UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ

Institut mezioborových studií Brno

Supervize a její důležitost v pomáhajících profesích

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:
Mgr. Halka Prášilová, PhD.

Vypracovala:
Jana Bláhová, DiS.

Brno 2011

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Supervize a její důležitost v pomáhajících profesích, zpracovala samostatně a použila jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této práce.

Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

V Rosicích, dne 18.04.2011 Podpis: .....

Poděkování

Děkuji **Mgr. Halce Prášilové, PhD.,** za metodickou pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

Také bych ráda poděkovala **pracovníkům sociálních odborů,** kteří se účastnili v roli respondentů praktické části této bakalářské práce.

V neposlední řadě bych ráda poděkovala mému partnerovi **Liborovi** za morální podporu a pomoc, kterou mi poskytl při zpracování mé bakalářské práce a především také **mým rodičům**, kteří mě při celém studiu morálně silně podporovali a byli mi po celou dobu velkou oporou. Děkuji.

OBSAH

ÚVOD 2

1. TEORETICKÁ ČÁST 5

1.1. Role člověka v jeho historii 5

2.1. Supervize 9

2.1.1. Funkce supervize 11

2.1.2. Cíle supervize 12

2.1.3. Rozdělení supervize 12

2.1.4. Supervizní proces 15

2.1.5. Osobnost supervizora 18

2.1.5.1. Etický rámec supervize a supervizita 20

2.1.5.2. Supervizor a jeho osobnostní předpoklady 22

3.1. Syndrom burn-out 26

3.1.1. Příznaky syndromu burn-out 26

3.1.2. Fáze syndromu burn-out 28

4.1. Péče o psychiku člověka 30

4.1.1. Autogenní trénink 30

4.1.2. Logoterapie 31

4.1.3. Pracovní prostředí a laická supervize 32

2. PRAKTICKÁ ČÁST 34

2.1. Cíle průzkumu praktické části 34

2.1.1. Průzkum metodou dotazníku 34

2.2.1. Charakteristika skladby respondentů 35

2.2. Výsledky průzkumu 36

2.2.1. Diskuze k průzkumu 52

ZÁVĚR 54

RESUMÉ 55

ANOTACE 56

KLÍČOVÁ SLOVA 56

POUŽITÁ LITERATURA 58

ÚVOD

Supervize je v současné době termín užívaný velmi často. Se supervizí se můžeme setkat v řadě organizací. Řada jiných organizací nabízí přímo realizace supervize jejich supervizory, apod. Jaká je však skutečná důležitost supervize v praxi? Je opravdu pro pracovníky v pomáhajících profesích užitečná?

Já sama pracuji v pomáhající profesi. Do této sféry jsem nastoupila ihned úspěšném ukončení studia vyšší odborné školy - plná studentských ideálů, nadějí. Nyní tedy pracuji již po delší dobu v sociální sféře, na pozici sociálního pracovníka, resp. referentky odboru sociálního. Profese, kde v popisu práce je základem komunikace s klienty, v určitém slova smyslu péče o ně samotné, nutnost pracovat s nimi, jsou nesporně velmi zajímavé. Nicméně často také velmi psychicky náročné. Objevují se situace, které nejsou v literatuře uvedeny, nemáme na ně návod. Je proto nutné, aby sociální pracovník řešil případy a situace na základě svých vlastních vědomostí, znalostí, profesionální přístup a rozhodnutí, která v rámci své profese je nucen činit, byla kvalitní, erudovaná v dané problematice. Nicméně, jak je zmíněno v úvodním odstavci, jedná se o práci silně emociálně náročnou. Je však nutné poznamenat, že péče o pracovníky v oblasti pomáhajících profesí, resp. pracovníky v sociální sféře, je minimální, často v rámci organizace žádná. Pracovník se často musí vzdělávat sám, rozhodnutí, která činí nemá často možnost s nikým prodiskutovat, či analyzovat, apod.

Proto se já osobně domnívám, že k té základní profesionální péči každé organizace o její pracovníky by měla, či snad může patřit supervize. Domnívám se, že díky supervizi může pracovník hovořit o svých pracovních problémech – což mu samozřejmě může usnadnit jeho profesní existenci, v rámci supervize je také možné, aby mohl pracovník se supervizorem řešit i otázky týkající se složitých případů, jejich řešení, resp. správné versus nesprávné rozhodnutí pracovníka, apod.

Bakalářská práce je rozdělena na dvě části – část teoretickou a část praktickou.

V části teoretické části bude v úvodu krátké pojednání o pomáhajících profesích z hlediska historie, dále kapitola o samotné supervizi, jejím dělení, druzích, supervizním procesu, osobnosti supervizora, apod. V této části je také kapitola pojednávající o syndromu burn-out a následně s tím spojené péči o duši. Domnívám se, že i tato témata úzce souvisí s pojmem supervize, protože v podstatě i supervize je zaměřena na duševní a profesní růst člověka, resp. pomáhajícího.

Praktická část bakalářské práce je věnována průzkumu se zaměřením na zjištění skutečné potřeby supervize v organizace. Průzkum, který je neopomenutelnou součástí praktické části bakalářské práce byl prováděn metodou dotazníku. Cílem dotazníku bylo zjistit, zda oslovení respondenti považují supervizi jako pozitivní přínos pro ně samotné, v rámci jejich profesní působnosti.

1. TEORETICKÁ ČÁST

1.1. ROLE ČLOVĚKA V HISTORII

Naše celá společnost a samozřejmě také člověk jako jedinec, jako individualita, prošli během svého vývoje řadou vývojových fází, přerodů, změn. Hovoříme nejen o vývoji rolí člověka, jedince. Je také nutné sledovat vývoj rolí samotných, srovnávat jejich obsah v minulosti a dnes. Právě rozdíly mezi chápáním rolí jsou citelné. Poukazují na vývoj celé společnost, na to, že vývoj skutečně probíhá. Nelze však říci, zda-li je tento vývoj „správný“, či nikoliv. V této kapitole poukážeme na několik konkrétních rolí z těch rolí pomáhajících a také na charakteristiky těchto rolí.

1.1.1. Pomáhající profese v minulosti: role šamana, kněze a lékaře

Člověka a jeho role „pomáhajícího, jdou spolu ruku v ruce v zrcadle dějin prakticky od prvopočátků. Sledovat můžeme pouze změnu obsahu slova „pomáhající“, které se v průběhu nejen času, ale především v průběhu vývoje společnosti mění, přetváří, specifikuje. Obecně lze říci, že za pomáhajícího můžeme označit toho, který jako svou hlavní pracovní náplň považuje pomoc ostatním.

Významnou roli v minulosti, ale v některých případech i v současnosti, hraje rozhodně kategorie pomáhajících profesí a tou je **šaman.** Za šamana můžeme, obvykle, považovat příslušníka kmene, který se nejvíce blíží představám dané skupiny. Může se jednat o skupinu s velmi osobními, až rodinnými vazbami. Tato skupina je charakteristická především tím, že drtivá většina členů ve skupině se zná, jsou spolu v úzkém kontaktu. V tomto případě je možné poukázat na skupinku Křováků, kde je drtivá většina dospělých schopna vykonávat šamanský úřad (aniž by oplývali

nadlidskými schopnostmi). Ovšem pouze tehdy, nachází-li se daný jedinec ve stavu transu. Z dnešního úhlu pohledu můžeme říci, že tedy není nutné, aby vybraný jedinec oplýval zvláštními, nadpřirozenými vlastnostmi. Jedná se pouze o ty vlastnosti, které se běžné vyskytují také u ostatních členů skupiny.

Úloha šamana kmene a jeho povinnosti jsou velmi barevné. Společné však tyto povinnosti mají to, že šaman musí zakročit ve chvílích, které jsou pro daný kmen náročné, někdy mohou být pro ostatní členy z nějakého důvodu i nezvladatelné. A to často z nedostatku vlastních duchovních, či emocionálních funkcí. Toto se týká zejména řadových členů skupiny. Hovoříme např. o nemoci, smrti, porodu, přírodních katastrofách, jako může být sucho, či naopak období dešťů. Pokud vezmeme v úvahu to, že mytologické scénáře mohou být jistým spodobněním určitých sociálních norem a ideálů, pak pomáhající, v tomto případě šaman, tyto ideály dokáže zprostředkovat. Šaman je tedy zprostředkovává mezi jakýmsi kulturním ideálem a individuálním selháním, člena, společnosti. Stručně lze tedy říci, že role šamana spočívá v tom napomáhat a danému ideálu kmene případně dostát.

Můžeme si povšimnout, že role pomáhajícího zůstala v lidské společnosti v celém jejím vývoji, prakticky do dnešních dnů. Svou „sílu“, vliv, může pomáhající uplatňovat zejména v tom smyslu, že se v určitých otázkách „lépe vyzná“ a to lépe než běžný jedinec. Toto se týká především fundamentálních otázek sociálního chování. Právě u těchto otázek však neexistuje žádné správné řešení nastalé situace, které by bylo možné nějakým exaktním způsobem podložit, prokázat. Zde narážíme na to, že lidská společnost je bezesporu velmi různorodá. Chování člověka, či lidského rodu bývá často poznamenáno určitou tradicí. Tato tradice však může být často buďto už překonaná, kdy pro danou společnost ta která tradice nemusí mít žádný význam, či nemusí mít tak zásadní význam, jako tomu bylo z počátku vývoje dané společnosti, skupiny. Důvodem pro ustanovení úřadu šamana, či statusu magického muže, může být především pokus o dosažení jakési psychické rovnováhy a dosažení rovnováhy dané

společnosti. V tomto směru můžeme tedy roli šamana chápat jako jednu z prvních pomáhajících „profesí“.

Jednou z dalších pomáhajících profesí, která však nastoupila až po určitém vývoji, může být role **kněze**. Zde se setkáváme, při podrobnějším zkoumání, s faktickou pomocí a to ať už duchovní, psychickou, tak často i materiální. Tuto pomoc zaznamenáváme od počátku vzniku této profese, až do její současnosti. Lidský život je krátký, často komplikovaný a determinovaný v mnoha úhlech pohledu, např. determinace prostředím, výchovou, biologickými předpoklady. Kněz, který je příslušníkem určitého náboženského systému rozhodně zná a ví o určitých mocných, náboženských obrazech a přímo zprostředkovává jakési vazby na tyto obrazy. Přímo C. G. Jung ve svých dílech hovořil o náboženských systémech jako o těch největších a nejúčinnějších psychoterapeutických systémech. Hlavní úkol kněze je často spatřován v tom, pomoci člověku orientovat se v jeho lidském životě. Pokusit se o propojení mezi jednotlivými symboly, symbolickými systémy a světem samotným, toto propojení člověka zachovávat. Obecně lze na náboženství pohlížet jako na určité sociální, symbolické systémy. Vznik těchto systémů, jejich šíření, či následný rozpad mohou podléhat sociální účelnosti. Může se zdát, že dnešní společnost je příliš materialistická, příliš agresivní, anonymní, na křesťanské etice zcela nezávislá. Nicméně historická souvislost mezi křesťanstvím a stále více se rozvíjející industriální kulturou tyto domněnky vyvrací. Z těchto důvodů může být i role kněze v dnešní společnosti důležitá a může i v budoucnu zaujímat opodstatněné místo.

