fasáda, jež se orientuje na vysoký, strnulý ideál svého Já. [17]

S tím souvisí i vysoká sebevražednost a výskyt depresí, protože sociální pracovník trpící syndromem pomáhajících není schopen a kolikrát ani ochoten akceptovat pomoc, jež by se měla poskytnout jemu samému. [17]

„Dospělý považovaný za duševně zdravého se vyznačuje tím, že je připraven své pudové potřeby bezpodmínečně podřídit požadavkům přizpůsobení se vymezením společnosti. Dovoluje si tedy to, k čemu společnost svoluje a zakazuje si, co společnost zapovídá.“ [17]

### 2.3.1 Bezmoc pomáhajícího

Konfliktní oblasti osobnosti pomáhajícího jsou:

- ujmy v raném dětství – většinou nevědomé a nepřímé;
- odmítnutí ze strany rodičů – snaha dítěte se identifikovat s náročným rodičovským Nadjá;
- nenasytlost, narcistická potřeba, jež je skryta;
- vyhýbáním se vztahům k lidem, kteří nepotřebují pomoc;
- nepřímou vedenou agrese vůči lidem, kteří pomoc nepotřebují. [17]

## 2.4 Nebezpečí moci v pomáhajících profesích

V pomáhajících profesích pracují lidé, kteří se nějakým způsobem rozhodli pomáhat a přinášet blaho druhým lidem. Mnohdy se však stává, že tito pomáhající způsobují velké škody těm, jež chtějí pomoci. Tyto škody bývají podmíněny právě jejich vůlí pomáhat. Problémy týkající se zvládnutí a překonání pocitu moci jsou u všech profesí navzájem podobné.

Na druhou stranu jen málokterý člověk chce být dennodenně konfrontován s jakoukoliv formou lidského utrpení, stačí pohled z venčí v televizi nebo v časopise. [6]

### 3 SUPERVIZE

Slovo supervize se skládá se dvou slov latinského původu. „Super“ což znamená „nad“, „nej“ a slova „vize“ tj. vidina, nebo také zjevení. V mnohých může navozovat pocit nějaké vyšší kontroly. [1]

Pod pojmem supervize si můžeme představit v souvislosti s pomáhající profesí hlavně podporu, reflexi a rozvoj. [1]

V překladech, jež uvádí česká literatura, se můžeme setkat s pojmy nadhled nebo dohled

- supervize má nabízet nadhled tj. vést k nezbytnému řešení pracovních otázek a možnost doprovázet na cestě k dalšímu rozvoji
- také plní funkci dohledu tj. jak pracovník provádí svoji činnost, zda kvalitně a profesionálně, či ne. [15]

Definice supervize podle Matouška je: „Kvalifikovaný dohled nad průběhem programu nebo projektu zaměřený na kvalitu činnosti pracovníků (profesionálů či dobrovolníků).“ [13]

#### 3.1 Modely supervize

- **Autosupervize** - podstatou je zamyslet se sám nad sebou a důvody, které nás vedou k vykonávání pomáhajících profesí. Mnohdy k tomu člověka vedou nesprávné pohnutky jako psychická bolest či skrytá potřeba moci. Znamená to tedy kladení si vlastních sebereflexivních otázek a hodnocení reakcí na chování a pocity klienta.
- **Individuální supervize** – předností této supervize je plná pozornost věnována jednomu pracovníkovi. Nabízí atmosféru důvěry a bezpečí. Pracovník má možnost požádat o supervizi pokud cítí, že je potřeba.
- **Týmová supervize** – týká se všech členů pracovního kolektivu, bez ohledu na jejich postavení. Zabývá se především činností týmu jako celku a jeho efektivitou. Hodnotí však práci a nikoliv intimitu a emoce.

- **Supervize mezi kolegy** – jedná se o vzájemnou supervizi kolegů bez supervizora, kdy role supervizora zastává každý z účastníků. Je především funkcí podpůrnou nebo vzdělávací. Má mnoho praktických výhod i nevýhod.
- **Skupinová supervize** - supervizi prochází skupina pracovníků se stejnými potřebami, nemusí být však ze stejného pracoviště. Musí se však respektovat atmosféra, skupinová dynamika, struktura skupiny. [1]

### 3.2 Přístupy v supervizi

„Supervizorův obecně-teoretický přístup je ovlivněn stylem, kterým má jako pomáhající pracovník, tedy k jakému teoretickému konceptu se přiklání a je vzdělán. Dále pohlavím, věkem, kulturním prostředím, osobností“. [8]

Existuje několik škol a přístupů k supervizi:

- **Psychodynamické přístupy v supervizi**

Tento způsob supervize vychází s myšlenek S. Freunda, usilují o změnu, odkrytí a pochopení našeho nevědomí. V dnešní době se analytik snaží o aktivní účast na psychoanalytickém procesu. [1]

- **Supervize v humanistickém přístupu**

Prostřednictvím bezprostřední zkušeností klienta dochází k odhalování osobního potenciálu klienta. Je spojován zejména s C. R. Rogersem. Středem zájmu jsou lidské hodnoty. [1]

- **Behaviorální přístup v supervizi**

Tento supervizní přístup usiluje především o porozumění lidského chování, tomu co člověk dělá a říká. Nežádoucí vzorce chování se snaží napomoci změnit. Je považován za naučný a je především zajímavé, že se zabývá podmínkami, ve kterých k učení dochází. [1]

- **Systemický přístup v supervizi**

Supervize systemická je velmi vhodná pro práci s rodinami a používá se v sociální práci. Poukazuje na změnu úlohy sociálního pracovníka.

- **Vývojový přístup v supervizi**

Vývojový přístup se nejvíce objevuje v americké poradenské psychologii. Podstata je v tom, jak nejlépe odhadnout potřeby supervizantů a napomoci k jejich seberozvoji.

### 3.3 Druhy supervize

Spolu se smlouvou, která jasně definuje podmínky supervize, za jakých bude probíhat, musí být stanovena i forma, jakou bude supervize vedena. Hlavní kategorie jsou následující:

- **Výuková supervize**

Supervizor má roli spíše učitele, téměř výhradně se zaměřuje na vzdělávací funkci, pomáhá účastníkům rozebírat jejich práci.

- **Výcviková supervize**

Také zdůrazňuje vzdělávací funkci, kdy supervidovaní jsou ve výcvikové nebo učňovské roli. Většinou se jedná o studenty na praxi, psychoterapeuty apod. Supervizor má na rozdíl od výukové supervize odpovědnost za práci s klienty.

- **Řídící supervize**

Tento termín se užívá v případech, kdy supervizor je také zároveň nadřízený. Také tady má supervizor odpovědnost za práci s klienty.

- **Poradenská supervize**

Se supervizorem se konzultují závažné otázky, avšak supervidovaným zůstává odpovědnost za svoji vykonanou práci s klientem. Tento druh supervize je především určen pro zkušené a kvalifikované pracovníky. [8]

### 3.4 Funkce supervize

Hlavními funkcemi supervize jsou:

- Vzdělávací neboli formativní - týká se rozvoje dovedností, porozumění a schopností supervidovaného – tzn.:
  - Lépe klientovi rozumět
  - Více si uvědomovat své reakce a odezvy na klienta
  - Chápat dynamiku toho, jak probíhají jejich interakce s klientem
  - Snažit se porozumět, jak intervenují a jaké jsou dopady jejich intervencí
  - Zkoumat další způsoby práce s touto a podobnými situacemi klientů. [8]



- Podpůrná neboli restorativní – emoce, které působí na pracovníka jako bolest, zoufalství a roztržštěnost klienta. Je zapotřebí čas a najít způsob reagování na danou skutečnost.
- Řídící neboli normativní - funkce kontroly kvality, potřeba někoho, kdo sdílí problémy související s pomáhající profesí. Tyto potřeby vyplývají často z nedostatečného výcviku či malé zkušenosti, ale i z lidského selhání a předsudků. [8]

### 3.5 Rizika v supervizi

Riziko, které souvisí s prací supervizora, je zneužití zkušenějšího odborníka. Muže se tak stát, že supervizor neradí, ale poučuje a nařizuje. Neposkytuje zpětnou vazbu, ale kritizuje. A místo toho, aby uplatňoval neformální autoritu, tak je autoritářský. Mnohdy také dochází k tomu, že se supervizor spojí s pracovníkem proti klientovi, vedoucímu pracovníkovi nebo organizaci. Nebezpečí muže také plynout z nevyjasnění rolí nebo také ze zanedbání osobních potřeb účastníka supervize. [1]

### 3.6 Etika v supervizi

Práce s lidmi a řešení jejich mnohdy osobních problémů zavazuje supervizora k dodržování správných etických principů. Existují čtyři základní zásady, které uvádí [8]:

- Vytváření etické citlivosti
- Formulování morálního sledu aktivit
- Uskutečnění etického rozhodnutí
- Přijímání dvojznačnosti etických rozhodnutí

### 3.7 Osobnostní předpoklady supervizora

Jako v jakékoliv jiné profesi i profesi supervizora ovlivňuje několik základních faktorů, jako jsou pohlaví, věk, kulturní prostředí, ze kterého pochází a sama jedinečnost. Dále to mohou být zdravotní stav, míra únavy, osobní starosti, které se odvozují od aktuálního rozpoložení supervizora. Supervizor by si měl v první řadě uvědomit, že tyto osobnostní charakteristiky mohou ovlivnit nejen jeho práci, ale i pohled na supervidované a jejich klienty. [15]

Předpokladem dobrého supervizora je zařídit si dobrou supervizi pro sebe. Také je potřeba zamyslet se nad svými otevřenými a skrytými motivy, které nás přivedli k práci supervizora. Podle očekávání supervizora tak mohou sezení udávat ráz celé supervize. [8]

Vlastnosti supervizora:

- Flexibilita
- Pohled z mnoha perspektiv
- Zmapování disciplíny, v níž provádí supervizi
- Schopnost pracovat napříč kulturami
- Schopnost usměrňovat a zvládat úzkost
- Otevřenost vůči učení
- Citlivost vůči otázkám širšího kontextu
- Vzdělanost v postupech proti utlačování
- Humor, skromnost a trpělivost

Supervizor si musí být také vědom toho, jak je důležité mít pro správnou supervizi bohaté zkušenosti, které nezíská jinak, než ve své vlastní praxi.

„Dobrá supervize nevyhnutelně soustředí část své pozornosti na dynamiku supervidovaných, to však musí pramenit z problémů týkajících se práce a být vedeno v zájmu pochopení problému a s cílem naučit se práci lépe zvládat.“ [8]

## 4 ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO SENIORY

Stárnutí a stáří se stávají určitým společenským fenoménem. Společnost postupně stárne a lidský věk se prodlužuje. Kvalita života a kvalitní péče, která je poskytována starším lidem, odpovídá věku, kterého se naše populace dožívá.

Postupný růst počtu starších lidí vede k přizpůsobování se jejich potřeb v mnoha oblastech. Proto by měli občané v každém věku mít možnost ovlivnit služby, které jsou jim poskytovány.

### 4.1 Domovy pro seniory

Dle §49 zákona č. 108/2006 Sb. zákona o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů jsou služby v domovech pro seniory definovány takto:

„V domovech pro seniory se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.“ [20]

Sociální služby a také domovy pro seniory se řídí základními zásadami, jež tento zákon stanovuje:

1. „každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství (§37 ods.2) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.“
2. „Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí být vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby kvalitně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob “ . [20]

Standardy kvality, které jsou součástí prováděcího předpisu (příloha č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb.) výše zmiňovaného zákona, podrobně definují náležitou péči v domovech pro seniory, zejména standard č. 9. a 10.

#### 4.1.1 Standard č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby

- a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.
- b) Poskytovatel má písemně zpracovány vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců; kritérium není zásadní.
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

#### 4.1.2 Standard č. 10. – Profesionální rozvoj zaměstnanců

- a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace
- b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje
- c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje
- d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje, kritérium není zásadní
- e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

## 4.2 Pracovníci pracují v domovech pro seniory

Každý z pracovníků pracujících v domovech pro seniory musí mít svoji odbornost a vědět co je jejich povinností, aby byl zajištěn dostatečný komfort pro klienty.

**Pracovnice v sociálních službách** - pracovník pomáhá v nácviu jednoduchých denních činností, pomoc s hygienou, apod. provádí asistenční služby a služby osobní asistence.

**Zdravotní sestra/bratr** – asistuje lékařům, stará se o rekonvalescenci a odborné ošetřování klientů.

**Vrchní sestra** - odborný dohled nad zdravotnickým personálem.

**Sociální pracovník** – musí splňovat vysokoškolské vzdělání zaměřené na sociální práci nebo pedagogiku, vyřizuje a řeší sociální agendu týkající se klientů domova, metodickou a koncepční činnost.

**Vedoucí domova pro seniory** – vykonává odbornou a administrativní činnost vedoucí k co nejlepšímu chodu zařízení.

**Lékař** – vysokoškolsky vzdělaný pracovník vykonávající medicínskou praxi.

**Rehabilitační sestra, fyzioterapeut, masér** – zabývají se zlepšením fyzického stavu klientů péčí o jejich pohybový aparát.

**Erteterapeut/ka** – plánuje volnočasové aktivity pro klienty - člověk upevňuje své zdraví tím, že se zapojuje do nějaké aktivity.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 5 VÝZKUM

Výzkum byl zaměřen na význam supervize v domovech pro seniory u pracovníků v pomáhajících profesích. Výsledky výzkumu by měly vedení domovů poskytnout dostatečný přehled o tom, zda a jak jejich pracovníci přijímají supervizi na jejich pracovišti.