Tou poslední profesí, na kterou se v dnešním putování minulostí můžeme zaměřit, je bezesporu role **lékaře**. Tato profese má, stejně jako role kněze, v minulosti i v současnosti význačné postavení. Z dostupných historických pramenů vyplývá, že šaman se staral nejen o duši, ale také o fyzickou schránku člověka. Role kněze znamenala v minulosti především péči o duši. Role lékaře tedy, logickým vyvozením znamená, že bude pečovat o tělo člověka. Lékař obvykle zasahuje tam, kde můžeme přímo prokázat tělesná poškození, často patologického charakteru. Z medicínského hlediska je

tělesné poškození často vnímáno jako něco, čemu by měl být přikládán zvláštní význam, toto utrpení je širokou veřejností vždy chápáno jako vážné. Oproti tomu postižení psychická, duševní se často bagatelizují a to i na úrovni veřejnosti odborné. Člověk ztížený duševní chorobou je často nabádán k tomu, aby se vzchopil, aby se situaci pokusil vyřešit, zvládnout sám. S tímto onemocněním často také souvisí ztráta nelehce vybudované sociální pozice, či prestiže. A to jak v minulosti, tak v dnešních dnech.

Pokud budeme bádat v dějinách medicíny, můžeme si povšimnout poměrně úzkého vztahu mezi lékařskou pomocí a aktivitami určovanými Nadjá. Jak lékař, tak kněz se snaží přizpůsobit přání pacientů a rozmanitost jejich potřeb pevnému, často zkostnatělému, teoretickému systému. Daná pomoc, často dobře myšlená, mohla mít někdy podobu jakéhosi „znásilnění“. Nemusíme se vracet příliš daleko do historie, abychom si všimli toho, že ještě poměrně nedávno se pacientům, v dobré víře pomoci, pouštělo žilou, byla jim podávána projímadla a doporučována jejich nadměrná konzumace. Tyto a mnohé další metody měly v minulosti za následek mnoho předčasných úmrtí pacientů. Např. Liselotte Falcká popisovala ve svých dopisech debakl francouzských lékařů. Ti měli během jedné infekce na královském dvoře léčit královské prince. Tito však následně zemřeli. Je paradoxní, že infekci přežil pouze jeden z princů a to ten, který byl držen před „léčbou“ lékařů v úkrytu. Ačkoliv měl stejnou chorobu jako jeho bratři, tuto tragédii přežil bez větší újmy.

V historii byla tedy role lékaře, co by pomáhajícího, sporná. Přesto všechno však nelze lékařské profesi upřít velké zásluhy, které s vývojem medicíny přišly. V tom kladném slova smyslu tedy můžeme chápat roli lékaře jako roli významnou, určitě neopomenutelnou.

2.1. SUPERVIZE

„Tajemství spočívá v přítomnosti: soustředíš li se na přítomnost, budeš ji moci zlepšit. A zlepšíš li přítomnost, potom i to, co se stane, bude lepší. Každý den v sobě nese Věčnost.“
(Alchymista, P. Coelho)

V předchozí kapitole jsme se zaměřili na to, jaký byl vývoj pomáhajících profesí v historii člověka. Zmapovali jsme si role šamana, kněze i lékaře.

V této kapitole se naopak zaměříme na to, co vůbec může znamenat pojem supervize, kde je možné se s tímto pojmem setkat, jaké je historické hledisko supervize, atd.

Výklad tohoto pojmu není zcela jednoduchý. Pokud slovo „supervize“ rozložíme do dvou slov, vznikne nám slovo **„super“** – čili nad, nejvýše, shora a další část, slovo **„vize“** – vidění, vidina, představivost. V tom širším slova smyslu může znamenat, že tím základním, co supervize přináší, je jakýsi vhled od situace. Ovšem tento vhled může získat pouze ten, který se ocitá nad daným problémem, nad danou situací. Vidí ji tedy v celistvém komplexu skutečností, dějů, situací.

Psychologický slovník uvádí, že „supervize je součást odborné přípravy na určité povolání, během níž nováček pod vedením zkušeného odborníka, nejméně jeden rok, zlepšuje komunikaci v organizaci. Cílem je ochrana klienta, posílení duševního zdraví terapeuta a prevence syndromu vyhoření a současně také dále zvýšení jeho kompetence.“[1]

Pokud budeme pátrat v počátcích supervize, dostaneme se až ke jménu Sigmund Freud. Již Freud ve svých spisech uváděl supervizi jako shrnutí dosavadních nabytých vědomostí ze vzdělání, praxe terapeuta. Toto si můžeme představit jako např. poradu o případu, či poradu nad případem.

Někteří z autorů, jako např. Hess se domnívají, že pojem supervize znamená především „čistou mezilidskou interakci, jejímž obecným cílem je,

[1] Hartl P., Hartlová-Císařová H. Velký psychologický slovník. Praha: Portál, 2010, 4. vydání, s. 561

aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem“. [2]

Objevuje se však i ten názor, že „supervizor je člověk schopný nestanně, avšak zaujatě, starostlivě a se soucitem, prohlédnout terén poradenské praxe a tudíž často postřehnout detaily, které se vznáší v periferním vidění supervidovaného a nejsou vždy jasně a zřetelně viditelné.“[3]

Z minulosti je známo, že jistá Britská poradenská asociace vytvořila pravidla pro výkon supervize. V prvním dokumentu, který hovoří právě o supervizi (1987) je poukázáno i na to, že supervize není určena jen pro supervidovaného, ale je také k užitku klientovi. Zde je přímo řečeno, že „prvořadným smyslem supervize je ochrana nejlepších zájmů klienta“[4]

Bednářová definuje supervizi jako „metodu umožňující reflexi vlastního profesionálního jednání. Jde o rozvíjení sebereflexe a pochopení nevědomých a neuvědomovaných souvislostí, pocitů, fantazií a jejich odrazu v pracovní činnosti.“[5]

Definic supervize je celá řada. Pro tento výklad jsou zmíněny pouze ty, které jsou v tomto kontextu jako nejstěžejnější.

---

[2] Hawkins, P., Shohet, R. Supervize v pomáhajících profesích Praha: Portál, 1. vydání, s. 59.
[3] Carroll, M., Tholstrupová, M. Integrativní přístupy k supervizi. Praha: Triton, 1. vydání, s. 19.
[4] Hawkins, P., Shohet, R. Supervize v pomáhajících profesích. Praha: Portál, 1. vydání, s. 59.
[5] Bednářová, Z. Supervize jako forma metodického vedení. Sociální politika, 1997, č. 7-8, s. 8.

2.1.1. Funkce supervize

Funkce supervize jsou povětšinou specifikovány dle autora. Nelze přesně říci, kolik funkcí, či jaké funkce v supervizi najdeme.

Dle Proctorové je supervize rozdělena na 3 hlavní funkce: formativní, restorativní a normativní[6]

I. **Funkce formativní** může být chápána jako rozvoj určitých dovedností, a také schopnosti porozumění supervidovaných. Celý tento proces se odehrává na základě reflexe a analýzy práce supervidovaných.

II. **Funkce podpůrná (restorativní)** se zaměřuje na „způsob reagování na skutečnosti, že na všechny pracovníky účastnící se důvěrné terapeutické práce s klienty nevyhnutelně působí zoufalství, bolest a roztříštěnost klienta, a potřebují čas, aby si začali uvědomovat, jakým způsobem je to může ovlivňovat, a aby své reakce mohli zvládat.“[6] Je samozřejmé, že negativní emoce mohou vzniknout během práce s klientem a to na základě možné empatie s pocity supervidovaného klienta. V tomto případě je však nutné těmto a jím podobným pocitům věnovat náležitou důležitost. Jestliže se s negativními pocity, či přílišnou empatií nepracuje, může to postupem času vést až k případné emoční oploštělosti, následně k syndromu burn-out.

III. **Funkce normativní** zaručuje při práci s klienty možnost kontroly prováděné supervize. Jedná se doslova o kontrolu kvality. V pomáhajících profesích je snad více než v jiných profesích důležité, aby měl pracovník, který pracuje s klientem možnost zpětné vazby své práce, možnost upozornit na jeho hluchá místa, citlivé oblasti daného případu, či aby jej někdo jistil a to i v případě jeho případných lidských selhání.

---

[6] Hawkins, P., Shohet, R. Supervize v pomáhajících profesích. 1. vyd., Praha: Portál, s. 60

2.1.2. Cíle supervize

Dříve, než začne samotný proces supervize je nutné definovat si základní cíle, ke kterým má supervize směřovat.

Faktem zůstává, že supervize, která má být realizována, by měla určitým způsobem reagovat na požadavky supervidovaných, či samotné organizace. Tyto požadavky a jejich naplnění by se měly následně odrazit v jejich samotné práci s klienty.

Matoušek ve své práci uvedl, že „prioritou supervize je profesionální rozvoj pracovníka a rozšiřování jeho dovedností.“[7] Tím základním cílem supervize by mělo být zkvalitnění práce supervidovaných.

2.1.3. Rozdělení supervize

Záleží vždy na dané literatuře, resp. autorovi, jakým způsobem supervizi rozděluje. Při bližším prostudování odborné literatury můžeme zjistit, že jednotlivé způsoby dělení supervize jsou si často velmi podobné, dokonce se mohou mnohdy i překrývat.

Obecně lze supervizi vždy dělit do dvou základních skupin. Supervize:

1. *individuální* – práce s jednotlivcem (supervizor a supervidovaný)
2. *skupinová* – práce supervizora s větší, či menší skupinkou

Dalším, spíše již neformálním dělením, je rozdělení supervize dle výše její odbornosti a to na supervizi odbornou a supervizi laickou.

Oba druhy supervize jsou podrobněji specifikovány v teoretické části předložené bakalářské práce.

[7] Matoušek, O,. a kol.. Metody a řízení sociální práce. 1. vydání, Praha: Portál, 2003, s. 352.