### 5.1 Výzkumný problém – definice

Definice výzkumného problému je následovná: jak pracovníci v pomáhajících profesích vnímají supervizi jako prostředek řešení problémů na pracovišti a zamezení syndromu vyhoření a dalších problémů týkajících se jejich povolání a porovnání praktických zkušeností v kraji Zlínském a kraji Jihomoravském.

### 5.2 Zvolený výzkum

Pro svoji práci jsem si zvolila kvantitativní výzkum. Podstatné bylo získat stanoviska v co největším možném počtu pracovníků z dvou vybraných domovů pro seniory.

Cílem tedy je zjistit, jak osobně pracovníci shledávají supervizi na svém pracovišti. Zda kladně či záporně.

### 5.3 Metody výzkumu

Výzkum byl prováděn formou dotazníkovou v jednotlivých domovech pro seniory. Dotazník obsahoval 17 otázek, které byly jak otevřené tak uzavřené (viz Příloha č. 1). Otázky byly rozděleny do dvou kategorií. První demografická, kde byly zjišťovány základní údaje o pracovnících v pomáhající profesi – věk, pohlaví, nejvýše dosažené vzdělání, délka výkonu profese v pomáhající profesi a délka výkonu profese ve stávajícím zařízení. Druhá skupina otázek se zaměřovala na výzkum postoje, znalostí a zkušeností se supervizí.

#### 5.3.1 Předvýzkum

Se zpracovaným dotazníkem jsem provedla předvýzkum na 6 pracovnících z domova pro seniory. Vyplývalo z něj, že pracovníci vyplňují i více dotazníků a proto jsme musela původní dotazník zkrátit na stávajících 17 otázek, které byly ochotny vyplňovat.

## 5.4 Charakteristika zkoumaných domovů

Pro výzkum jsem si vybrala dva domovy pro seniory, jeden ve Zlínském kraji a druhý v kraji Brněnském. Níže budou uvedeny charakteristiky jednotlivých domovů.

### 5.4.1 Domov pokojného stáří NADĚJE Zlín

V tomto domově jsou poskytovány celoroční komplexní služby seniorům. Domov se nachází v nových prostorách se zahradou. Pro duchovní zázemí slouží kaple v prostorách domova. Pokoje jsou dvoulůžkové. Klient má tedy dostatečnou péči a pocit soukromí. Na každém pokoji je umístěno vlastní sociální zařízení. Po domluvě si může donést osobní věci pro pocit co největšího pohodlí. Jednotlivé patra jsou barevně odlišeny pro snazší koordinaci. Kapacita domova je 48 klientů. Většinu klientů tvoří senioři s omezenou nebo ztracenou soběstačností. Cílová skupina uživatelů domova pro seniory jsou občané starší 65 let, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci jako např. vysoký věk, nepříznivý zdravotní stav, osamělost, pokles schopnosti se o sebe postarat, výrazně snížená schopnost se pohybovat, nedostatečnost sebeobsluhy atd. Služba v tomto domově pro seniory je určena pro dlouhodobý pobyt s nepřetržitou celodenní péčí.

K domovu pokojného stáří také patří domov se zvláštním režimem se specializovanou péčí pro pacienty s Alzheimerovou chorobou nebo jiným druhem demence. Toto oddělení má kapacitu 17-ti lůžek. [3]

Zařízení splňuje náležitá kritéria standardu kvality a cílem pracovníku je vytvořit co nejlepší podmínky, které úzce ovlivňují celkový psychický i zdravotní stav klientů.

V domově probíhá supervize krátce, zhruba 1,5 roku, a vede ji zkušený supervizor. Supervize probíhá jednou za 6 týdnů formou skupinové supervize.

### 5.4.2 Domov pro seniory Brno

Na žádost tohoto domova pro seniory Brno nebudu uvádět podrobnější informace, jen základní charakteristiku.

Domov pro seniory v Brně je příspěvkovou organizací a poskytuje pomoc a podporu založenou na individuálním přístupu, hodnotách demokracie, lidských právech a sociální spravedlnosti osobám v nepříznivé sociální situaci ve městě Brně. Posláním Domova je nabízet podporu a pomoc uživatelům se sníženou soběstačností, jejichž stav vyžaduje soustavnou



pěči jiné fyzické osoby. Cílem této služby je všeobecná pomoc při zvládnání každodenních činností o vlastní osobu např. pomoc při osobní hygieně, poskytnutí stravy, terapeutické a aktivizační činnosti atd. Zaměstnanci domova pro seniory dbají na základní lidská práva uživatelů sociálních služeb a dbají na jejich správné dodržování. Cílem všech pracovníků pracujících v tomto zařízení je zachování důstojného života. Ke každému klientovi mají individuální přístup dle jeho zdravotních možností. V domově pro seniory probíhá pravidelná supervize pod vedením zkušeného supervizora. Supervize je pro pracovníky v sociálních službách a zdravotní personál v pravidelném intervalu jednou za 2 měsíce. Pro sociální pracovníky a ostatní personál je supervize určena podle individuálních potřeb souvisejících s jejich povoláním. V domově pro seniory Brno probíhá supervize po dobu 3 let.

## 5.5 Výběr domovů pro seniory

Do své bakalářské práce jsem si vybrala dva domovy pro seniory, kde kapacita nepřesahuje 60 míst. V dnešní době se začíná inklinovat k domáctější a přátelštější atmosféře než tomu bylo v dřívějších dobách. I zákony, které vnikají a vnikaly, tomuto trendu napomáhají a podporují je spíše než zřizování velkokapacitních domovů pro seniory, kde není výjimkou mít i více jak 200 klientů.

Ke zpracování své práce jsem si vybírala domovy pro seniory, kde probíhá supervize, abych se mohla dotazovat na význam u pracovníků, kteří už jednotlivými sezeními prošli. V nové legislativě je koncipována doložka o dalším vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Podle mého názoru je jen otázkou času, kdy bude supervize povinná nejen v sociálních zařízeních, ale ve všech pomáhajících profesích jako je např. pedagog nebo lékař.

## 6 ANALÝZA A ZPRACOVÁNÍ ZÍSKANÝCH DAT

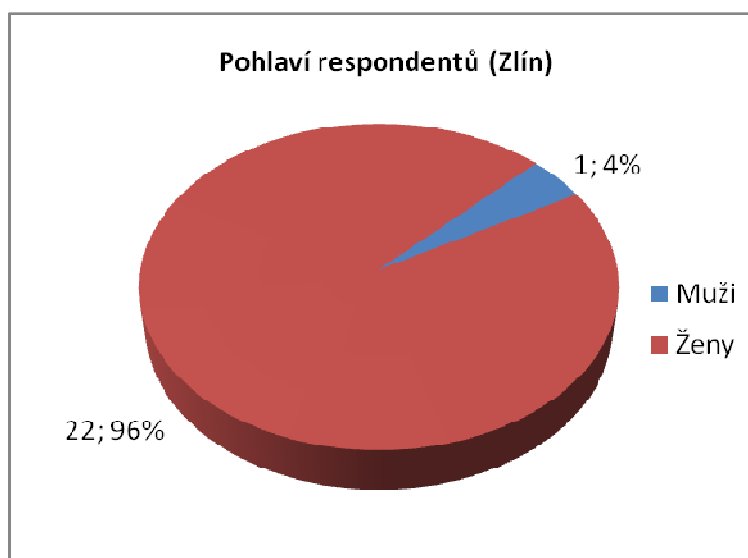
Na níže uvedených stránkách nalezneme, pod přesným změním otázek jejich vypracování a zpracování formou grafů a tabulek nebo obojí společně. Pod každou tabulkou nebo grafem bude vždy slovní komentář a hodnocení zpracované otázky a porovnání jednotlivých domovů pro seniory.

### 6.1 Zpracování

V Domově pokojného stáří Naděje - Zlín bylo osloveno 28 respondentů, z toho 23 vyplnilo dotazník. Veškeré výsledky jsou tedy vyvozeny ze získaných dat od 23 respondentů

V Domově pro seniory - Brno bylo osloveno 32 respondentů. Z toho 29 vyplnilo dotazník. Veškeré výsledky jsou tedy vyvozeny ze získaných dat od 29 respondentů.

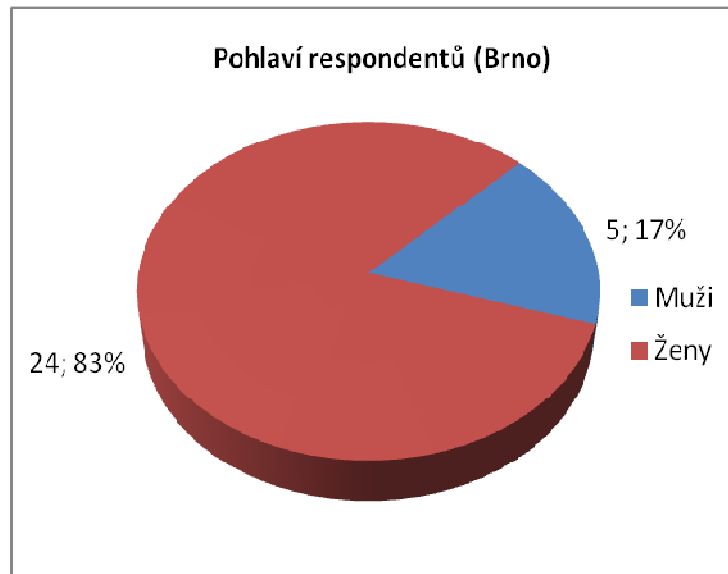
#### Otázka č. 1: Pohlaví



Obr. 1. Pohlaví respondentů (Zlín)

Zdroj: Vlastní šetření v Domě pokojného stáří Naděje Zlín – 2010

Ve Zlínském Domově pro seniory vyplnilo dotazníky 23 respondentů. Z toho 22 žen a 1 muž. Větší počet respondentů ženského pohlaví je dán skutečností, že muži v tomto odvětví pracují méně než ženy.



*Obr. 2. Pohlaví respondentů (Brno)*

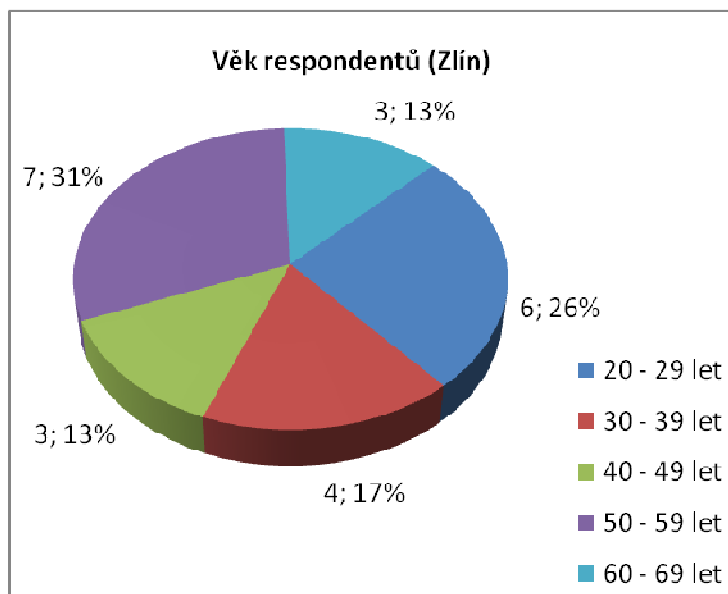
Zdroj: Vlastní šetření v Domově pro seniory Brno – 2010

Také v Domově pro seniory v Brně je z převážné většiny mezi respondenty zastoupeno ženské pohlaví. Z celkových 29 respondentů je 24 žen a 5 mužů.

#### **Porovnání domovů pro seniory:**

V domově pro seniory Brno je větší počet respondentů zastoupeno mužským pohlavím než ve Zlíně. Jedním z hlavních důvodů může být i ta skutečnost, že vedoucí domova je muž.

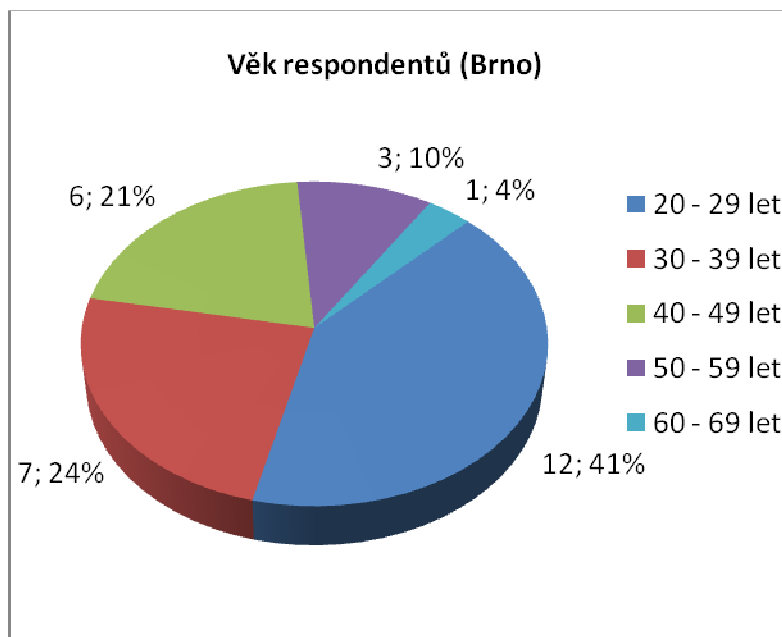
## Otázka č. 2: Věk



Obr. 3. Věk respondentů ve Zlíně

Zdroj: Vlastní šetření v Domě pokojného stáří Naděje Zlín – 2010

Nejpočetnější skupinou respondentů ze Zlína odpovídající v dotazníku jsou pracovníci v pomáhající profesi ve věku 50-59 let (7 pracovníků). Nejmladšímu pracovníkovi je 20 let a nejstaršímu je 62 let.



Obr. 4. Věk respondentů v Brně

Zdroj: Vlastní šetření v Domově pro seniory Brno – 2010

Nejpočetnější skupinou v domově pro seniory v Brně jsou respondenti ve věku 20-29 let (12 pracovníků). Nejmladšímu je 20 let a nejstaršímu je 66let.

Tab. 1. Minimální, maximální a průměrný věk respondentů

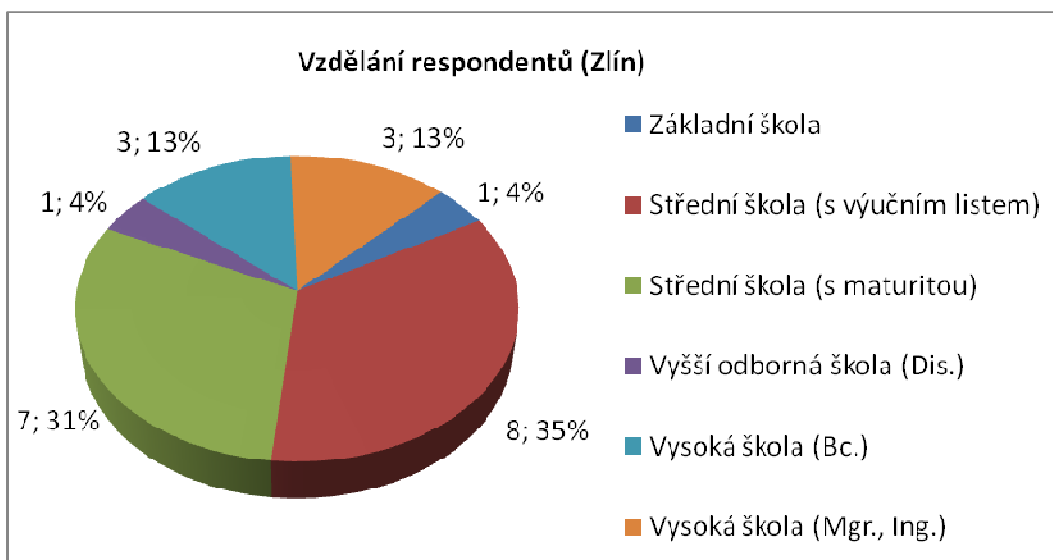
Věk respondentů	Zlín	Brno
Minimum	20	20
Maximum	62	66
Průměr	43,5	35,9

Zdroj: Vlastní šetření v Domově pokojného stáří Zlín a v Domově pro seniory Brno – 2010

### Porovnání domovů pro seniory:

V domově pro seniory v Brně převažují mladší respondenti do 30 let než ve Zlíně. Minimální i maximální věk se tak neliší, průměrný věk je však velmi rozdílný. Ve Zlíně je 43,5 let a v Brně 35,9 let.

### Otázka č. 3: Nejvyšší dosažené vzdělání

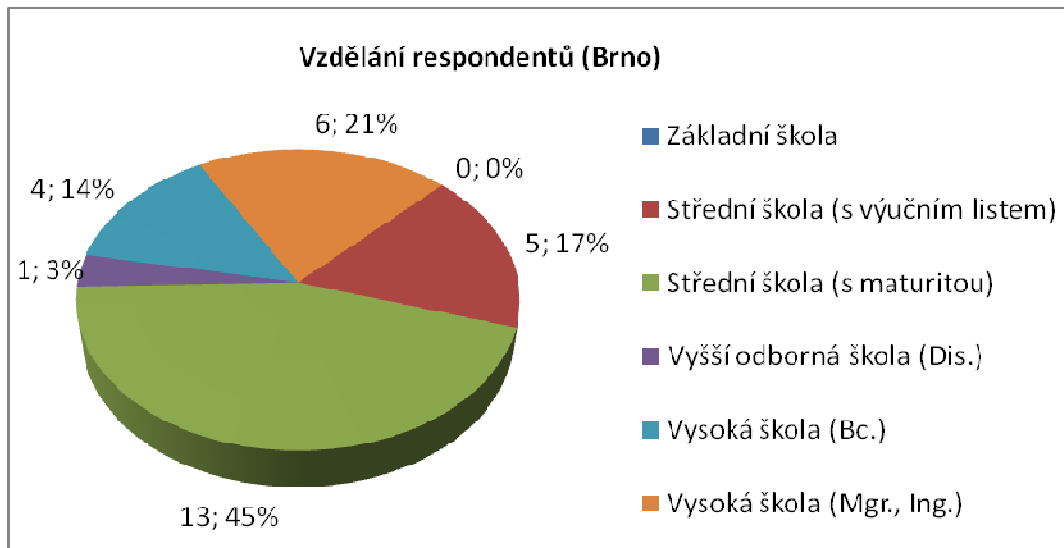


Obr. 5. Vzdělání respondentů (Zlín)

Zdroj: Vlastní šetření v Domě pokojného stáří Naděje Zlín – 2010

Nejvyšší počet respondentů pracujících v Domě pokojného stáří je vzdělání středoškolské s výučním listem (8 pracovníků), nemálo významný podíl mají také respondenti ve vzdě-

lání středoškolském s maturitou (7 pracovníků). Vysokoškolské vzdělání, zastoupené jak neúplným, tak úplným vysokoškolským titulem je stejné (3 pracovníci).



*Obr. 6. Vzdělání respondentů (Brno)*

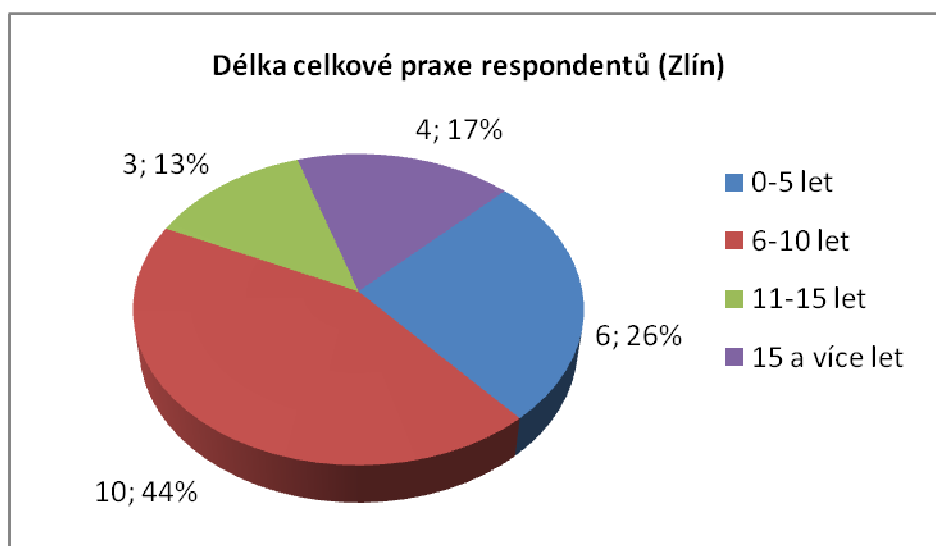
Zdroj: Vlastní šetření v Domově pro seniory Brno – 2010

Nejpočetnější skupinou jsou respondenti se středoškolským vzděláním s maturitou (13 pracovníků). Vysokoškolské neúplné (3 pracovníci) a úplné (6 pracovníků).

#### **Porovnání domovů pro seniory:**

V domově pro seniory Brno mají zaměstnané respondenty s vyšším vzděláním než v Domě pokojného stáří Zlín.

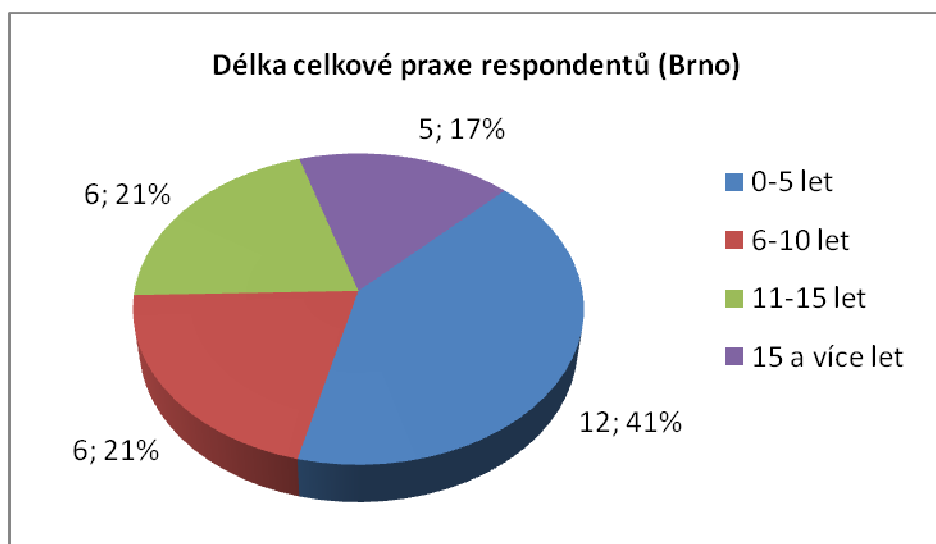
**Otázka č. 4:** Pomáhající profesi (ve své kariéře celkem) vykonáváte:



*Obr. 7. Celková délka profesní praxe u respondentů (Zlín)*

Zdroj: Vlastní šetření v Domě pokojného stáří Naděje Zlín – 2010

Největší část respondentů pracuje v pomáhající profesi mezi 6 až 10 lety. Menší podíl je u respondentů do 5 let. 3 respondenti uvedli, že pracují mezi 11 až 15 lety a více jak 15 let pracují v profesi 4 pracovníci.



*Obr. 8. Celková délka profesní praxe u respondentů (Brno)*

Zdroj: Vlastní šetření v Domově pro seniory Brno – 2010

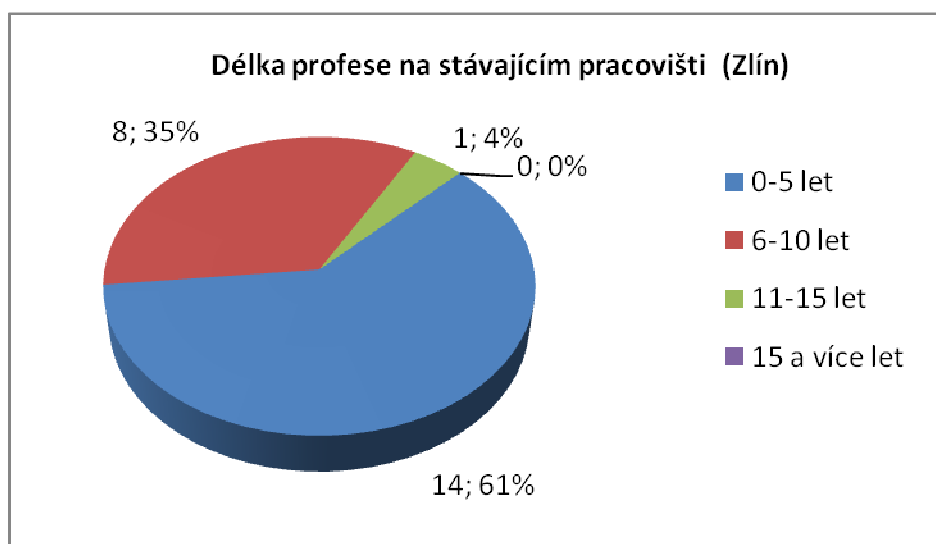
V Brněnském Domově pro seniory je nejpočetnější zastoupení u pracujících v pomáhající profesi 0-5 let (12 pracovníků) z celkového počtu 29 respondentů. Druhé nejpočetnější

skupiny jsou respondenti pracující mezi 6 až 10 lety a mezi lety 11 až 15. Pět respondentů odpovědělo, že pracuje v pomáhající profesi déle jak 15 let.

### Porovnání domovů pro seniory:

V této otázce jsme se po vypracování dozvěděli, že respondenti ve Zlíně mají víceletou praxi v pomáhající profesi než v Brně, jelikož v něm pracují mladší pracovníci než ve Zlíně.

**Otázka č. 5:** Pomáhající profesi (pouze na stávajícím pracovišti) vykonáváte:

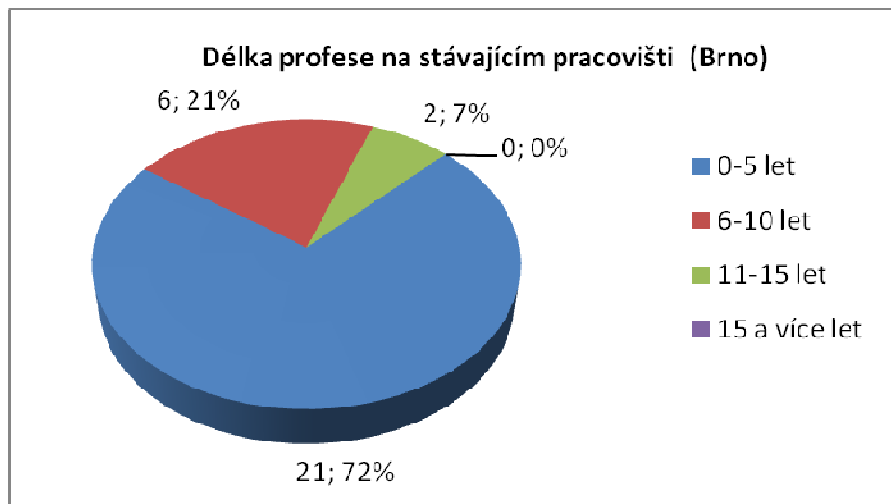


*Obr. 9. Délka profese na stávajícím pracovišti ve Zlíně*

Zdroj: Vlastní šetření v Domě pokojného stáří Naděje Zlín – 2010

Ve výše uvedeném grafu jsou údaje a trvání pracovního poměru na stávajícím pracovišti. Převážná většina v domově nepracuje déle jak 5 let (14 pracovníků), tento fakt může být ovlivněn i tím, že domov se před 4 lety přesídlil do nově zbudovaných prostor.