Dle Hawkinse a Shoheta můžeme supervizi dělit do těchto kategorií:[8]

- Výuková supervize

Tato supervize má podobu spíše vyučovacího procesu. Supervizor v tomto případě zaujímá postavení učitele, kdy se snaží s účastníci rozebírat jejich práci s klienty. Jedná se doslova o jakýsi vzdělávací proces.

- Výcviková supervize

Podobně jako supervize výuková i supervize výcviková zaujímá spíše funkci vzdělávací. Jedná se však o to, že klienti, resp. supervidovaní jsou spíše v roli výcvikové, či učňovské. Takto se pracuje se studenty např. v oboru sociální práce při výkonu jejich odborného výcviku, či s budoucími psychoterapeuty. Hlavní rozdíl mezi výcvikovou a výukovou supervizí tkví v tom, že v supervizi výcvikové má supervizor určitou odpovědnost za klienty, za práci s nimi. Supervizor tak tedy přebírá roli čistě řídící.

- Řídící (tzv. manažerská) supervize

Řídící supervize je zvláštním druhem supervize. Zdá se, že v posledních letech se začíná velmi rozšiřovat. Hlavní podstata manažerské supervize spočívá v tom, že supervizor sice nese určitou zodpovědnost za klienty, resp. supervidované, nicméně jejich vztah je spíše na bázi vztahu nadřízený – podřízený. Nikoliv ve vztahu instruktor – účastník, jak je tomu např. ve výcvikové supervizi.

- Poradenská supervize

Těm, kteří supervizi podstupují, zůstává jistá odpovědnost za práci, za supervizi, kterou vykonávají se svými klienty. Nicméně, s tím supervizorem, který nezaujímá pozici ani vedoucího pracoviště, ani instruktorem, mohou řešit otázky, které je z jejich pohledu nutné probrat,

[8] Hawkins, P., Shohet, R. Supervize v pomáhajících profesích. 1. vyd., Praha: Portál, s. 62

analyzovat, apod. Tuto supervizi obvykle podstupují ti pracovníci, kteří jsou již odborně na určité výši, mají za sebou letilou odbornou praxi.

Jiné dělení nabízí autoři Kalina a Havrdová. Ti rozdělují supervizi takto[9]:

- faktor autority – ten, kdo supervizi provádí
- faktor role, kompetencí a vztahů – s kým je supervize prováděna
- faktor zaměření – o čem supervize je
- faktor přístupu – jak, jakým způsobem je supervize prováděna
- faktor času – kdy je supervize prováděna

Autorské duo - Havrdová a Hajný přišli jiným s rozdělením supervize. Toto rozdělení je oproštěno od určitých organizačních, etických a vztahových podmínek a nabízí členění dle forem supervizí práce, jež je spojena s rolí supervizora[10].

- Práce s předpoklady a mentálními mapami - Supervizor se zaměřuje na téma cíle, facilituje, vizualizuje, pojmenovává souvislosti.
- Experimentování a rozšiřování vědomí – Supervizor motivuje pro hledání alternativ, nabízí možnosti.
- Reflexe - Supervizor připravuje podmínky dialogu, zastavuje proces, citlivě vyzývá
- Práce s emocemi – Supervizor nabízí přístupy umožňující reflexi emocí a jejich zpracování
- Výuka, konzultování a dodávání zdrojů – Supervizor nabízí a dodává chybějící znalosti, informace, zdroje
- Práce se vztahy – Supervizor umožňuje reflexi vztahů a jejich systémových konstelací

[9] Havrdová, Z., Kalina K. Drogy a drogové závislosti 2. Mezioborový přístup. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2003, s. 135-136

- Práce s neuvědomovanými obsahy – Supervizor zachycuje vlastní vnitřní reakce a navrací je zpět do prostoru supervidovaných

Je tedy patrné, že supervize má řadu možných kategorií. V současné době se velmi intenzivně rozvíjí další dělení supervize, supervize stále více proniká do organizací a snaží se vycházet vstříc požadavkům supervidovaných.

2.1.4. Supervizní proces

Supervizní proces je dlouhodobá práce a spolupráce hned několika aktérů samotné supervize. Předpokládá se především aktivní přístup obou zúčastněných stran. K těm hlavním osobám, jež se účastní supervize patří zejména supervizor a dále supervidovaný (může být jak jednotlivec, tak skupina, či organizace). „Do supervizního procesu vstupují všichni účastníci, pro které je důležité a efektivní podílet se na změně k žádoucímu stavu.“.[11] Supervizní vztah vzniká obvykle na základě konkrétního supervizního kontraktu. Supervizí kontrakt můžeme směle označit za jeden z hlavních nástrojů supervize. Obvykle má podobu písemné smlouvy. Představuje dohodu obou stran, které se k daným podmínkám svobodně a vědomě rozhodly.

Pokud má v organizaci dojít k realizaci supervize, je nutné, aby si supervizor v přípravné fázi kontraktu položil několik málo zásadních otázek:[12]

- *Je kultura organizace příznivá pro supervizi?*
- *Jakou strategii přípravy zvolit?*
- *Kdo bude zadavatelem supervize?*

---

[10] Havrdová, Z., Hajný, M. et al. Praktická supervize. Průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize. 1. vyd. Praha: Galén, 2008, s. 41

[11] Havrdová, Z., Hajný M. et al. Praktická supervize. Průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize. Praha: Galén, 2008, s. 41

[12] Havrdová, Z., Hajný, M. et al. Praktická supervize. Průvodce supervizí pro začínající supervizity, manažery a příjemce supervize. Praha: Galén, 2008, s. 65

- *Proč je supervize považována za důležitou?*
- *Jaké jsou dosavadní zkušenosti se supervizí?*
- *Jak jsou příjemci supervize motivováni?*
- *Jaká jsou témata ke změně v organizaci?*
- *Jaké metody intervence vzájemně kombinovat?*
- *Jaká jsou témata pro supervizi?*
- *Kdo se má účastnit supervize?*

Ve chvíli, kdy dojde k uzavření kontraktu mezi supervidovaným a supervizorem, měl by být sjednán vztah, který je založen především na respektu obou stran. Obě strany by měly chápat své postavení, své úkoly a rovněž práva a v povinnosti každého z nich.

Dle Hawkinse a Shoheta můžeme při uzavírání supervizního kontraktu reflektovat 5 oblastí:[13]

● praktické stránky – čas, místo, frekvence, placení supervize

● hranice – etika, zákony, supervize/terapie

● pracovní spojenectví – představy a očekávání, bezpečný prostor

● formát sezení – podoba využití supervizního času

● organizační a odborný kontext – účastníci, hodnocení, zacházení s informacemi

Výsledkem reflektování těchto oblastí je následný supervizní kontrakt. Nicméně, tento supervizní kontrakt nelze chápat jako stabilní - stále se vyvíjí, mění se na základě požadavků supervidovaných a současně na základě vlastních zkušeností supervizora. Právě supervizor může na základě svých vlastních zkušeností ovlivnit samotný průběh supervize. Ten by se měl však řídit obecně fungujícími principy a na základě těchto také pracovat.

[13] Hawkins, P., Shohet R. Supervize v pomáhajících profesích. 1. vyd. Praha: Portál, s. 63

Hodnocení supervize je poměrně složitou záležitostí. Obvykle můžeme úspěšnost supervize hodnotit z pohledu na kvalitu vztahu, který byl navázán mezi supervizorem a supervidovaným a současně také, dle určité míry, naplnění cíle, jež byl stanoven ve zmiňovaném supervizním kontraktu. Na základě výzkumného šetření, které provedla Junková, můžeme charakterizovat prvky „dobré“ a „špatné“ supervize.[14]

„Dobrá supervize“

- vytváří dobrý vztah mezi supervidovaným a supervizorem
- vytváří bezpečné místo podpory a přijetí
- podává informace a nové podněty
- má stanovený dobrý supervizní kontrakt
- vědomě pracuje s etickými problémy a normami

„Špatná supervize“

- ponižuje, kritizuje a zahanbuje supervidované
- nabízí pouze poučující nebo pouze hladící podobu supervize
- má špatně vytvořený vztah mezi supervizorem a supervidovaným
- nedodržuje hranice mezi supervizí a terapií
- má špatně vytvořený supervizní kontrakt
- má nekompetentního supervizora
- má špatně načasovány intervence ze strany supervizora

[14] Šimek, A. Supervize – kazuistiky. 1. vyd. Praha: Triton, 2004, s. 15-16

2.1.5. Supervizor

Definice osobnosti supervizora je stejně obtížná, jako definice samotného procesu supervize. Jakmile začneme pročítat a pátrat v odborné literatuře, nenajdeme snad dvě definice pojmu supervizora stejné. Obvykle se velmi liší. Důvodem může být to, že každý z odborníků preferuje jiné schopnosti, či dovednosti daného supervizora.

Nicméně, např. v tzv. standardech sociálních služeb se dočteme, že supervizor je „nezávislý kvalifikovaný odborník, který má dovednosti, schopnosti a znalosti v oblasti, ve které pracovníci potřebují podporu.“[15]

Jediné, co je v tuto chvíli jisté je, že termín supervizor v současnosti zasahuje do řady oborů a je používán ve velmi rozličných významech. Tím, že byl termín supervizor převzat z anglického jazyka, je obtížné nalézt pro tento termín český ekvivalent. Jednodušší to může být např. u termínu „consultant“, čím můžeme mít v českém jazyce na mysli rádce v organizaci, či rádce pro určitou organizaci. Podobné je to u termínu „mentor“ – patron, ochránce služebně mladšího kolegy v organizaci. Ten, který ještě sbírá informace, zkušenosti, apod.

Na webových stránkách Českého institutu pro supervizi (dále jen ČIS) je uvedeno, že supervizi považuje ČIS jako „samostatnou odbornou činnost, k jejímuž provádění je nutné mít léta praktické zkušenosti a úspěšně náročné naplnit podmínky supervizního výcviku. V neposlední řadě by měl být supervizor odborníkem, který je pro supervidovaného (supervidované) přirozenou a důvěryhodnou autoritou.“[16]

Současně jsou také na těchto stránkách jasně vymezeny požadavky, které by měl potenciální supervizor splňovat pro to, aby mohl být zařazen do supervizního výcviku.