Obr. 10. Délka profese na stávajícím pracovišti v Brně

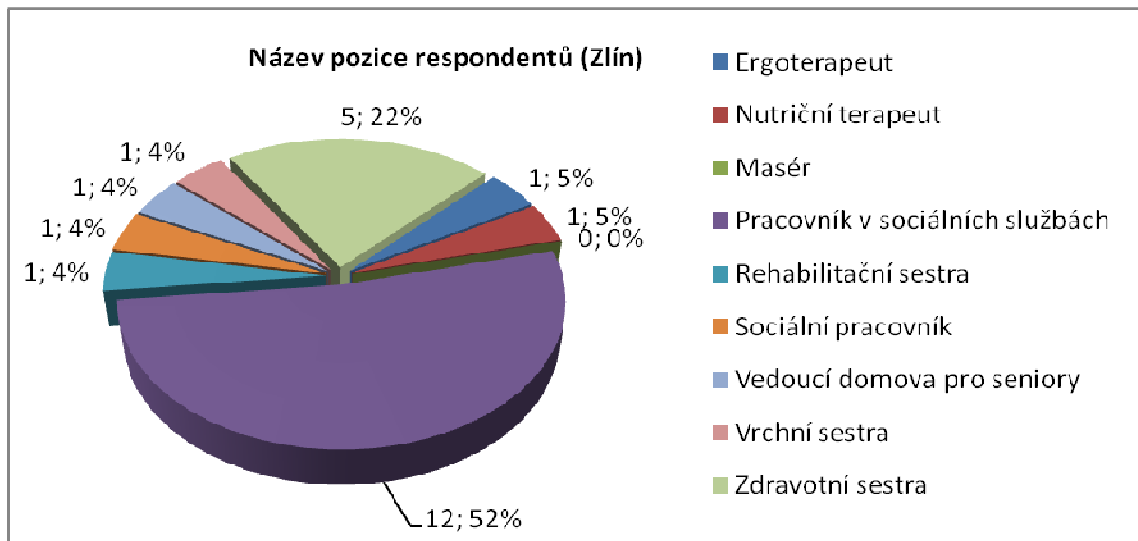
Zdroj: Vlastní šetření v Domově pro seniory Brno – 2010

V Brně je také větší počet respondentů, kteří nepracují v zařízení déle než 5 let. Tento výsledek také ve velké míře ovlivňuje vyhodnocení věku respondentů nepřesahujících 30 let. I když je domov nově zrekonstruován déle, více jak 15 let v něm nepracuje nikdo.

#### **Porovnání domovů pro seniory:**

V obou domovech pro seniory jsou respondenti nejčastěji zaměstnání méně jak 5 let. Velká fyzická i psychická zátěž mnohdy nedovolí pracovat na jednom místě dlouhodoběji, proto žádný z respondentů v domovech nepracuje déle jak 15 let.

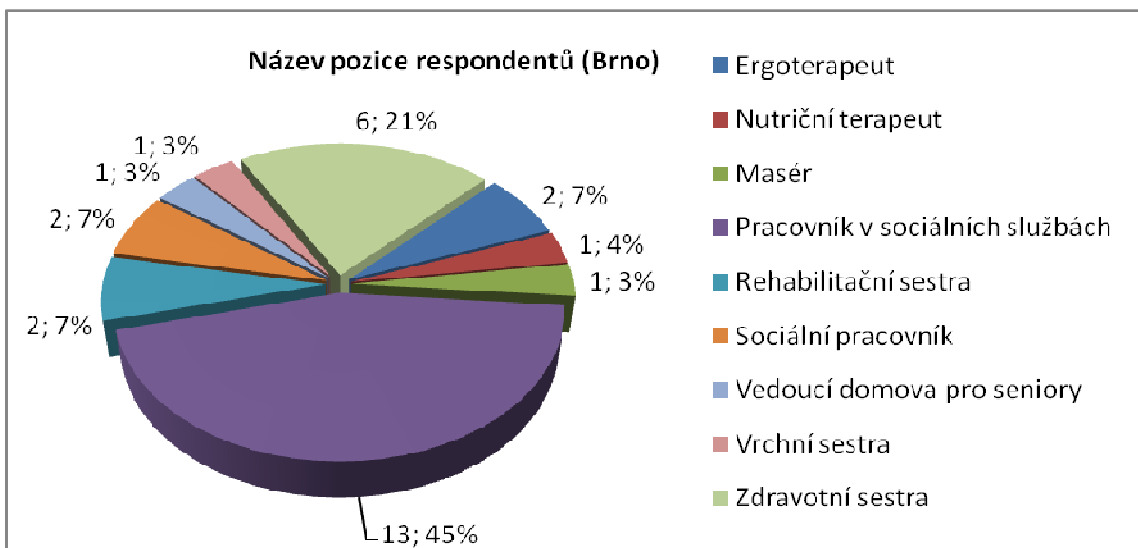
Otázka č. 6: Uveďte název Vaší pozice:



Obr. 11. Název pozice respondentů (Zlín)

Zdroj: Vlastní šetření v Domě pokojného stáří Naděje Zlín – 2010

Z vyhodnocení dotazníků vyplývá, že nejvíce respondentů pracujících v domově pro seniory Zlín je pracovníkem v sociálních službách (12 pracovníků) a hned poté je pozice zdravotní sestry (5 pracovníků). Respondenti pracující v jiných oborech jsou v domově zastoupeni po jednom.



Obr. 12. Název pozice respondentů (Brno)

Zdroj: Vlastní šetření v Domově pro seniory Brno – 2010

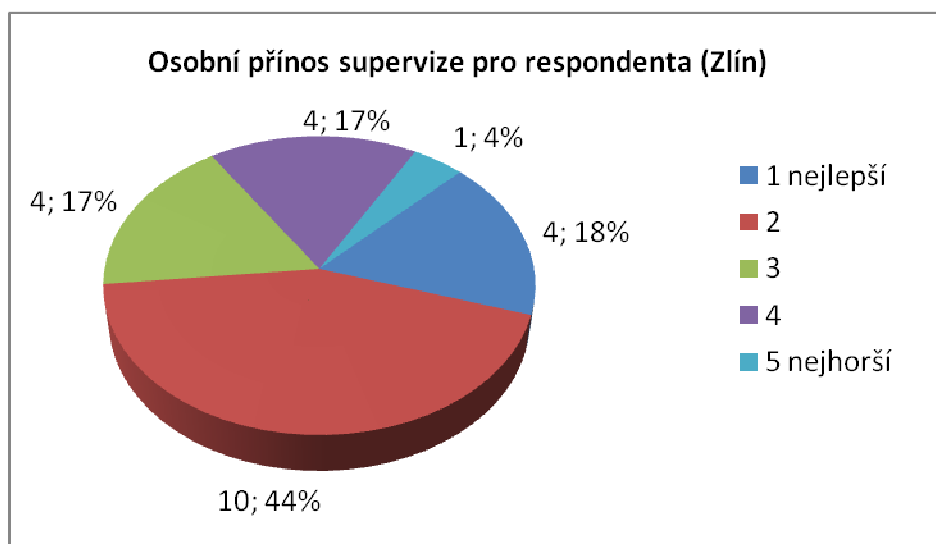
V tomto grafu je také uvedena pozice pracovník v sociálních službách jako nejčastější pracovní pozice respondentů (13 pracovníků). Další velkou skupinou jsou zdravotní sestry. Kvůli větší kapacitě domova jsou některé profese vykonávány více pracovníky.

### Porovnání domovů pro seniory:

Z obou vypracovaných grafů je patrné, že pracovník v sociálních službách i zdravotní sestra jsou nejčastěji uváděné pracovní pozice. Pro plynulý chod zařízení je nezbytné, aby bylo dostatek personálu, který se stará o klienty v domovech pro seniory.

**Otázka č. 7:** Jaký osobní přínos má pro Vás supervize probíhající na Vašem pracovišti.

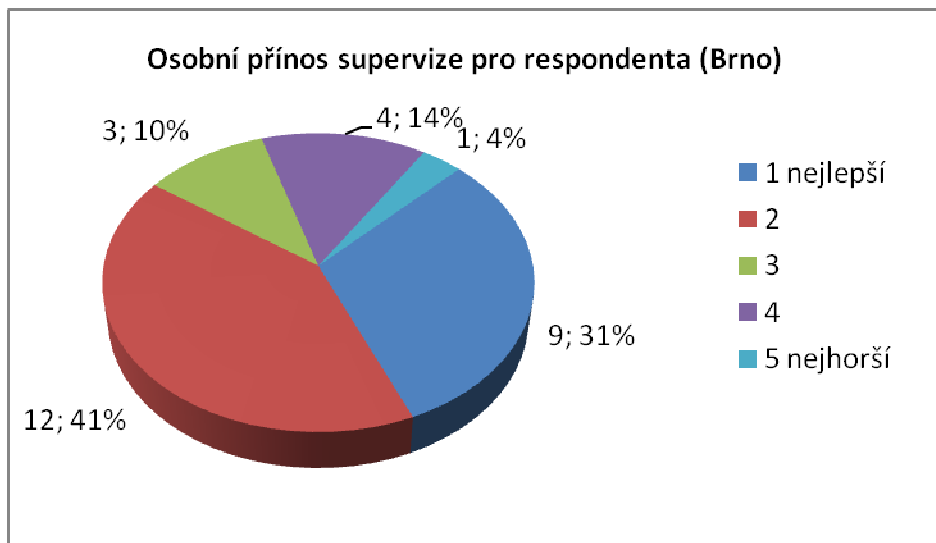
(ohodnoťte známkou -1 nejlepší, 5 nejhorší)



Obr. 13. Osobní přínos supervize pro respondenta ze Zlína

Zdroj: Vlastní šetření v Domě pokojného stáří Naděje Zlín – 2010

Z oslovených respondentů ve Zlíně většina považuje osobně supervizi za více přínosnou, proto je z větší části ohodnocena známkou 2 (10 pracovníků). 4 respondenti ji považují za nejlepší a po 4 pracovnících ji také považují za méně přínosnou a skoro nepřínosnou. Jeden pracovník považuje přínos supervize za zbytečný.



*Obr. 14. Osobní přínos supervize pro respondenta z Brna*

Zdroj: Vlastní šetření v Domově pro seniory Brno – 2010

V domově pro seniory v Brně je bilance mezi známkou 1 a 2 vyrovnanější. Hodnocení si rozdělilo větší počet respondentů skoro rovným dílem. I tady se však našel jeden respondent, který se supervizí není spokojen.

*Tab. 2. Přínos supervize pro dotazované respondenty*

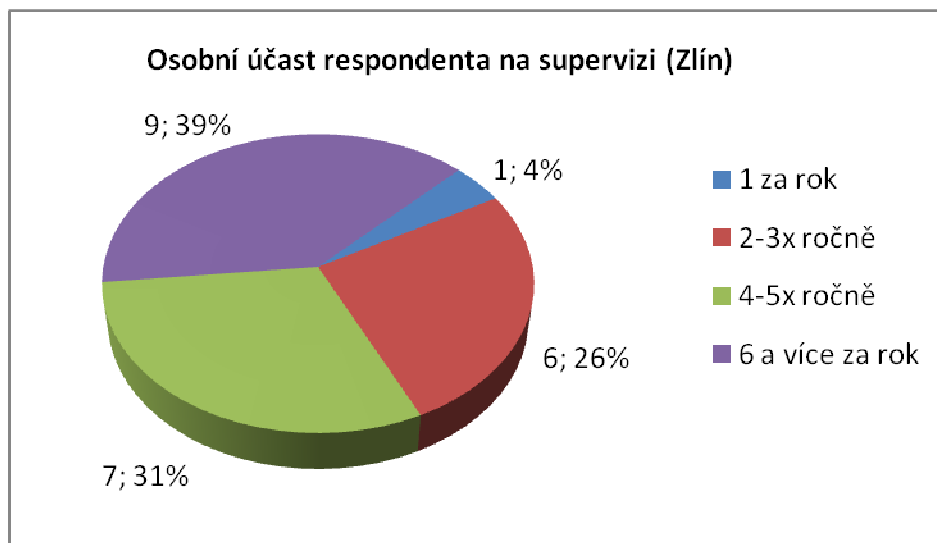
Přínos supervize	Zlín	Brno
<b>Minimum</b>	1	1
<b>Maximum</b>	5	5
<b>Průměr</b>	2,5	2,2

Zdroj: Vlastní šetření v Domově pokojného stáří Zlín a v Domově pro seniory Brno – 2010

### **Porovnání domovů pro seniory:**

Na výše přiložené tabulce je uvedena průměrná známka, kterou uvedli dotazovaní respondenti v domovech pro seniory. Ve Zlíně vychází 2,5 a v Brně o trochu více 2,2. Respondenti tedy považují osobní přínos supervize na svém pracovišti za chvalitebný.