---

[15] Standardy kvality sociálních služeb. Výkladový sborník pro poskytovatele. 1. vyd. Praha: Tigis Print, 2008, s. 152

[16] www.supervize.eu, ze dne 12.03.2011

ČIS požaduje:[17]

1. magisterské vysokoškolské vzdělání humanitního směru nebo medicíny
2. nejméně 13 let praxe v oboru pomáhajících profesí
3. ukončený sebezkušenostní výcvik v psychoterapii (v délce min. 500 hodin)
4. min. 120 hod. supervize vlastní práce (70 hodin supervize výcviku v psychoterapii, maximálně 50 % bálintovských skupin, min. 20 hod. individuální supervize)
5. zkušenost s vedením uceleného vzdělávacího programu v oblasti pomáhajících profesí (min. 200 hod.), nebo zkušenost s vedením pracoviště, týmu (min. 3 roky).

Co se týče kvalit a profesních schopností supervizora, dle požadavků ČIS je zřejmé, že požadavky na supervizory jsou poměrně velké, krom vzdělání je určitě zarážející požadavek na praxi, či sebezkušenostní výcvik. Vše je zapříčeněno zřejmě také tím, že člověk pracující jako supervizor potřebuje zejména zkušenosti získané z přímé práce s klienty. Tyto zkušenosti jsou nenahraditelné. Stejně tak je důležité, aby jedinec prošel sebezkušenostním výcvikem, který mu může pomoci vyřešit jeho vnitřní nevědomé konflikty, které by se následně mohly do práce se supervidovaným promítnout.

Supervizor by se měl, samozřejmě, řídit určitými hranicemi, které jsou pro proces supervize důležité. Je nutné, aby také on sám dodržoval určitý etický rámec supervizora.
Co však tento etický rámec konkrétně znamená?

[17] www.supervize.eu, ze dne 21.03.2011

2.1.5.1 Etický rámec supervize a supervizora

Přirozenou součástí pomáhajících profesí, resp. každého z pracovníků je samotné nasazení pro odbornou práci. Mělo by být běžné, že každý z pracovníků by měl mít určitý prostor pro to, aby mohl promluvit o svých postupech, či chybách, reflektovat je, analyzovat své postupy, dále se vzdělávat, či pracovat na odborném vývoji.

S výše uvedeným souvisí také zmiňovaný etický kodex. Ten pojednává o např. o tom, co je v dané profesi etické. Dále uvádí, jak zacházet s mocí, kterou obvykle disponuje samotný supervizor či jiný pracovník v určitém dominantním, profesním postavení. Etický rámec se také zabývá hranicemi, které vyznačují vědomostní minimum každého z pracovníků.

Značný důraz na tzv. profesní etiku kladou autoři Škulecová a Jankovský. Ti uvádí, že „tzv. profesní etika, jež aplikuje obecné etické principy na konkrétní profesní činnost a zároveň poukazují na fakt, že znalost těchto kodexů při výkonu dané profese je přirozeně očekávána.“[18]

„Profesní etika supervizní práce vychází z Charty lidských práv OSN a je dále specifikována konkrétními etickými pravidly. Český institut pro supervizi přijal svým vstupem do Evropské Asociace Supervize zásady této organizace. Tyto etické zásady vymezují hranice a povinnosti v pomyslném trojúhelníku supervizor – supervidovaný – klient. Kromě základních předpokladů pro praxi členů asociace se věnují prospěchu a právům supervidovaného a klienta, profesionální činnosti supervizora, výcviku a profesionální praxi.“[19]

[18] Škulecová, A., Jankovský, J. Význam etických aspektů práce v pomáhajících profesích. Sociální práce/Sociálna práca. č. 4, 2004, s. 56

[19] www.supervize.eu, ze dne 12.03.2011

Některé z bodů Etických zásad Evropské Asociace Supervize[20]

- supervizoři respektují důstojnost všech lidí. Nediskriminují na základě kulturního nebo etnického původu, fyziologického, psychologického, sociologického, ekonomického stavu nebo sexuálních preferencí
- supervizor zajišťuje dodržování příslušných právních, etických a profesionálních zásad a předpisů klinické a konzultantské praxe

- supervizoři supervidované důsledně vedou k dodržování právních ustanovení týkajících se výkonu jejich profese

- supervizoři mají supervidovaným poskytovat průběžnou zpětnou vazbu důležitou pro řádné splnění jejich zakázek. Má být prováděna způsobem odpovídajícím kontraktu a úrovni výcviku. Může být oficiální nebo neformální; ústní nebo písemná

- supervizoři nemají poskytovat jakýkoli druh psychoterapie jako náhradu nebo doplněk supervize. Osobní záležitosti se budou během supervize probírat jen z hlediska jejich vlivu na klienty nebo z jiných odborných důvodů

- během celé své profesionální kariéry se i samotní členové mají podrobovat supervizi, bez ohledu na úroveň výcviku, složené zkoušky nebo na členství v profesní organizaci. Mají stále držet krok s rozvoje svého oboru tak, že se účastní konferencí a seminářů a budou se průběžně informovat o problémech diskutovaných v profesních asociacích.

- členové se mají na veřejnosti zdržet hanlivých poznámek nebo narážek na postavení, kvalifikaci nebo charakter jiných členů. Na druhé straně otevřená osobní a odborná kritika je vítána

[20] http://www.supervize.eu/wp-content/uploads/eticke_zasady_eas.pdf, ze dne 12.03.2011

Při bližším prostudování Etických zásad Evropské Asociace Supervize je patrné, že jejich autoři mysleli takřka na všechny situace, které se mohou při realizaci supervize, supervizního výcviku, či profesního života supervizora vyskytnout.

Co se týče etiky supervizora, je nutné poukázat na to, že supervizor by měl vnímat požadavky, které přichází od účastníků supervize, resp. supervidovaných a udržovat tak rovnováhu mezi nabídkou a poptávkou. V knize Nebezpečí moci pomáhajících profesí autor uvedl, že „jakmile supervizor násilně prosazuje vlastní hodnotové systémy, plány, postupy, vědomí jejich křehkosti by ho mělo vést k opatrnosti.“[21]

2.1.5.2. Supervizor a jeho osobnostní předpoklady

V předchozích odstavcích jsme se věnovali pohledu na supervizora z etického hlediska. Je však nutné a potřebné vyzdvihnout také osobnost supervizora jako takového. Při supervizní práci je totiž velmi důležitou součástí samotné supervize. Každý ze supervizorů má představu o tom, jaký by měl být. Otázkou však zůstává, jaký však skutečně je?

Při procesu supervize a pro následné správné fungování tohoto procesu je nutné, aby si supervizor a supervidovaný určitým způsobem rozuměli, byli „naladěni“ na stejnou vlnu. Jestliže se v tomto vztahu promítají antipatie, nedůvěra, či despekt k osobnosti (ať už ze strany supervizora k supervidovanému, či naopak), nelze předpokládat žádaný efekt supervize. Není proto od věci, pokud se v následující části zaměříme na to, co od supervizora očekávat, co u něj hledat, či přímo vyžadovat.

Nezřídka se setkáme s názorem, že u supervizora je nutné klást důraz na jeho kvalitu co by člověka. Jak uvádí Šimek – „supervizor by měl být zralým a moudrým člověkem, kongruentní (shodný, sladěný) jak ve své práci, tak ve svém životě. Vedle nezbytné terapeutické kompetence by měl mít také schopnosti a dovednosti pedagogického působení.“[22]

[21] Guggenbühl-Craig, A. Nebezpečí moci v pomáhajících profesích. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 13.
[22] Šimek, A. Supervize – kazuistiky. 1. vyd. Praha: Trton, 2004, s. 16.

Stejně tak, jako to platí při definici supervize, kdy se prakticky nesetkáte s dvěmi totožnými definicemi, tak se nesetkáte ani s pojetím osobnostních kvalit supervizora. A tedy, další zajímavý názor poskytuje autorská dvojice Hawkins a Shohet, resp.Hess.
Výše uvedení uvádějí mezi základní kvality supervizora především tyto:[23]

• Flexibilita – v pohybu mezi teoretickými koncepcemi a užíváním široké škály intervencí a metod
• Pohled z mnoha perspektiv – schopnost vidět tutéž situaci z rozličných úhlů pohledu
• Zmapování disciplíny, v níž provádí supervizi
• Schopnost pracovat napříč kulturami
• Schopnost usměrňovat a zvládat úzkost – svou vlastní i supervidovaného
• Otevřenost vůči učení – od supervidovaných i z nových situací, které vyvstanou
• Citlivost vůči otázkám širšího kontextu: působícího jak na terapeutický, tak na supervizní proces
• Vzdělanost v postupech proti utlačování – dokáže vhodně nakládat s mocí
• Humor, skromnost a trpělivost

Pokud se zamyslíme na zmiňovanými kvalitami, lze s klidným vědomím sdělit, že výše uvedení autoři zřejmě vystihli to nejpodstatnější, co lze u supervizora hledat. A pozor, nejen u supervizora. Výše uvedené kvality by měly patřit do základní výbavy každého z pracovníků pomáhajících profesí. Právě tato skupina metod může, avšak samozřejmě nemusí, znamenat to, že jako pracovníci pomáhajících profesí budeme pracovat v první řadě jako profesionálové a současně si také zachováme lidský pohled na věc, což je při práci s klienty to nejpodstatnější. V problematice lidských vztahů, která je často alfou a omegou pomáhajících profesí je nutné uchovávat a rozvíjet své profesní know-

[23] Hawkins, P., Shohet, R. Supervize v pomáhajících profesích. 1. vyd. Praha: Portál, 2004, s. 52.

how. Stejně tak je však nutné uchovávat a pečovat o svůj vlastní lidský přístup, který je při práci s klienty nezbytností.

A dále tito autoři dodávají, že „Ke kompetencím supervizora patří i poskytování zpětné vazby supervidovaným nezraňujícím způsobem. Nelze opomenout skutečnost, že i supervizor může cítit úzkost z toho, jak ho posuzují či hodnotí supervidovaní. Dobrý supervizor navodí proces oboustranného hodnocení, vynese na světlo úzkosti a pochybnosti, dá příležitost k poskytnutí jasné zpětné vazby.“[24]

Obecně platná teze je, že supervizor by měl být bezesporu odborníkem na slovo vzatým, specialistou v oblasti supervize. Avšak i autorka Havrdová Z. se domnívá, že supervizor má možnost, někdy toto může být chápáno v určitém slova smyslu i jako povinnost vytvářet a podílet se na těch podmínkách, které supervizi vytváří, které ji vytyčují, či jistým způsobem ohraničují. Supervizor tak dostává do rukou kompetence ve smyslu manipulace s nabídkou možností, či vytyčování hranice supervize. Zůstává však pravdou, že na procesu supervize se podílí jak supervizor, tak ostatní supervidovaní, resp. všichni ostatní účastníci supervize, či sezení.