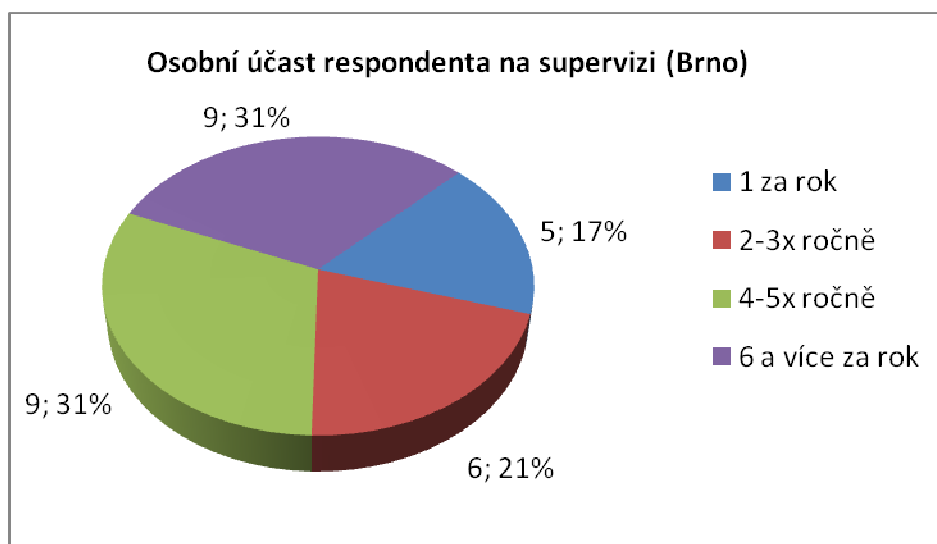
**Otázka č. 8:** Jak často se Vy osobně účastníte supervize.



*Obr. 15. Osobní účast respondenta na supervizi (Zlín)*

Zdroj: Vlastní šetření v Domě pokojného stáří Naděje Zlín – 2010

Nejvíce respondentů uvedlo, že se účastní supervize 6x a vícekrát do roka ( 9 pracovníků). Respondentů účastnících se supervize 4-5x ročně je 7. Supervizi navštěvujících pracovníků 2-3x ročně je uvedeno 6.



*Obr. 16. Osobní účast respondenta na supervizi (Brno)*

Zdroj: Vlastní šetření v Domově pro seniory Brno – 2010

Osobní účast na supervizi v Brně je rozdělena mezi možnost 6 a více za rok a 4-5x za rok. Vysoký podíl je i mezi pracovníky, kteří supervizi navštěvují jen jednou do roka i 2-3x ročně.

#### Porovnání domovů pro seniory:

V Brněnském domově pro seniory i ve Zlínském se preferuje častější navštěvování supervize na pracovišti, která je 6 a vícekrát za rok.

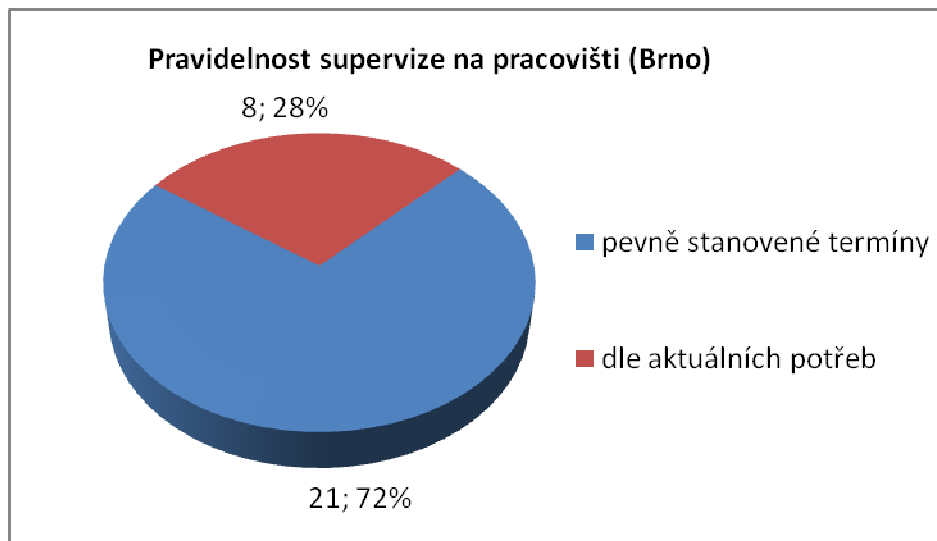
**Otázka č. 9:** Máte pevně stanovení termíny supervize, nebo supervize probíhá podle aktuálních potřeb na pracovišti.



*Obr. 17. Pravidelnost supervize na pracovišti (Zlín)*

Zdroj: Vlastní šetření v Domě pokojného stáří Naděje Zlín – 2010

Z grafu jednoznačně vyplývá, že ve Zlínském domově pro seniory je pevně stanovený termín pro supervizi. Všichni oslovení respondenti odpověděli totožně.



Obr. 18. Pravidelnost supervize na pracovišti Brno

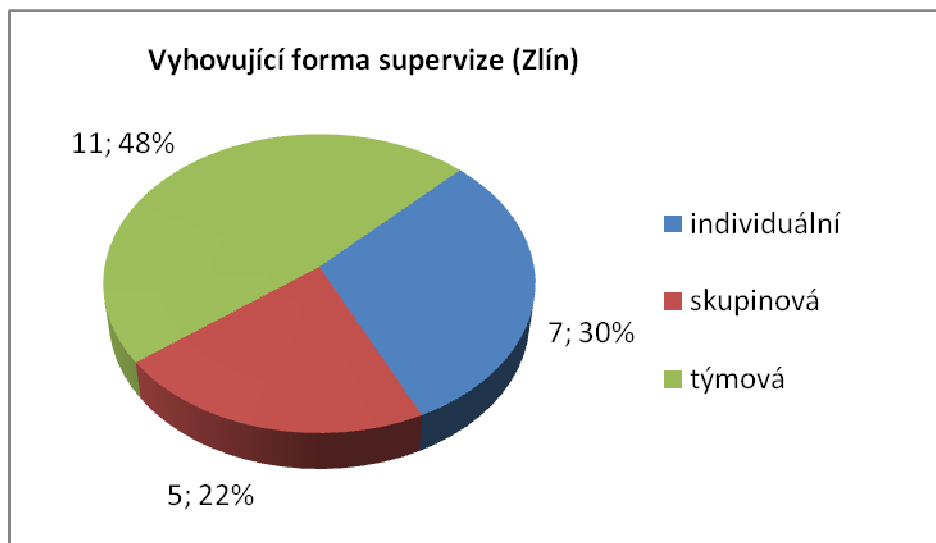
Zdroj: Vlastní šetření v Domově pro seniory Brno – 2010

Pravidelnost supervize na pracovišti v Brně potvrzuje 21 respondentů z 29. Zbývají mají supervizi podle aktuálních potřeb. V tomto domově pro seniory je nastavena větší variabilita u supervizního sezení se sociálními pracovníky.

#### **Porovnání domovů pro seniory:**

Jak v Brně, tak ve Zlíně mají respondenti možnost docházet na pravidelně se konající supervizi. V brněnském domově pro seniory mohou však využít i podle smlouvy domluveného supervizora dle svých aktuálních potřeb.

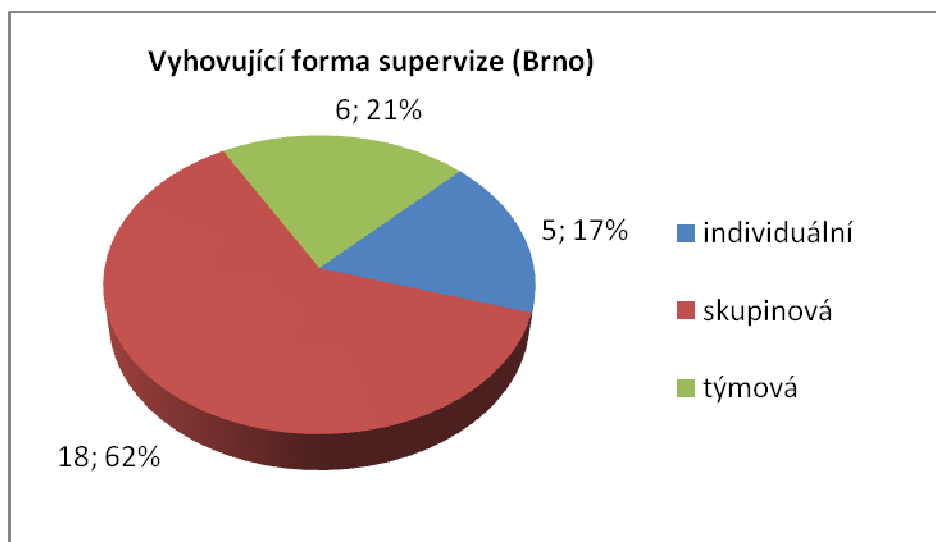
**Otázka č. 10:** Jaká forma supervize, které se účastníte, by Vám vyhovovala:



*Obr. 19. Vyhovující forma supervize ve Zlíně*

Zdroj: Vlastní šetření v Domě pokojného stáří Naděje Zlín – 2010

Nejvíce vyhovující formu supervize ve zlínském domově pokojného stáří považují respondenti týmovou, poté uvedli individuální a jako poslední formu skupinovou.



*Obr. 20. Vyhovující forma supervize v Brně*

Zdroj: Vlastní šetření v Domově pro seniory Brno – 2010

V brněnském domově pro seniory by nejvíce respondentům (18 pracovníků) vyhovovala supervize skupinová. Nejméně pak individuální a týmová by vyhovovala jen 6 dotázaných respondentů.

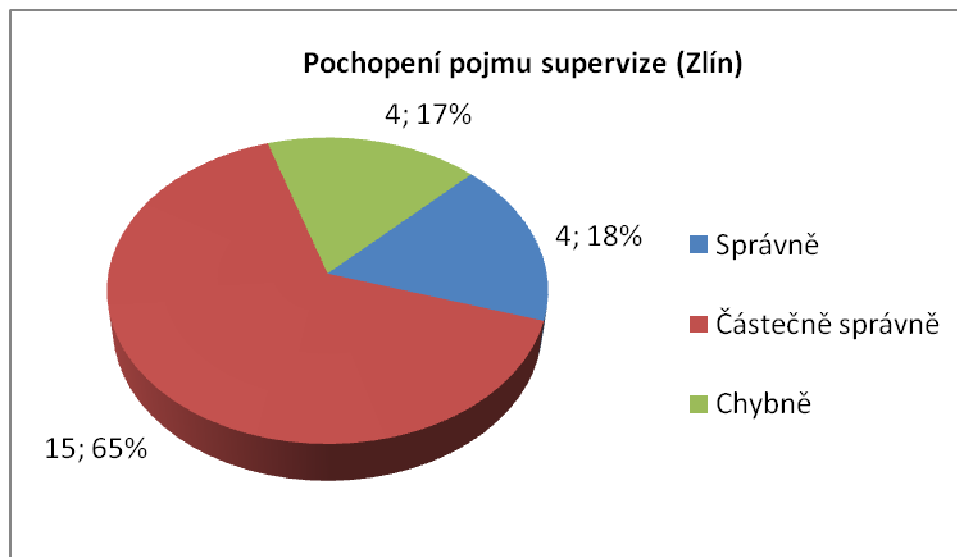


**Porovnání domovů pro seniory:**

V jednotlivých domovech pro seniory se preferuje jiná supervizní forma. Ve Zlínském více týmová, v Brněnském více forma skupinová.

**Otázka č. 11:** Jak chápete pojem supervize (napíšte vlastními slovy)

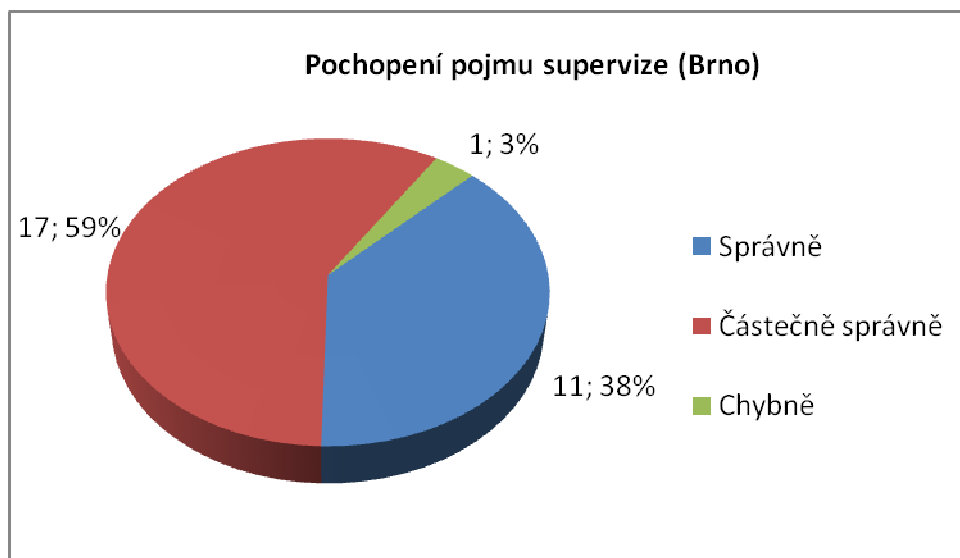
Tuto otevřenou otázku jsem zpracovala do tabulky (viz Příloha č. 2). Správná, částečně správná, nebo nesprávná odpověď byla rozdělována podle uvedené definice, která se nachází v kapitole 3. Supervize. Tato otázka byla v dotaznících položena proto, aby se zjistilo, zda respondenti vědí, nebo tuší, co je to vlastně supervize.



*Obr. 21. Pochopení pojmu supervize ve Zlíně*

Zdroj: Vlastní šetření v Domě pokojného stáří Naděje Zlín – 2010

Na zlínském pracovišti správnou definici odpověděli 4 respondenti, nejvíce bylo odpovědí částečných a za chybné byly pokládány odpovědi 4 respondentů.



*Obr. 22. Pochopení pojmu supervize v Brně*

Zdroj: Vlastní šetření v Domově pro seniory Brno – 201

U brněnských respondentů vědělo správnou odpověď 11 respondentů, částečnou 17 a špatnou uvedl jeden, který považuje supervizi za „skupinové tlachání“ a o popis nebo definici se ani nepokusil.

#### **Porovnání domovů pro seniory:**

Jak ve zlínském, tak v brněnském domově pro seniory z větší části respondenti vědí komplexně i částečně, co supervize znamená.

**Otázka č. 12:** Probíhá na Vašem pracovišti interní supervize?

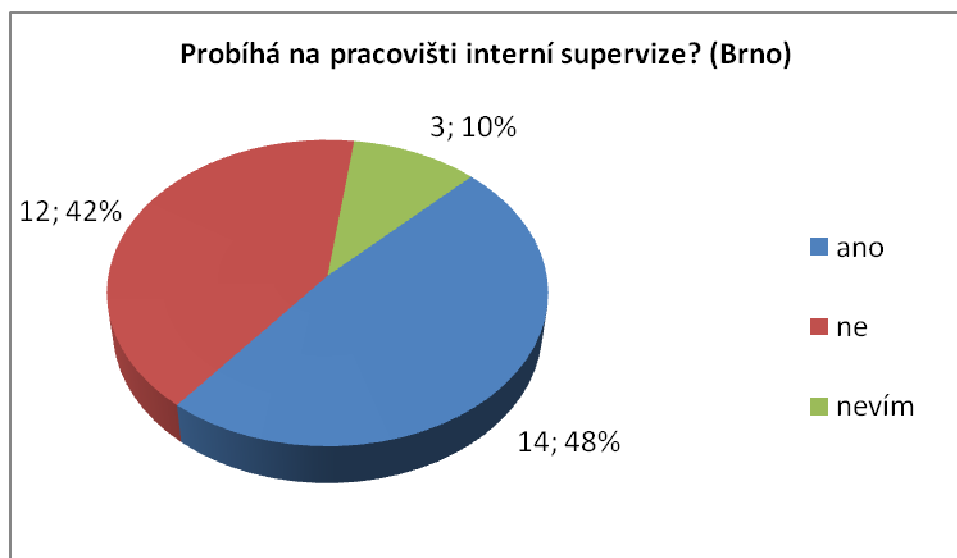
Z této položené otázky bylo zjišťováno, zda respondenti vědí, jaká supervize u nich na pracovišti probíhá.



*Obr. 23. Probíhá na pracovišti interní supervize?*

Zdroj: Vlastní šetření v Domě pokojného stáří Naděje Zlín – 2010

Podle zjištěných dat vědělo 87% respondentů, že na pracovišti interní supervizi nemají, 9% nevěděla, zda ano či ne, a 4% respondentů bylo přesvědčeno, že interní supervizi mají.



*Obr. 24. Probíhá na pracovišti interní supervize?*

Zdroj: Vlastní šetření v Domově pro seniory Brno – 2010

Na brněnském pracovišti byla přesvědčena celá polovina (48%) respondentů o interní supervizi, i když ji nemají. 42% odpovědělo, že interní supervizi nemají a zbylých 10% odpověděla, že neví.

### Porovnání domovů pro seniory:

Z vyhodnocení obou grafů vyplývá, že v Brněnském domově pro seniory mají nesprávnou představu o formě provádění supervize a ve Zlínském jsou informováni dobře.

### Otázka č. 13: V čem vidíte přínos a v čem slabiny supervize, kterou navštěvujete:

V této otázce měli respondenti v jednotlivých bodech popsat podle svých zkušeností. Odpovědi jsou zpracovány v tabulce (viz Příloha č. 3).

Přínos v supervizi viděli pracovníci v obou domovech pro seniory především ve vyřešení aktuálních problémů souvisejících s výkonem práce. I možnost se někomu svěřit či pomoci s klienty byla také častá odpověď. V supervizi považují také za důležité, že se zlepšují pracovní vztahy a atmosféra na pracovišti.

Za velkou slabinu na supervizním sezení považují nejvíce respondenti vynášení interních informací od spolupracovníků, kteří se supervize též účastní a vznik dalších sporů, které mnohdy nejsou dořešeny pro omezený časový prostor supervizního sezení. Častým nedostatkem shledávají vzájemnou neupřímnost a nedůvěru mezi samotnými respondenty.

**Otázka č. 14:** Která témata se probírají na Vašem supervizním sezení (vyberte i více možností)

Tab. 3. Témata supervizních sezení

Témata supervize	Zlín	Brno	Celkem
Práce s klienty	16	25	41
Spolupráce s kolegy	19	21	40
Spolupráce s nadřízenými	12	15	27
Jiné (uved'te)	0	0	0
Konflikty s klienty	9	17	26
Konflikty se spolupracovníky	13	15	28
Konflikty s nadřízenými	8	11	19

Zdroj: Vlastní šetření v Domově pokojného stáří Zlín a v Domově pro seniory

Brno – 2010

Ve zpracované tabulce jsou uvedena nejvíce řešená témata na supervizních sezeních, v obou zmíněných domovech pro seniory. Nejvíce respondenti zmiňují práci s klienty a spolupráci s klienty, také se na sezeních hodně řeší spolupráce a konflikty se spolupracovníky.

**Otázka č. 15:** Supervize mi především přináší:

*Tab. 4. Konkrétní přínos supervize*

Konkrétní přínos supervize	Zlín	Brno	Celkem
Dostatečná psychohygiena	7	3	10
Lepší spaní	4	0	4
Lepší přístup ke klientům	11	12	23
Lepší přístup ke kolegům	12	13	25
Lepší přístup k nadřízenému	8	7	15
Pocit psychologického bezpečí	1	0	1
Pocit, že nejsme nadbytečný/á	5	2	7
Zlepšení atmosféry na pracovišti	11	12	23
Moci si s někým popovídat o svých problémech	8	9	17
Je to pro mě ztráta času	5	1	6
Umět si lépe zorganizovat pracovní čas	6	2	8
Nic nového mi nepřináší	2	6	8
Vzdělávání sama sebe	6	9	15
Větší nasazení a nadšení v práci	4	6	10

Zdroj: Vlastní šetření v Domově pokojného stáří Zlín a v Domově pro seniory Brno – 2010

Respondenti se v této otázce nejvíce shodli na přínosu supervize v oblasti lepšímu přístupu ke kolegům, lepšímu přístupu ke klientům a zlepšení atmosféra na pracovišti. Také za velmi podstatný bod považovali, že si mohou s někým o svých problémech pohovořit. Vzdělávání sama sebe, ale i lepší přístup k nadřízenému zmiňovali respondenti ve svých odpovědích.

**Otázka č. 16:** Pracovník dělající Vám supervizi pracuje ve Vašem zařízení, nebo je to externí pracovník, kterého najímá vedení.

*Tab. 5. Pracovník vykonávající supervizi*

Pracovník vykonávající supervizi je:	Zlín	Brno
externí pracovník	23	28
pracovník z Vašeho zařízení	0	1

Zdroj: Vlastní šetření v Domově pokojného stáří Zlín a v Domově pro seniory Brno – 2010

V této kontrolní otázce bylo zjišťováno u respondentů, zda ví, kdo provádí jejich supervizi. Jen jeden respondent si zvolil možnost špatnou. Tuto volbu však považuji spíše za překlep.

**Otázka č. 17:** Za jak přínosnou supervizi považujete? (ohodnoťte známkou - 1 nejlepší, 5 nejhorší)

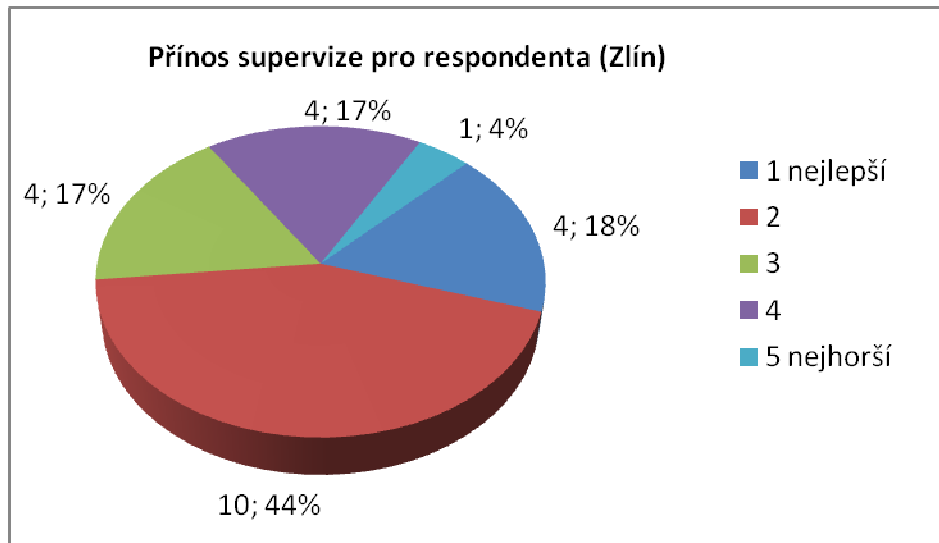
*Tab. 6. Přínos supervize*

Přínos supervize	Zlín	Brno
Minimum	1	1
Maximum	5	5
Průměr	2,5	2,2

Zdroj: Vlastní šetření v Domově pokojného stáří Zlín a v Domově pro seniory Brno – 2010

### **Porovnání domovů pro seniory:**

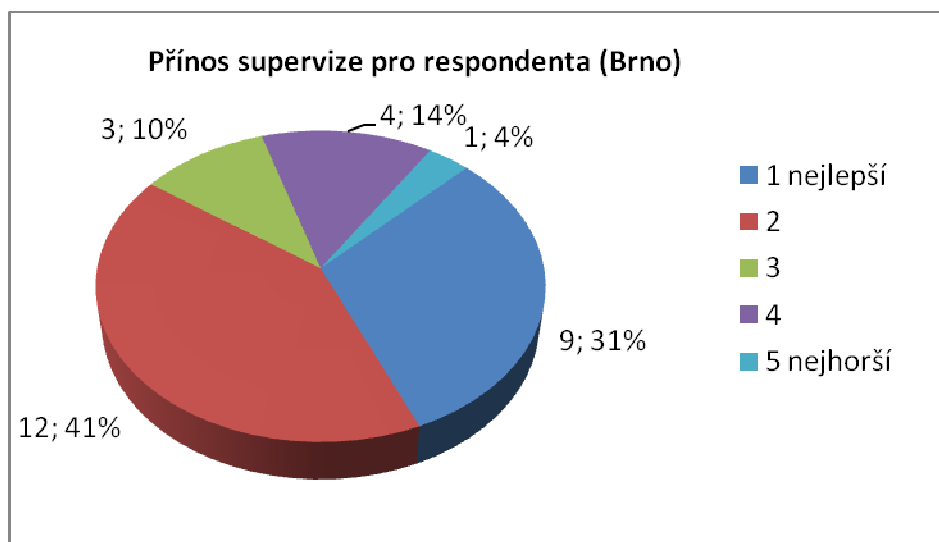
Respondenti vyžili k oznámkování významu supervize celou uvedenou škálu pro známkování. Jak v domově pro seniory v Brně, tak domově pokojného stáří Zlín považují supervizi za přínosnou ve výkonu svého povolání. Tato otázka byla položena stejně záměrně s otázkou č. 7, kvůli spolehlivosti dotazníku. Jako i v předchozí otázce i tady vyšel výsledek pro supervizi velmi dobře. V Brně vyšel průměr 2,2 a ve Zlíně o trochu hůře 2,5.



Obr. 25. Přínos supervize pro respondenta (Zlín)

Zdroj: Vlastní šetření v Domě pokojného stáří Naděje Zlín – 2010

Ve Zlínském domově pro seniory ohodnotilo nejvíce respondentů přínos supervize známkou 2, poté známkou jedna a se stejným počtem odpovědi u respondentů jsou známky 3 a 4. Jeden z dotazovaných, supervizi nepovažuje za přínosnou vůbec, proto ji oznámkoval za 5.



Obr. 26. Přínos supervize pro respondenta (Brno)

Zdroj: Vlastní šetření v Domově pro seniory Brno – 2010

Také v domově pro seniory v Brně největší počet respondentů oznámkoval supervizi známkou 2. Druhou nejčastější odpovědí byla známka číslo jedna. Známky 3 a 4 jsou od

sedmi respondentů. I v brněnském domově považuje přínos jeden z respondentů za nulový, proto oznámkoval známkou 5.

## 6.2 Vyhodnocení

Průzkum byl zaměřen na otázku, zda supervize pomáhá pracovníkům pracujícím v pomáhajících profesích. Z dotazníkového šetření vyplývá, že ano. Jak ve Zlínském domu pokojného stáří, tak v domově pro seniory Brno shledávají supervizi za přínosnou. Ve zlínském domově by vyhovovala více supervize týmová a v brněnském zase skupinová. Pracovníci z obou domovů se shodli na tom, že jim zejména pomáhá v řešení mezilidských vztahů, jak s klienty, tak se spolupracovníky či nadřízenými. Velikou chybu však vidí v malé pospolitosti personálu. V mále důvěře mezi nimi, což zdůrazňuje ten fakt, že mnoho z nich odpovědělo, že se bojí vynášení informací ze supervizních sezení. To je také jeden z důvodů, proč mají mnohdy obavu sdělovat aktuální a potřebná témata, jak před supervizorem, tak před kolegy nebo přítomnými nadřízenými. I když individuální supervizi upřednostňuje jen menší procento respondentů u obou zkoumaných domovů, tento fakt je velikou překážkou.