V knize od autorů Hawkinse a Shoheta – Supervize v pomáhajících profesích, můžeme nalézt také postoj dvojice Borderse a Leddicka, kteří uvádějí seznam položek, kterými se můžeme řídit během při výběru supervizora, resp. seznam kompetencí, kterými by měl být supervizor při supervizní práci vybaven:

- schopnost supervizora vnímat a současně brát proces supervize s klidem a rozvahou, v tomto pomáhá i supervidovanému
- dokáže usnadnit a přijmout vazbu, kterou poskytují supervidovaní (ať už vzájemně sobě či přímo supervizorovi)
- supervizor dokáže osvětlit cíle, které jsou stanoveny při práci s klienty
- ve chvíli, kdy přichází na řadu hodnocení klientů, dokáže jej vysvětlit srozumitelně, adekvátně klientovi a chování v situaci
- dokáže pracovníkovi poskytnout nový úhel pohledu při práci s jeho

[24] Hawkins, P., Shohet, R. Supervize v pomáhajících profesích. 1. vyd. Praha: Portál, 2004, s. 42.

klienty tak, aby byl schopen dívat se na ně v nových souvislostech a nově

- sám umožní aktivitu zúčastněných při supervizním procesu

Pokud budeme hledat kvalitního, erudovaného supervizora, je nutné, aby byl tedy odborníkem ve své vlastní oblasti působnosti. Je však nutné, aby byl také odborníkem v oblasti supervidovaných, kterým vede supervizi? To zůstává otázkou. Je možné, že nemusí být nutností, aby byl odborníkem v těch oblastech, ve kterých pracují supervidovaní. Ve chvíli, kdy má supervidovaný pocit, že v této oblasti může převyšovat supervizora, může to být ku prospěchu celé supervize. Je nutné, aby byl mezi supervizorem nastolen vztah nejen vzájemného respektu, ale také odborného uznání. Toho lze docílit právě tím, že jak supervizor, tak supervidovaný mají svou vlastní oblast, ve které vynikají, v které jsou fundovaní.

V tomto směru se však názory liší. K této otázce tedy nelze zaujmout jednoznačné, jasné stanovisko.

Co se však týče vztahu supervizora a supervidovaného, tento vztah je vytvářen velmi opatrně a to za základě spolupráce obou zúčastněných stran. Jak supervizor, tak supervidovaný mají společnou cestu, cíl, díky uzavřenému supervizním kontraktu mají dané hranice – jakási pravidla hry. K tomu, aby mohl být navázán kvalitní a produktivní supervizí vztah nejsou nutné jen znalosti supervizita, ale především nastolení určitého působení mezi aktéry supervize. Pokud nedojde k tomuto „sladění“, může být supervizor teoreticky a prakticky vybaven výborně, nicméně konečný výsledek se nemusí dostavit, často se ani nedostaví. Laickým způsobem lze říci, že je nutné, aby mezi supervizorem a supervidovaným, resp. supervidovanými byly vzájemné sympatie. Za tohoto předpokladu je možné, že supervizí proces bude mít očekávaný efekt. Jak je naznačeno výše, důležité tak je to, aby mezi oběmi zúčastněnými stranami bylo vzájemné porozumění, respekt k osobnosti a práci druhého a samozřejmě také určitá rovnocennost obou stran. Nelze předpokládat to, že supervizí proces bude založen na dominanci strany jedné, či naopak na submisi strany druhé.

3.1. SYNDROM BURN-OUT

Svět visí – a to obzvláště dnes –
na tenké niti a tou nití je
lidská duše.
(Člověk a duše, C.G.Jung)

Supervize je velmi důležitou součástí péče o psychické zdraví pomáhajících, resp. supervidovaných. Jestliže jsou pomáhající, kteří vykonávají svoji profesi pod určitým psychickým tlakem, je velmi reálné riziko vzniku syndromu burn-out, tzv. syndromu vyhoření.
V této kapitole si v krátkosti pohovoříme o tom, co může syndrom vyhoření znamenat a také to, jak se může projevovat.

Syndrom burn-out (v češtině také syndrom vyhoření, vyhasnutí) je odborným termínem. Termín byl poprvé použit v psychologii a psychoterapii během 70. let 20. století. Tím, kdo tuto definici poprvé ve svých odborných pracích použil byl Hendrich Freudenberger. Ten takto označil „stav vyplenění všech energetických zdrojů původně velice intenzivně pracujícího člověka (např. lidí, kteří se snaží druhým lidem v jejich těžkostech pomoci a pak se cítí sami přemožení jejich problémy).“[25]

3.1.1. Příznaky syndromu burn-out

Tento syndrom se vyznačuje nejen příznaky fyzickými, ale především příznaky psychickými. Právě v tomto je síla a určitá nenápadnost zmiňovaného syndromu.
Tyto příznaky se mohou projevovat v určitých rovinách lidské osobnosti. Jedná se např. o rovinu psychickou, fyzickou a dále také rovinu sociálních vztahů. Všech těchto rovin se syndrom vyhoření silně dotýká a právě proto představuje velké riziko v pomáhajících profesích. Určitou možností

[25] Křivohlavý, J. Jak neztratit nadšení, 1. vyd. Praha: Grada, 1998, str. 47

prevence proti tomuto syndromu může být právě supervizí proces, resp. supervize.

❖ Psychická úroveň:

- objevuje se pocit, že odměna za úsilí, které jedinec vkládá dlouhodobě do určité činnost je vůči vynaložené námaze nedostatečným
- velmi častým je také pocit absolutního vyčerpání a to jak duševní, tak emocionální, objevuje se ztráta motivace jedince k dalším výkonům
- jedince provází útlum veškeré aktivity, seberealizace, kreativity, vyskytuje se emoční zploštělost
- jedinec obvykle nemá zájem, resp. ztrácí zájem o témata, která se dotýkají jeho profese, či přímo výkonu práce, apod.

❖ Fyzická úroveň:

- jedinec obvykle pociťuje stav celkové únavy těla, organismu, fyzické vyčerpání, objevuje se apatie
- objevují se vegetativní potíže – bolesti u srdce, zažívací problémy, dýchací potíže – tzv. „lapání po dechu“,bolesti svalů, apod.
- velmi často jsou u jedinců s podezřením na syndrom burn-out pozorovány poruchy spánku – nespavost, předčasné probuzení, neschopnost opětovně usnout, atd.

❖ Úroveň sociálních vztahů:

- potřeba omezovat pracovní kontakty na minimum – dotýká se jak kolegů z práce, tak klientů
- u těchto jedinců je patrný snížený práh empatie – o klientech mluví často s despektem, nejsou citliví vůči jejich problémům, apod.
- nastupuje minimální příprava do zaměstnání, často žádná

Je nutné podotknout, že zmiňované příznaky syndromu burn-out se mohou vyskytovat buďto jednotlivě, či a to je častější, hned několik příznaků společně. U těchto příznaků nelze jasně definovat hranici, kde začíná

syndrom burn-out. Je proto nutné, aby se jedinci domnívající, že mají některé z těchto příznaků, podrobili speciálním testům, které mohou odhalit počínající, či naopak gradující syndrom burn-out.
Supervize může být nápomocná i při jiných negativních stavech, než je např. „pouze“ syndrom burn-out.

3.1.2. Fáze syndromu burn-out

V předchozích podkapitolách jsme se zaměřili na to, co vůbec syndrom burn-out znamená, jak se může projevovat. V této podkapitole se zmíníme o konkrétních fázích, které definují syndrom burn-out. Je však zdůraznit to, že i u těchto fází se jednotlivé autorské pojetí liší. Nelze tedy předpokládat, že existuje pouze jedna kategorizace syndromu burn-out.

Autorka Christina Maslach definovala fáze syndromu burn-out takto:[26]

I. Nadměrné idealizování, velké nadšení a současně přetěžování
II. Emocionální a fyzické vyčerpání
III. Dehumanizace druhých lidí – slouží jako obrana před vyhořením
IV. Terminální stadium – jedinec zaujímá opoziční postoj vůči všem a všemu. Proto toto stadium je typický vznik syndromu burn-out.

Poměrně hlubší pojetí nabízí pohled dle A. Laengle. Sám byl jedním z představitelů rakouské školy logoterapie a existenciální psychoterapie. V roce 1997 definoval fáze syndromu burn-out následujícím způsobem[27]:

První fáze: jedinec v této fázi je jednoznačně nadšený ze své práce, je pro něj radostí. Snaží se přiblížit svému cíli, to je pro něj současně také motivací. Je důležité podotknout to, že pracovní zátěž nevnímá v žádném případě negativně. Práce je pro něj jedním slovem radost.

[26] Navrátilová, L. Absolventská práce – Syndrom vyhoření, Kroměříž, 2002.
[27] Navrátilová, L. Absolventská práce – Syndrom vyhoření, Kroměříž, 2002.

Druhá fáze: vyznačuje se především tím, že ze života jedince se často vytrácí ten smysl a cíl, pro který doslova žil. Běžným se stává to, že pracovní činnost, kterou dříve vykonával s radostí najednou vykonává pouze z toho důvodu, aby byl materiálně zajištěn, či díky odměně za provedenou práci.

Třetí fáze: tvůrce této teorie ji nazývá tzv. „životem v popeli“. Znamená to zejména to, že jedinec, který se ocitne v této fázi se jednak stává cynickým vůči klientům, s kterými pracuje, ztrácí úctu k druhým lidem, touhu pomáhat jim, kdy jeho chování je velmi silně doprovázeno sarkasmem, cynismem, či ironií a dále se také u tohoto jedince projevuje ztráta úcty k sobě samému, svému životu, hodnotám, či cílům. Člověk tak přichází o veškerý cit a soucítění k sobě samému.

Co se týče syndromu burn-out, hned několik dalších teorií se zabývá definicí stádií, či fází samotného syndromu. Stěžejní myšlenky dalších teorií, které se zaobírají rozdělením fází syndromu, jsou takřka totožné.

4.1. PÉČE O PSYCHIKU ČLOVĚKA

Nesprávné fungování psýché může dalekosáhle poškodit tělo, stejně jako může naopak tělesné utrpení postihnout duši; neboť duše a tělo nejsou nic odděleného, je to spíše jeden a tentýž život.

(Člověk a duše, C.G.Jung)

Supervize může být jedním z řady efektivních způsobů, jak vhodným způsobem pečovat o stálý rozvoj pomáhajících. Jestliže však v organizaci není supervize zavedena, není zde pro ni místo, či je z nějakých důvodů vedením organizace odmítána, je nutné, aby pomáhající pečovali o svůj vlastní, psychický rozvoj a psychickou stabilitu svým vlastním způsobem. Zde neexistuje žádný návod, co je pro daného jedince, který pracuje v pomáhajících profesích vhodné, či správné. Jedná se pouze o to, aby daná metoda přinášela jedinci určitou sebereflexi, zklidnění, schopnost přemýšlet o svých činech, či řešeních, apod.

4.1.1. Autogenní trénink

Jednou z takových metod může být např. **autogenní trénink.** Tím prvním, kdo přišel s myšlenkou autogenního tréninku byl německý lékař – Johanes Schultz. Právě Schulz se zaměřoval a specializoval zejména na oblast neurologie a psychiatrie. Celá myšlenka autogenního tréninku je inspirována jógou. Ovšem Johanes Schultz pracoval na své vizi a tuto vizi propracoval tak, aby bylo možné provádět tento trénink bez pomoci, či přítomnosti druhé osoby. Autogenní trénink pomáhá zmírnit, či doslova odstranit stres, frustrace, únavu a vyčerpanost organismu. Jak je zmíněno výše, autogenní trénink se nechal inspirovat jógou – jedná se tedy spíše o tělesné cvičení. Nicméně za pomoci této metody můžeme docílit zejména pocitu pohody psychické. Autogenní trénink je zaměřen podstatu vlastní osobnosti, vlastního já. Díky autogennímu tréninku může jedinec u sebe nastolit rovnováhu ním, resp. jeho „psyché“ a vnějším okolím. Vzhledem k tomu, že s tímto okolím je jedinec neustále v interakci, může docházet i přetížení, či negativním psychickým stavům. Podstata cvičení spočívá

zejména v práci s dechem, vnímání srdeční aktivity, apod. Krátce lze autogenní trénink charakterizovat jako cvičení, které pracuje relaxací, představivostí a díky tomu se podílí na rozvoji psychické stránky jedinec tím, že jej učí poznávat vlastní já.

4.1.2. Logoterapie

Další metodou, která může mít pozitivní vliv na psychiku člověka je tzv. **logoterapie.** Právě logoterapie úzce souvisí se syndromem burn-out a jeho možnou prevencí. Za zakladatele logoterapie je považován vídeňský rodák – Viktor Emil Frankl. Logoterapie je jednou z mnoha podob psychoterapie. Pojem „logoterapie“ je odvozen od řeckého slova „logos“, čili význam, může však znamenat také „duchovnost“, či „duch“. Frankl se svojí metodou logoterapie jasně zaměřil na oblast duchovna, na duchovní dimenzi bytí. Nicméně, poukazuje i na to, že pojem „duchovní“ nelze chápat pouze ve smyslu náboženském. Frankl ve svých pojednáních uváděl, že jestliže člověk nenaplní svou přirozenou touhu po smyslu je možné, že se u něj může postupem času objevit tzv. „existenciální frustrace“. Jak již slovní spojení napovídá, jedná se o frustraci, která se projevuje zejména absencí smyslu existence daného jedince. Člověk tak doslova pochybuje o smyslu své existence, svého bytí. Ve spojitosti s logoterapií jsou často uváděny pojmy jako např. vůle ke smyslu, nalézání hodnot a cílů života, uvědomění se sebe sama ve vztahu ke světu, apod.

V. E. Frankl uvádí, že jsou celkem tři cesty, jak dojít zmiňovaného uvědomění. Prvním způsobem je cesta, kterou tvoří tvůrčí činnost člověka. Frankl se domnívá, že jestliže se seberealizace každého z nás odvíjí, či je spojena s tvůrčí činností, může to být cesta, která vede k uvědomění si významu činnosti, či hodnot.

Dalším možným způsobem je cesta prožívání. Daným předmětem samotného prožívání může být cokoliv, co má hodnotu pro samotného jedince. Frankl dále uvádí, že tato hodnota může být např. příroda, umění, práce jedince, či přímo nalezení smyslu života díky lásce.

Třetí způsob, jak docílit uvědomění je spojený s utrpením. Možná právě proto, že byl Frankl jeden z těch, kteří si na vlastní kůži zažili krutost doby

2. světové války a to díky pobytu v koncentračním táboře, zaměřil se na pocit utrpení jedince. Dle něj může utrpení, stejně jako přímá konfrontace se stinnými stránkami života jedince jej může navést na cestu uvědomění. Teprve tehdy, pokud si jedinec uvědomí svou vlastní důležitost, potřebnost pro ostatní, může pak snadněji snášet těžkosti života – dojít tak uvědomění. Logoterapie se zabývá smyslem bytí, lidského života. Hledá osobní smysl života toho kterého jedince. Tento smysl však nesmí být v rozporu s osobností jedince. Metoda logoterapie – tedy hledání smyslu života, silně souvisí se spiritualitou každého člověka.

Co se týče metod, které se starají o psychické zdraví pomáhajících, těchto je mnoho. Pokud budou pomáhající udržovat svůj psychický život v rovnováze, může to znamenat i to, že budu mít i nadále potřebu vlastního vzdělávání, či profesního růstu.

4.1.3. Profesní prostředí a laická supervize

Interakce jedince a prostředí, ve kterém působí a kde vykonává svou profesi, je neméně důležitou součástí jeho profesního růstu. Z velké části je úspěch pracovníka odvislý také od spolupráce s vedením, popř. s kolektivem.

Jestliže má být na pracovišti klidná atmosféra, která má přispívat ke vzájemné spolupráci pracovníků, je nutné, aby byla na pracovišti viditelná jednak určitá dávky svobody, ale současně také určitá dávky kontroly. Role kolektivu v pracovním prostředí je důležitá už jen z toho důvodu, že pokud není supervize vedením kolektivu podporována, je možné vytvořit jakousi *laickou supervizi* přímo v pracovním kolektivu. Je však nutné, aby jednotliví pracovníci byli schopni spolupracovat, aby si lidsky rozuměli, chovali k sobě respekt, vzájemné sympatie, apod. Laická supervize je založena zejména na tom, že pracovníci jsou schopni vzájemně rozebírat své případy, resp. klienty. Je nutné říci, že tento druh supervize může být často prospěšnější, než klasická supervize a to zejména z toho důvodu, jelikož se pracovníci vzájemně znají, jsou obvykle tedy i obeznámeni s daným případem. Na druhou stranu je nutné poznamenat, že laická

supervize má i své zápory. Jedním z nich může být současně i ten, který je uváděn jako pozitivum věci – to, že pracovníci znají daný případ může být tzv. na „škodu“ v tom smyslu, že pracovníci, resp. kolektiv si mohli nevědomě vytvořit antipatie, či averzi vůči klientovi a nebudou schopni toto překonat. Toto se může, avšak nemusí, promítnout do práce s klientem.

2. PRAKTICKÁ ČÁST

1.2. Cíle průzkumu

Praktická část bakalářské práce je zaměřena zejména na to, zjistit, zda může supervize, pomoci při profesním růstu pracujících zejména v pomáhajících profesích.

Zdůrazněna je zde zejména otázka důležitosti, resp. nedůležitosti, supervize v dané organizaci.

Hypotéza č. 1, která tvoří podstatu průzkumu, jenž byl proveden, předpokládá skutečnost, že *respondenti o supervizi ve své organizaci mají zájem.*

Hypotéza č. 2 průzkumu předpokládá, že oslovení respondenti se domnívají, že *odborná supervize jim může pomoci v profesním růstu a péči o jejich profesionální přístup ke klientům.*

1.1.2. Průzkum metodou dotazníku

Pro daný průzkum byla zvolena metoda dotazníku. Dotazník byl zcela anonymní. Byly použity otázky jak otevřené, tak uzavřené, či polootevřené – zde byl prostor pro individuální odpovědi respondentů. Oslovení respondenti měli na výběr vždy z několika variant a v pokynech k vyplnění bylo, aby vždy označili vždy pouze maximálně jednu z variant. U určitých vyznačených otázek byl pro respondenty větší prostor a mohli proto označit více variant – obvykle až 3 varianty.

Výsledky, které vyplynuly z daného sociologického průzkumu, jsou uvedeny v tabulkách a následně v grafech. Komentář k výsledkům následuje pod jednotlivými grafy. Výsledky jsou uvedeny jak v číselných hodnotách, tak posléze v procentuálních údajích.

2.1.2. Charakteristika skladby respondentů

Pro zjištění postojů respondentů k supervizi uvedeného průzkumu, byli osloveni respondenti pracujících v pomáhajících profesích, nejčastěji na pozici sociálních pracovníků a to při příležitosti setkání na odborných školeních. Bylo osloveno celkem 45 respondentů. Dotazník byl řádně vyplněn a odevzdán 42 respondenty.

Průzkum probíhal při několika odborných školeních. Časově se jedná o období od měsíce ledna 2011 do měsíce března 2011. Záměrně byli vybráni respondenti pracující v pomáhajících profesích a to zejména v souvislosti s možnou nutností zavedení supervize v jejich organizaci.

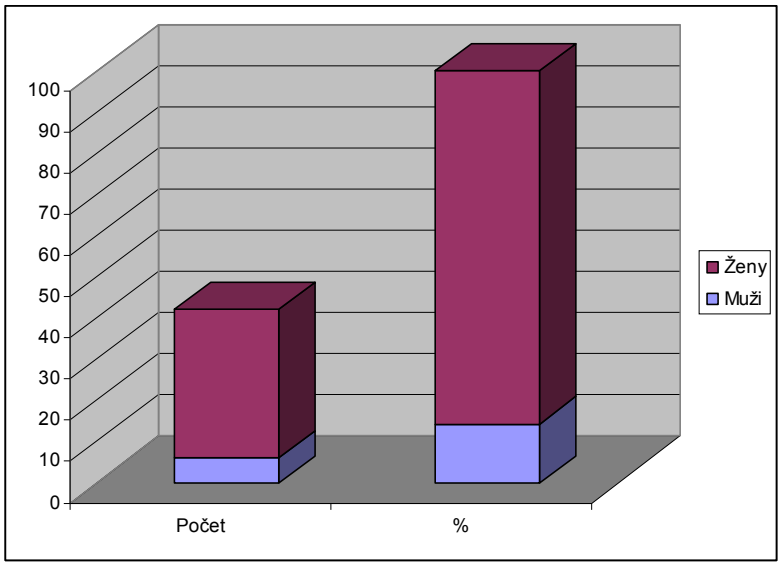
2.2. Výsledky průzkumu

Otázka č. 1: **Pohlaví**

Tabulka č. 1

	Počet respondentů	*%*
a) muž	6	14,29
b) žena	**36**	**85,71**

Graf č. 1



Vyhodnocení otázky č. 1

Oslovení respondenti v 36 případech (85,71 %) označili odpověď B, což znamená, že drtivá většina respondentů, kteří odpovídali v dotazníkovém průzkumu, byly ženy.