Supervizoři s pracovníky v pomáhajících profesích nejvíce na supervizních sezeních řeší práci s klienty, spolupráci s kolegy a konfliktní situace s kolegy.

Přínos supervize pracovníci shledávají nejvíce v lepším přístupu ke kolegům, lepším přístupu ke klientům a zlepšení atmosféry na pracovišti. Dále považují za důležité, že na supervizích mají pocit, že si mohou s někým popovídat o svých problémech na pracovišti a také považují za důležité, že mohou sami sebe vzdělávat.

## 6.3 Návrhy na změnu

V obou domovech při dotazování u respondentů vyšlo najevo, že mají problém vyjadřovat se před kolegy, aniž by se báli postihu. V první řadě by měla být posílena kolektivní sounáležitost. Supervizor by se měl zaměřit na vyřešení vzájemné nevraživosti a soutěživosti mezi personálem.

Ve zlínském domově pro seniory probíhají supervize skupinové. Z výsledku dotazníku vyplývá, že by více uvítali týmovou, kdy by probíraly problémy s pracovníky na jiných pracovních pozicích a získali tak jiný náhled na situaci. Jako další variantu bych navrhovala udělat supervizní sezení pro pracovníky z více domovů pro seniory. Na takovémto seze-



ní je prostor pro řešení problémů týkajících se práce samotné, a pokud dojde na řešení konfliktů se spolupracovníkem, může supervizant získat pohled z jiné strany, bez toho aniž by došlo k silné výměně názorů s dotyčným kolegou.

U brněnského domova pro seniory je problém opačný, týmová supervize už nevyhovuje stávajícím pracovníkům, dali by přednost skupinové. Proto by bylo dobré, pohovořit o tomto faktu se supervizorem a s vedením, aby se supervize mohla přizpůsobit požadavkům pracovníků.

Také by ze strany vedení mělo dojít k lepší informovanosti svých pracovníků, mnozí z respondentů uvedli mylné informace v domnění, že mají na svém pracovišti interní supervizi.

## ZÁVĚR

Mnoho lidí v dnešní době pracuje v pomáhajících profesích. Tím, jak obyvatelstvo stárne, bude zapotřebí stále více a více domovu pro seniory a hlavně pracovníků, kteří se o ně budou starat. Tito pracovníci však musí být připraveni na to, že tato práce není lehká a že s ní jsou spojeny mnohá úskalí, kterým budou muset čelit.

Pomáhat druhým je pro mnohé pracovníky posláním. Toto posláním však musí vycházet z vlastního přesvědčení, že pomáhat chce. Spousta lidí si až s pozdějším věkem pokud vůbec uvědomí, že tuto práci chtěli dělat jen z pocitu moci nad ostatními a ze zraněné pýchy či ukřivdnosti, nebo kvůli citlivé dětské duši, která musela bojovat s nepřízní osudu už od útlého dětství. Tito lidé se v první řadě musí naučit pomáhat především samy sobě.

K tomu, jak se s těmito fakty vypořádat, ale i jak zvládat každodenní práce spojené s pomáhajícími profesí, by měla napomoci správná supervize.

Supervize musí být nejen správně uzpůsobena specifickým potřebám a požadavků profese, pro kterou byla naplánována, ale musí být vedena schopným a zkušeným odborníkem. Musí to být člověk, který dobře rozezná lidskou povahu a ví, jak se chovat k tomu či onomu supervidovanému. Neméně důležité je také odhadnout jakou formou supervizi vést, zda je vhodná individuální týmová, skupinová či jakákoliv jiná. On je tím kdo má pomáhat a tak by si měl uvědomit všechny důsledky spojené s jeho pochybením.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] BÄRTLOVÁ, Eva. *Supervize v sociální práci*. 1. vyd. Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická UJEP, 2007. 62 s. ISBN 978-80-7044-952-3.
- [2] *Definice sociální práce* [online]. Sociální revue - socialnirevue.cz. [cit. 2010-04-04]. Internetový občasník. Dostupný z WWW: <<http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace>>. ISSN 1801-6790.
- [3] *Dům pokojného stáří Naděje Zlín* [online]. 2005 [cit. 2010-04-11]. Dostupný z WWW: <<http://www.nadeje.cz/zlin/index.php?show=stranka&id=1-Dum-pokojneho-stari>>.
- [4] *Empatie* [online]. Wikimedia Foundation. [cit. 2010-03-26]. Dostupný z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Empatie>>.
- [5] *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky* [online]. Sociální revue - socialnirevue.cz. [cit. 2010-05-04]. Internetový občasník. Dostupný z WWW: <<http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>>. ISSN 1801-6790.
- [6] GUGGENBÜHL-CRAIG, Adolf. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 113 s. ISBN 978-80-7367-302-4.
- [7] HARTL P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. 774 s. ISBN 978-80-7367-569-1.
- [8] HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. 208 s. ISBN 80-7178-715-9.
- [9] HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009. 120 s. ISBN 978-80-7367-346-8.
- [10] *Jaké požadavky by měl splňovat člověk pracující v pomáhajících profesích?* [online]. 2008 [cit. 2010-03-27]. Dostupný z WWW: <<http://zrcadlo.blogspot.com/2008/06/jake-pozadavky-by-mel-splnovat-clovek.html>>.
- [11] JANOVSÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Triton, 2003. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.
- [12] KUBICOVÁ, ALINA. *Altruismus* [online]. Filozofická fakulta OU, 2007 [cit. 2010-03-27]. Dostupný z WWW: <<http://ff.osu.cz/index.php?kategorie=224&id=3698>>.

- [13] MATOUŠEK, Oldřich. *Metody řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
- [14] MATOUŠKOVÁ, Ingrid. *Syndrom vyhoření, burn-out*. [online]. Brána vzdělání, 2005. [cit. 2010-03-27]. Dostupný z WWW: <[http://www.branavzdelani.estranky.cz/clanky/clanky/syndrom-vyhoreni\\_-burn-out](http://www.branavzdelani.estranky.cz/clanky/clanky/syndrom-vyhoreni_-burn-out)>.
- [15] MICHKOVÁ, Adéla. *Supervize*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2008. 106 s. ISBN 978-80-7394-145-1.
- [16] PETERKOVÁ, Michaela. *Syndrom vyhoření – úvod* [online]. 2008-2009. [cit. 2010-03-26]. Dostupný z WWW: <<http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/>>.
- [17] SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 171 s. ISBN 80-7178-312-9.
- [18] *Sociální dovednosti (Social skills)* [online]. 23. 04. 2003 [cit. 2010-11-4]. Dostupný z WWW: <[http://www.drogy-info.cz/index.php/info/glosar\\_pojmu/s/socialni\\_dovednosti\\_social\\_skills](http://www.drogy-info.cz/index.php/info/glosar_pojmu/s/socialni_dovednosti_social_skills)>.
- [19] *Sociální práce* [online]. Wikimedia Foundation. [cit. 2010-03-26]. Dostupný z WWW: <[http://cs.wikipedia.org/wiki/Sociální\\_práce](http://cs.wikipedia.org/wiki/Sociální_práce)>.
- [20] *Zákon č. 108/2006 Sb. ZÁKON ze dne 14. března 2006 o sociálních službách* [online]. [cit. 2010-03-28]. Dostupný z WWW: <[https://sluzbyprevence.mpsv.cz/dok/zakon-108\\_2006.pdf](https://sluzbyprevence.mpsv.cz/dok/zakon-108_2006.pdf)>.



**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obr. 1. Pohlaví respondentů (Zlín) .....	34
Obr. 2. Pohlaví respondentů (Brno) .....	35
Obr. 3. Věk respondentů ve Zlíně .....	36
Obr. 4. Věk respondentů v Brně .....	36
Obr. 5. Vzdělání respondentů (Zlín) .....	37
Obr. 6. Vzdělání respondentů (Brno) .....	38
Obr. 7. Celková délka profesní praxe u respondentů (Zlín) .....	39
Obr. 8. Celková délka profesní praxe u respondentů (Brno) .....	39
Obr. 9. Délka profese na stávajícím pracovišti ve Zlíně .....	40
Obr. 10. Délka profese na stávajícím pracovišti v Brně .....	41
Obr. 11. Název pozice respondentů (Zlín) .....	42
Obr. 12. Název pozice respondentů (Brno) .....	42
Obr. 13. Osobní přínos supervize pro respondenta ze Zlína .....	43
Obr. 14. Osobní přínos supervize pro respondenta z Brna .....	44
Obr. 15. Osobní účast respondenta na supervizi (Zlín) .....	45
Obr. 16. Osobní účast respondenta na supervizi (Brno) .....	45
Obr. 17. Pravidelnost supervize na pracovišti (Zlín) .....	46
Obr. 18. Pravidelnost supervize na pracovišti Brno .....	47
Obr. 19. Vyhovující forma supervize ve Zlíně .....	48
Obr. 20. Vyhovující forma supervize v Brně .....	48
Obr. 21. Pochopení pojmu supervize ve Zlíně .....	49
Obr. 22. Pochopení pojmu supervize v Brně .....	50
Obr. 23. Probíhá na pracovišti interní supervize? .....	51
Obr. 24. Probíhá na pracovišti interní supervize? .....	51
Obr. 25. Přínos supervize pro respondenta (Zlín) .....	55
Obr. 26. Přínos supervize pro respondenta (Brno) .....	55

**SEZNAM TABULEK**

Tab. 1. Minimální, maximální a průměrný věk respondentů.....	37
Tab. 2. Přínos supervize pro dotazované respondenty.....	44
Tab. 3. Témata supervizních sezení.....	52
Tab. 4. Konkrétní přínos supervize.....	53
Tab. 5. Pracovník vykonávající supervizi.....	54
Tab. 6. Přínos supervize.....	54

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník

Příloha P II: Otázka č. 11 Jak chápete pojem supervize (napište vlastními slovy)

Příloha P III: Otázka č. 13 V čem vidíte přínos a v čem slabiny supervize, kterou navštěvujete



# PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

## DOTAZNÍK

Vážená paní, vážený pane,

jmenuji se Radka Miklíková a jsem studentkou 3. ročníku kombinovaného studia na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií, obor sociální pedagogika.

Zpracovávám bakalářskou práci na téma:

VÝZNAM SUPERVIZE V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH V DOMOVECH PRO SENIORY.

Vzhledem k tomu, že ve Vašem zařízení probíhá supervize, je dotazník zaměřený na její význam. Chtěla bych Vás poprosit o pravdivé a úplné vyplnění tohoto dotazníku.

Dotazník je striktně anonymní a vypracované otázky budou použity pouze pro účely mého výzkumného projektu. **Odpovědi prosím doplňte nebo zakřížkujte.**

**Pomáhající profesí** jsou myšleny všechny profese pracující s lidmi v domovech pro seniory např.: lékař, sociální pracovník/ce, zdravotní sestra/bratr, pracovník/ce v sociálních službách atd.

Děkuji za spolupráci.

S pozdravem Radka Miklíková

---

**1. Pohlaví:** muž  žena

**2. Věk:** \_\_\_\_\_ (uved'te v letech)

**3. Nejvyšší dosažené vzdělání:**

Základní škola	<input type="checkbox"/>	Vyšší odborná škola (Dis.)	<input type="checkbox"/>
Střední škola (s výučním listem)	<input type="checkbox"/>	Vysoká škola (Bc.)	<input type="checkbox"/>
Střední škola (s maturitou)	<input type="checkbox"/>	Vysoká škola (Mgr., Ing.)	<input type="checkbox"/>

**4. Pomáhající profesí (ve své kariéře celkem) vykonáváte:**

0–5 let       6–10 let       11–15 let       15 a více let

**5. Pomáhající profesi (pouze na stávajícím pracovišti) vykonáváte:**

0–5 let                       6–10 let                       11–15 let                       15 a více let

**6. Uveďte název Vaší pozice:** \_\_\_\_\_

**7. Jaký osobní přínos má pro Vás supervize probíhající na Vašem pracovišti.**

(ohodnoťte známkou - 1 nejlepší, 5 nejhorší)

1                       2                       3                       4                       5

**8. Jak často se Vy osobně zúčastňujete supervize:**

1 za rok                       2–3x ročně                       4–5x ročně                       6 a více za rok

**9. Máte pevně stanovené termíny supervize, nebo supervize probíhá podle aktuálních potřeb na pracovišti.**

pevně stanovení termíny                       dle aktuálních potřeb

**10. Jaká forma supervize, které se účastníte, by vám vyhovovala:**

individuální                       skupinová                       týmová

**11. Jak chápete pojem supervize (napište vlastními slovy):**

---

---

---

---

---

**12. Probíhá na Vašem pracovišti interní supervize?**

ano                       ne                       nevím

**13. V čem vidíte přínos a v čem slabiny supervize, kterou navštěvujete: (doplňte)**

Přínos:	Slabiny:
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-

**14. Která témata se probírají na Vašem supervizím sezení (vyberte i více možností):**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Práce s klienty          | <input type="checkbox"/> konflikty s klienty          |
| <input type="checkbox"/> Spolupráce s kolegy      | <input type="checkbox"/> konflikty se spolupracovníky |
| <input type="checkbox"/> Spolupráce s nadřízenými | <input type="checkbox"/> konflikty s nadřízenými      |
| <input type="checkbox"/> jiné (uved'te) _____     |   |