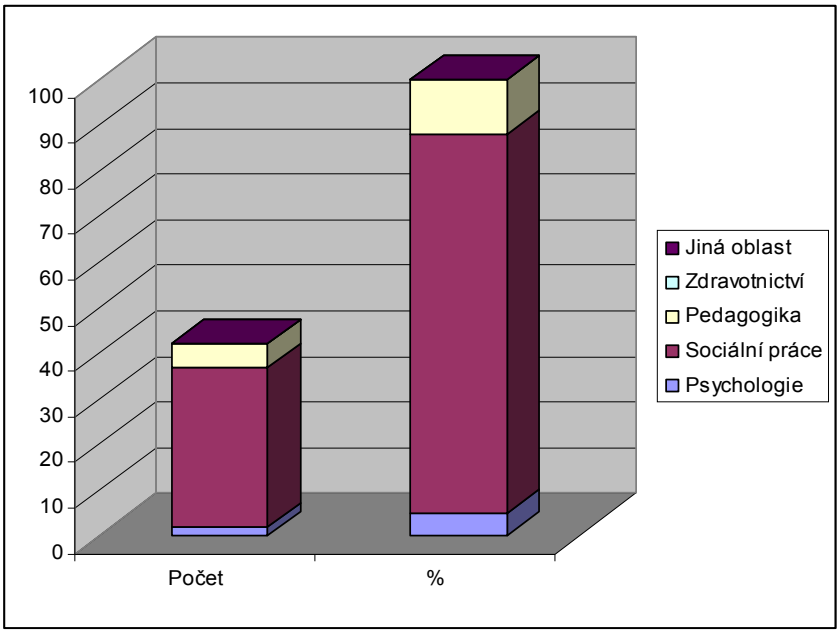
Odpověď A označilo celkem 6 respondentů, resp. 6 mužů (14,29 %).

Otázka č. 2: **V jaké oblasti pomáhajících profesí pracujete?**

Tabulka č. 2

Odpověď	*Počet respondentů*	*%*
a) v oblasti psychologie	2	4,76
b) v oblasti sociální práce	**35**	**83,34**
c) v oblasti pedagogiky	5	11,90
d) v oblasti zdravotnictví	0	0
e) v jiné oblasti - jaké	0	0

Graf č. 2



Vyhodnocení otázky č. 2

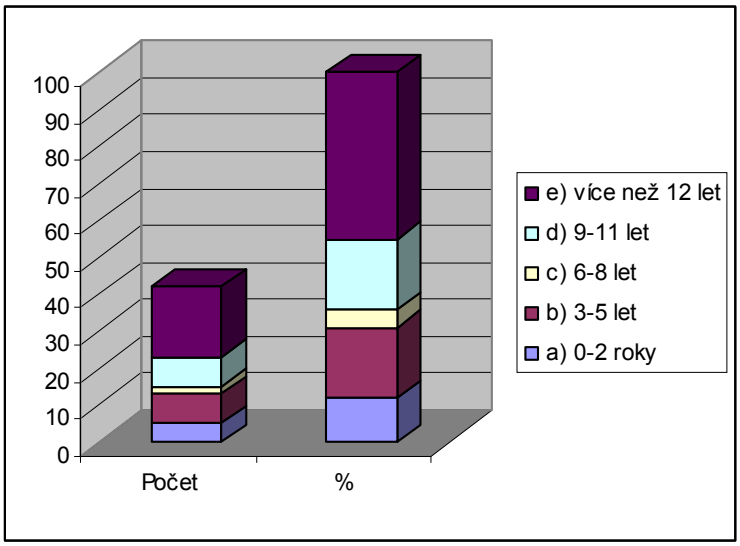
Jak je patrné z tabulky, největší zastoupení z druhů profesí respondentů má odpověď B - sociální práce, celkem 35 (což činí 83,33%). Dále pak profese v odpovědi C - z oblasti pedagogiky – 5 respondentů (11,90%) a z oblasti psychologie – 2 respondenti (4,76%). Profese z oblasti zdravotnictví, či „jiné oblasti“ nebyly v průzkumu zaznamenány.

Otázka č. 3: **Jak dlouho v dané oblasti pracujete?**

Tabulka č. 3

Odpověď	*Počet*	*%*
a) 0-2 roky	5	11,90
b) 3-5 let	8	19,04
c) 6-8 let	2	4,76
d) 9-11 let	8	19,04
e) více než 12 let	**19**	**45,24**

Graf č. 3



Vyhodnocení otázky č. 3

U dané otázky je patrné, že velká většina respondentů z dotazovaných, pracuje v pomáhajících profesích déle než 12 let – odpověď E. Nejčastěji byl uváděn počet mezi 15-20 lety. Tuto odpověď označilo celkem 19 respondentů, tedy 45,24%. Počtem respondentů na tom byla stejně odpověď B a D. Další nejvýznamnější výsledek byl zaznamená u odpovědi A, označena byla 5 respondenty – 11,90%. Odpověď C byla označena pouze ve 2 případech – 4,76% respondentů.

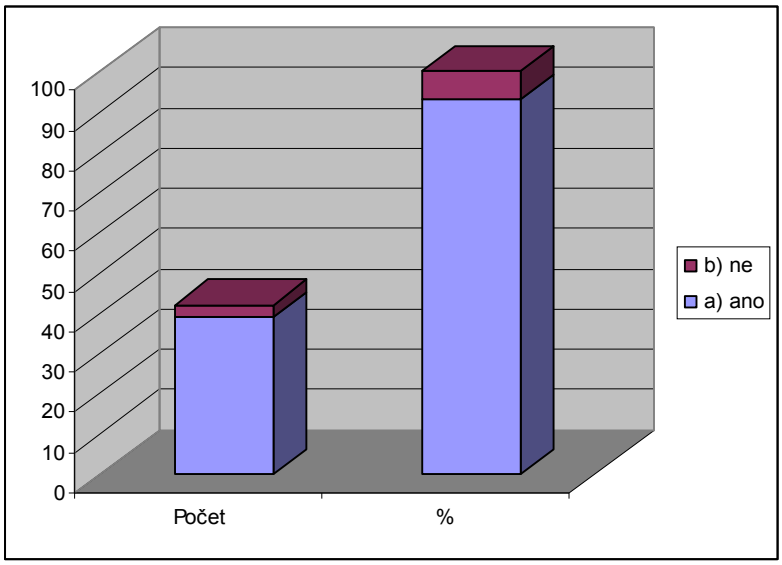
Otázka č. 4:

Setkali jste se již ve Vašem profesním životě s pojmem supervize?

Tabulka č. 4

Odpověď	*Počet*	*%*
a) ano	**39**	**92,86**
b) ne	3	7,14

Graf č. 4



Vyhodnocení otázky č. 4

Při průzkumu bylo zjištěno, že se supervizí se v pracovním životě setkalo celkem 36 respondentů, což činí celkem 92,86% dotazovaných. Tito zvolili odpověď A. Odpověď B zvolili celkem 3 respondenti, tedy celkem 7,14% dotazovaných. Domnívám se, že tento výsledek svědčí o tom, že supervize je v současné době opravdu velmi rozšířený termín, který je již silně zasazen do povědomí odborné veřejnosti.

Otázka č. 5: **Co, dle Vašeho názoru, pojem supervize znamená?**

a) rozhovor s kamarádem

b) dlouhodobá terapie

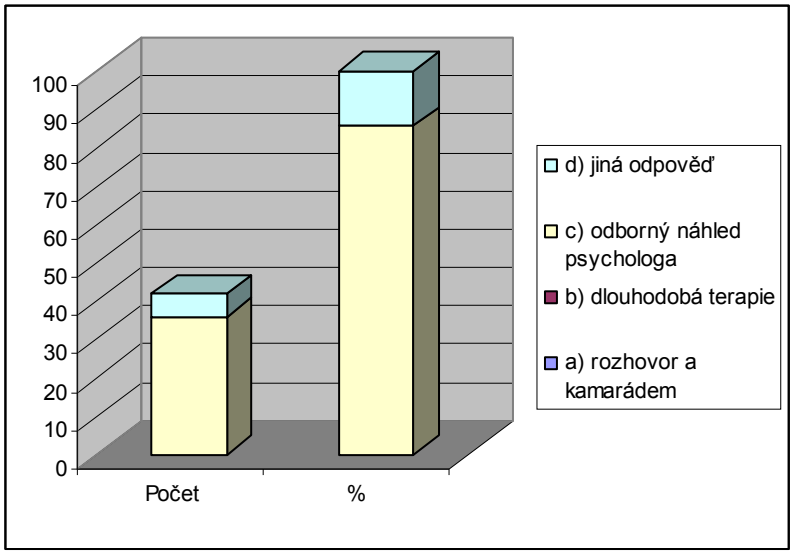
c) dobraný náhled psychologa do fungování pracovního kolektivu

d) jiná odpověď – uveďte, prosím: .....

Tabulka č. 5

	Počet	%
Odpověď A	0	0
Odpověď B	0	0
Odpověď C	**36**	**85,71**
Odpověď D	6	14,29

Graf č. 5



Vyhodnocení otázky č. 5

U dané otázky je jednoznačně patrné, že drtivá většina dotazovaných, ví přesně, co termín supervize znamená – odpověď C uvedlo celkem 85,71% dotazovaných, čili 36 respondentů. Pouhých 6 respondentů uvedlo odpověď D, což činí celkem 14,29% ze všech dotazovaných.