**15. Supervize mi především přináší:**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> dostatečnou psychohygienu     | <input type="checkbox"/> zlepšení atmosféry na pracovišti             |
| <input type="checkbox"/> lepší spaní                   | <input type="checkbox"/> moci si s někým popovídat o svých problémech |
| <input type="checkbox"/> lepší přístup ke klientům     | <input type="checkbox"/> je to pro mě ztráta času                     |
| <input type="checkbox"/> lepší přístup ke kolegům      | <input type="checkbox"/> umět lépe si zorganizovat pracovní čas       |
| <input type="checkbox"/> lepší přístup k nadřízenému   | <input type="checkbox"/> nic nového mi nepřináší                      |
| <input type="checkbox"/> pocit psychologického bezpečí | <input type="checkbox"/> vzdělávání sama sebe                         |
| <input type="checkbox"/> pocit, že nejsem nadbytečná/ý | <input type="checkbox"/> větší nasazení a nadšení v práci             |

**16. Pracovník dělající Vám supervizi pracuje ve Vašem zařízení, nebo je to externí pracovník, kterého najímá vedení.**

pracovník z Vašeho zařízení

externí pracovník

**17. Za jak přínosnou supervizi považujete?**

(ohodnoťte známkou - 1 nejlepší, 5 nejhorší)

1

2

3

4

5

**Děkuji za Váš čas, který jste věnovali vyplnění tohoto dotazníku.**

**PŘÍLOHA P II: OTÁZKA Č. 11 JAK CHÁPETE POJEM SUPERVIZE  
(NAPIŠTE VLASTNÍMI SLOVY)**

<b>Zlín</b>	<b>Správnost</b>
pohled nezúčastněného člověka-odborníka na konfliktní situace na pracovišti	Ano
vzájemná konfrontace pracovníků s nastalými problémy a konzultace se supervizorem	Ano
pomoc pro pracovníky pracujícími s lidmi, konzultování problémů s odborníkem	Ano
prevence proti syndromu vyhoření a dalších syndromů spojených s pomáhající profesí	Ano
utváření správné pracovní atmosféry mezi zaměstnanci i mezi zaměstnanci a klienty	Částečně
řešení vztahů na pracovišti mezi klienty a personálem	Částečně
čas vyhrazený na probírání konfliktních situací na pracovišti	Částečně
řešení problémů, pomoc	Částečně
diskutování s odborníkem na řešená témata	Částečně
pomoc s problémy na pracovišti	Částečně
čas na popovídání si mezi sebou a s odborníkem	Částečně
řešení problémů na pracovišti	Částečně
probírání problém s odborníkem	Částečně
vzájemná pomoc mezi ostatními a nestranným odborníkem	Částečně
supervize je proti syndromu vyhoření	Částečně
pohled někoho zvenčí na problémy na pracovišti	Částečně
odborné vedení proti syndromu vyhoření	Částečně
pozastavení se nad situacemi v práci pod vedením nestranného odborníka	Částečně
pomoc mezi ostatními	Částečně

řešení problémů na pracovišti mezi pracovníky v pomáhajících profesích	Ne
pomoc mezi spolupracovníky	Ne
pomoc mezi sebou	Ne
povídání s psychologem o mých problémech	Ne

Brno	Správnost
pozorování, kladení otázek, úvaha na účinnosti péče o klienta, zvyšování kvality péče	Ano
konzultace, sezení s odborníkem, kde se řeší pracovní záležitosti, uživatelé, vztahy, práce.	Ano
řeší problémy, dává různé rady, předchází profesnímu vyhoření	Ano
supervize je časově ohraničená odborná konfrontace s praktickou činností ve smyslu reflektující konfrontace, tzn. personál může vyřešit problémy na pracovišti za pomoci externí nezávislé osoby.	Ano
setkání skupiny, která spolupracuje, řeší témata, pravidla supervize, jejich dodržování, koriguje terapeut	Ano
diskuze s psychologem o práci v pomáhající profesi a ohledem na vlastní osobnost, potřeby, problémy, probírání práce s klienty, popřípadě spolupráce s kolegy, hledání řešení, psychohygiena	Ano
nastavení zrcadla, pohled zvenčí, vzájemná profesionální konfrontace, zkvalitnění pracovního procesu	Ano
konzultace s odborníkem, se kterým se probírají záležitosti - uživatelé, vztahy, práce	Ano
Supervize se především používá k předcházení syndromu vyhoření, pomáhá řešit konkrétní problémové situace ve vztahu pracovník – uživatel, případně nadřízený pracovník - pracovník, dále slouží ke korekci vztahů na pracovišti, k osobnímu a profesionálnímu rozvoji pracovníků. Měla by být prováděna externím, nezaujatým odborníkem (supervizorem).	Ano
Supervize by měla fungovat na bázi vzájemného se otevření vůči druhým, kteří se supervize účastní. Pokud se jedná o individuální supervizi, pak k otevření se pracovníku, který supervizi provádí. K pokusu o vyřešení vzniklého problému nebo problému, který je řešen dlouhodobě anebo neřešen doposud vůbec. Najít jeho příčinu, dopad na individuální osobu a možnosti, jak problém eliminovat. Hlavním smyslem by však podle mého názoru měla být prevence tzv. syndromu vyhoření, který je v pomocných pracovních procesích často vyskytován a vzhledem k náročnosti povolání i postupem doby nevyhnutelný	Ano
Supervizi chápu jako prostředek k uvolnění napjaté atmosféry na pracovišti, kde se řeší problémy a je snaha o jejich přesnou identifikaci a o jejich vyřešení.	Ano
probrání problémů co koho tíží, s čím si neumí poradit nebo jeho řešení není úspěšné. Získání nadhledu nad problémem i od lidí, kteří v něm nejsou zainteresovaní. Nabídla různých možností řešení. Dále ji chápu jako příležitost k setkávání s ostatními pracovníky a vzájemnému si předávání zkušeností a námětů pro další činnosti.	Ano

řešení aktuálních problémů přenášejících se do mého života a to problémů pracovních, prevence vyhoření - zažil z vlastní zkušenosti	Částečně
řešení vztahů personálu na pracovišti	Částečně
řešení problémů, konfliktů mezi personálem	Částečně
Pomoc	Částečně
pomoc zvládnání stresu z povolání	Částečně
řešené problémů na pracovišti	Částečně
probírání problémů na pracovišti, pohled člověka, který na pracovišti nepracuje	Částečně
metodická pomoc	Částečně
metodická pomoc	Částečně
slouží pro pracovníky pomáhajících profesí, aby u nich nedošlo k syndromu vyhoření	Částečně
uvažování nad konkrétními situacemi, které vnikají s jednotlivým pracovníkem a klientem, odborní vzdělávání se zaměřením, prohloubení znalostí a dovedností v oblasti naplňování standardů kvality sociálních služeb	Částečně
Supervizi chápu jako prostředek k psychické očistě.	Částečně
Supervizi je vytvořená především pro pracovníky v zařízeních sociální péče. Důvodem jejího fungování je rozmluva o problémech a snaha o jejich řešení a tím o psychickou stabilitu.	Částečně
Její podstata by měla být v přípravě pro práci s klienty, řešení problémů, jak mezi personálem, tak s problémovými klienty. K utužení psychického zdraví. Ovšem z vlastní zkušenosti jsem nezaznamenal zatím žádný přínos supervize, která funguje na našem pracovišti.	Částečně
Je prostředkem k vytvoření lepší atmosféry na pracovišti, k vhodnějšímu jednání s problémovými pacienty, k nalezení cesty pro řešení problémových situací. Vidím v ní velká pozitiva, z důvodu změny postojů k lepšímu od doby jejího zavedení a fungování v našem zařízení.	Částečně
Vzájemné poskytování si pomoci, podpory, předávání zkušeností, získávání nových poznatků a možností řešení konfliktů a problémů, které při práci s klienty vznikají.	Částečně
skupinové tlachání	Ne



**PŘÍLOHA P III: OTÁZKA Č. 13 V ČEM VIDÍTE PŘÍNOS A V ČEM SLABINY SUPERVIZE, KTEROU NAVŠTĚVUJETE**

<b>Zlín</b>	
<b>Přínos</b>	<b>Slabiny</b>
řešení aktuálních problémů, organizace práce	možnost nedořešení sporů probíraných na supervizi
žádný, nevidím v tom nic nového	/
nestrannost supervizora, jeho profesionalita, řešení aktuálních problémů	málo času na supervizi
rozhovory pracovníků o uživatelích, vzájemná pomoc	vynášení sdělených informací jinými pracovníky
řešení aktuálních věcí, možnost se někomu svěřit	nedořešené rozepře, málo času
sdílení vzájemných problémů, kolegiální pomoc	Nevím
vyřikání si vzájemných vztahů, pomoc s klienty	neochota některých kolegu spolupracovat, málo zkušený supervizor
/	/
řešení problémů, náhled někoho nezaujatého, odborná pomoc	rozhádanost spolupracovníků
lepší pracovní atmosféra	nedostatečný časový prostor
pomoc při řešení problému s uživateli	někdy neupřímnost
pocit že mě někdo poslouchá a rozumí, změna stereotypu	ne vždy dobrá atmosféra mezi spolupracovníky
/	pro mě zbytečné

zlepšení pracovní atmosféry	malá anonymita
předání potřebných zkušeností	malá podpora ze strany kolegů
prodiskutování problémů	řešení věcí, které nejsou aktuální
diskuze s nezaujatým odborníkem	častá supervize, řešení nepodstatných věcí
řešení problémů, externí koordinátor, konfrontace s profesionálem, nestrannost externího supervizora	možné porušení mlčenlivosti, rozepře me- zi pracovníky
zkvalitnění pracovní morálky, moci před- nést návrhy na zlepšení práce	velké skupiny při supervizi
konzultace s odborníkem	snaha některých sabotovat supervizi, po- tom se nedostáváme k podstatným věcem
posezení nad aktuálními problémy	nevím
/	/
/	neřeší se žádné pro mě podstatné věci

<b>Brno</b>	
<b>Přínos</b>	<b>Slabiny</b>
zatím to nemohu ohodnotit	příliš krátká doba
lepší spaní	nic nového mi nepřináší
/	/
pomoc, rozhovory mezi pracovníky o uživateli, pomoc proti vyhoření, nové nápady	neřeknou před cizími lidmi všechno
pomáhá řešit problémy s klienty a mezi zaměstnanci, zvýšení kvality práce	můžeme se pohádat
sdílení pracovní zátěže, zvyšuje účinnost naší práce, zaměření se na její cíle, zvyšuje se kvalita práce, zaměřením se na její průběh	o žádném nevím
vyříkají se věci, uklidnění na pracovišti, pohled zvenčí, řeší vyhoření	můžou se pohádat pracovníci
komunikace s pracovníky, vyřešené problémy mezi pracovníky	vynášení řešených problémů do éteru
zklidňování situace	/
/	/
je prostor na probírání témat, která během provozu není čas řešit, otevřenost, pravidla komunikace	občas někdo chybí
řešení problémů	občas není ideální atmosféra při skupinové supervizi
probere se každý klient, setkání se všemi pracovníky	/
zlepšení pracovní atmosféry	/
zlepšení pracovní atmosféry	/
předávání zkušeností, promluvit si s někým o svých problémech odregování	žádné mě nenapadají
možnost mluvení o svých problémech, hledání řešení ve skupině, možnost vyřešit své problémy s odborníkem v dané oblasti	povinnost mluvit o svých problémech před ostatním

řešení problémů, pohled zvenčí, externí koordinátor, profesní konfrontace uklidnění v týmu, organizační řešení, nestrannost supervizora,	možnost porušení mlčenlivosti, rozhádání pracovního týmu, nevraživost mezi pracovníky
lepší přístup u klientů, lepší a větší nasazení a nadšení v práci, další vzdělávání	časový prostor při závažných problémech
konzultace konkrétních výstupů naší práce s lektorem, při kterých se učíme obhajovat své postupy a opatření	neřešení financování v sociálních službách
psychohygiena pro zúčastněné pracovníky, zlepšení celkového klimatu na pracovišti, možnost řešení pracovních problémů s někým nezaujatým, osobní a profesionální rozvoj	malá pravděpodobnost odstranění problémů řešených se supervizorem, sezení probíhá ve skupinách, kdy zaměstnanci mají strach jeden před druhým rozebírat případné problémy
schůzka s kolegy i mimo pracovní proces, řečeny problémy, které nastaly, jejich snaha o vyřešení, uvolnění tím, že byl problém vyřešen	velká skupina, tím vznikající neshody, útoky na práci ostatních, končící špatnou atmosférou na pracovišti
otevřenost vůči problémům, probírání témat, které jsou stresujícími, snaha o vyřešení problému	vznikající neshody a jejich trvání i po ukončení supervize
rozmluva o problémech, které nás tíží	neupřímnost ze strany kolegů
vyřešení problémů, snaha o urovnání vztahů, rozhovor s ostatními spolupracovníky, psychická úleva	krátká doba trvání supervize
žádný přínos	nevidím žádný přínos, takže slabinou je pro mě nesmyslný význam.
více upřímnosti od kolegů, asertivní jednání vůči klientům, snaha o řešení problému ihned co nastal, sebevzdělávání sama sebe, snaha o zvýšení empatie nejen směrem ke klientům, jednání o svých názorech s nadřízenými, očividné zlepšení vztahů na pracovišti	nezaznamenala jsem doposud žádné slability
předávání zkušeností, řešení problémů	zatím mi v ničem nepomohla
Vzájemné poskytování si pomoci, podpory, předávání zkušeností, získávání nových poznatků a možností řešení konfliktů a problémů, které při práci s klienty vznikají.	Mnohdy řešení a rozebírání banálních problémů