Otázka č. 6:

Kdy by měla být, dle Vašeho názoru, supervize v instituci zavedena?

a) ve chvíli, kdy jsou konflikty mezi kolegy

b) ve chvíli, kdy jsou konflikty mezi podřízenými a vedoucím

c) pokud pracovní kolektiv není schopen kooperace

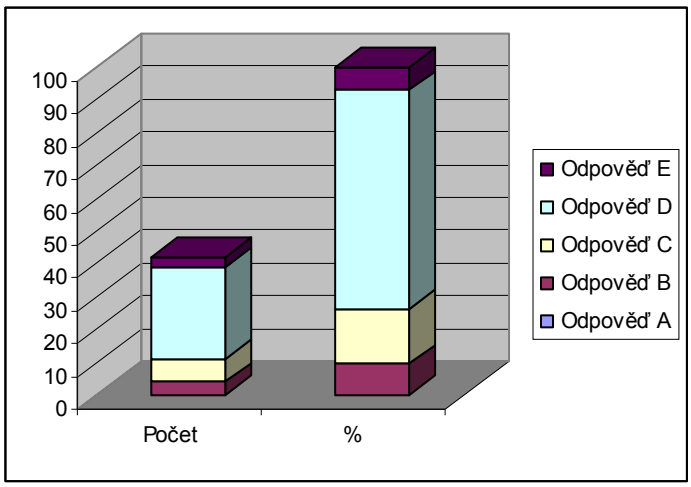
d) pokud se v pracovním kolektivu, či u jednotlivých pracovníků objeví syndrom vyhoření

e) jiná odpověď – uveďte, prosím: .....

Tabulka č. 6

	Počet	%
Odpověď A	0	0
Odpověď B	4	9,52
Odpověď C	7	16,67
Odpověď D	**28**	**66,67**
Odpověď E	3	7,14

Graf č. 6



Vyhodnocení otázky č. 6

U dané otázky je zřetelné, že většina respondentů, celkem 28, čili 66,67% se domnívá, že syndrom vyhoření je důvodem k realizaci supervize v organizaci – odpověď D. Další významný výsledek zaznamenala odpověď C. Tuto označilo celkem 7 respondentů, tj. 16,67%. Odpověď B označili celkem 4 respondenti – 9,52% dotazovaných. Odpověď E – jiná odpověď,

byla označena celkem 3 respondenty, což znamená celkem 7,14% dotazovaných. U této odpovědi uvedl jeden respondent konkrétní odpověď – nevím, dva další respondenti uvedli, že se supervize by měla být zavedena i před všemi danými možnostmi, přímo jako prevence.

Otázka č. 7:

Jaké dovednosti by měl supervizor, dle Vašeho názoru, rozhodně mít?

Zde můžete označit až 3 odpovědi

a) odborník v dané oblasti

b) schopnost zdravé komunikace

c) schopnost vytvořit bezpečné prostředí pro skupinu, či jednotlivce, kde si mohou všichni vzájemně důvěřovat

d) podporovat pozitivní vztahy mezi účastníky

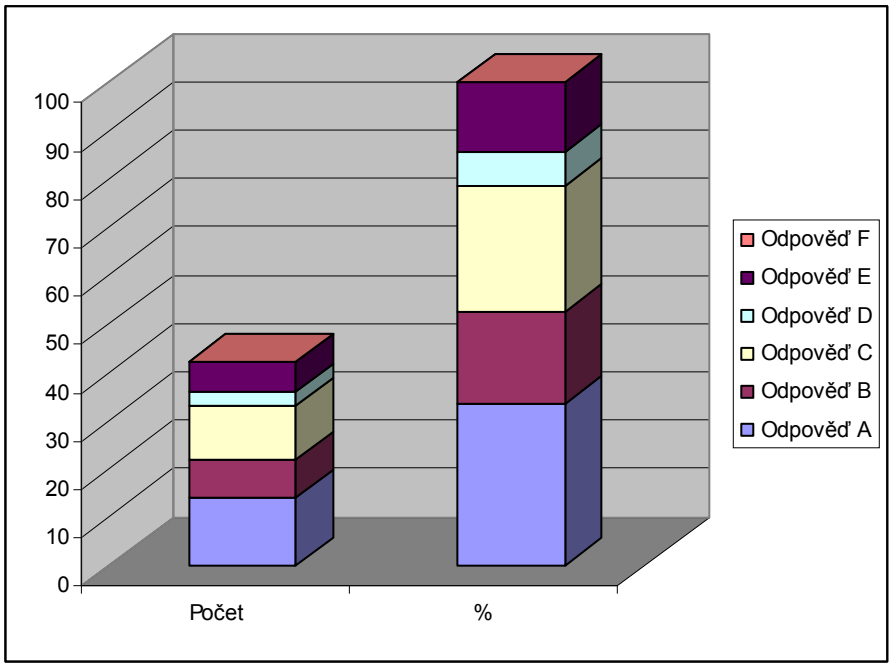
e) ocenit výkony pracovníků

f) jiné, uveďte, prosím, jaké: ……

Tabulka č. 7

	Počet	%
Odpověď A	14	33,33
Odpověď B	8	19,04
Odpověď C	11	26,19
Odpověď D	3	7,14
Odpověď E	6	14,29
Odpověď F	0	0

Graf č. 7



Vyhodnocení otázky č. 7

Dalo se očekávat, že většina respondentů označí z nabízených odpovědí nejčastěji odpověď A – tuto možnost vybralo celkem 14 respondentů, tedy 33,33% ze všech dotazovaných. Další významný výsledek získala odpověď C – vybralo ji celkem 11 respondentů, tedy 26,19% dotazovaných. Zajímavý výsledek byl patrný také u odpovědi B. Ta byla označena celkem 8 respondenty, tedy 19,04% dotazovaných. Odpověď E označilo celkem 6 tazatelů, což činí 14,29% ze všech dotazovaných. Jako poslední byla nejméně pro respondenty zajímavá odpověď D, tu označili celkem 3 respondenti, tedy 7,14% dotazovaných.

Otázka č. 8:

K základním vlastnostem supervizora, dle Vašeho názoru, patří:

Zde můžete opět označit až 3 odpovědi

a) schopnost naslouchat

b) asertivita

c) laskavost

d) tolerance

e) upřímnost

f) náhled na problém

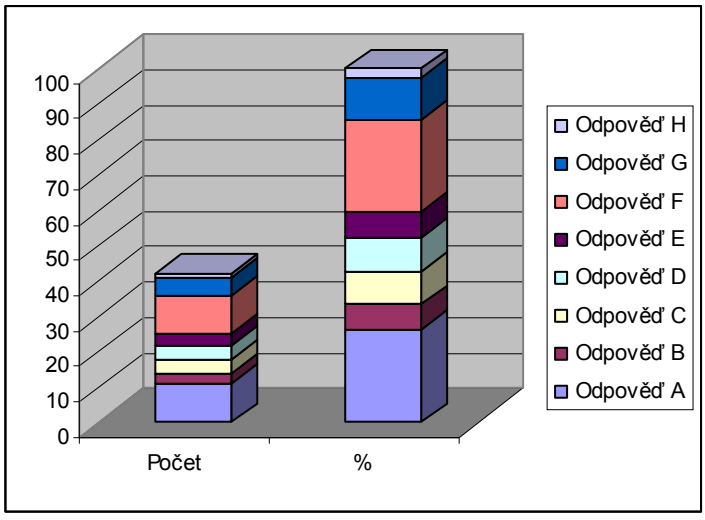
g) rozhodnost

h) jiné vlastnosti – uveďte, prosím, jaké: .....

Tabulka č. 8

	Počet	%
OdpověďA	**11**	**26,19**
Odpověď B	3	7,14
Odpověď C	4	9,52
Odpověď D	4	9,52
Odpověď E	3	7,14
OdpověďF	**11**	**26,19**
Odpověď G	5	11,90
Odpověď H	1	2,38

Graf č. 8



Vyhodnocení otázky č. 8

O hodnocené otázky bylo hned několik možností, které mohli respondenti označit. Celkem mohli označit až 3 možné odpovědi. Nejčastěji byla označena odpověď A a F, obě byly označeny celkem 11 respondenty, v obou případech tedy 26,19% z dotazovaných. Druhé největší zastoupení byla odpověď G, označena byla celkem 5 respondenty, tedy 11,90%. Odpověď C a D byla označena celkem 4 respondenty, což činí 9,52% ze všech dotazovaných. Odpověď B a E byla označena třemi respondenty, což činí 7,14% z dotazovaných. Odpověď H byla označena pouze jedním respondentem – 2,38%. Ten jako dodatek k odpovědi dopsal „nevím“.

Otázka č. 9. **Pokud by Vám vedení ve Vaší organizaci nabídlo možnost realizace odborné supervize pro vás, či Váš pracovní kolektiv, souhlasili byste?**

a) rozhodně ano

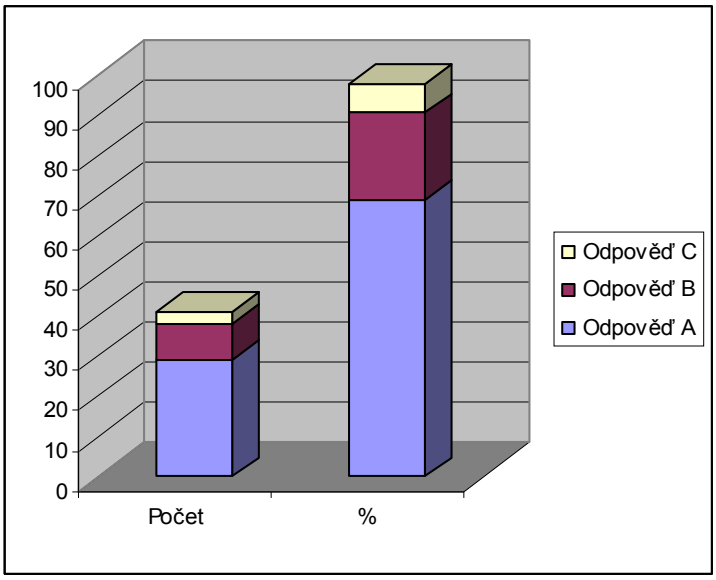
b) ano, ale pouze za určitých podmínek (napište jakých): .....

c) ne (proč): .....

Tabulka č. 9

	Počet	%
OdpověďA	**29**	**69,05**
Odpověď B	9	21,43
Odpověď C	3	7,14

Graf č. 9



Vyhodnocení otázky č. 9

Celkem 29 respondentů z dotazovaných 42 odpovědělo na danou otázku rozhodně ano, tedy odpověď A – celkem 69,05%. Odpověď B označilo 9 respondentů, což činí 21,43% z celkového počtu. Jako nejčastější podmínky respondenti uvedli, že by vyžadovali vytvoření bezpečného, důvěrného prostředí mezi nimi a supervizorem. Odpověď C označili celkem 3 respondenti, což činí celkem 7,14% ze všech dotazovaných. Jako důvod, proč by supervizi nechtěli, uvedli pouze odpověď „nevím“.

Otázka č. 10: **Domníváte se, že supervize laická (např. rozhovor s nezaujatým kamarádem, či dobré vztahy v kolektivu), mohou nahradit supervizi odbornou?**

a) ano

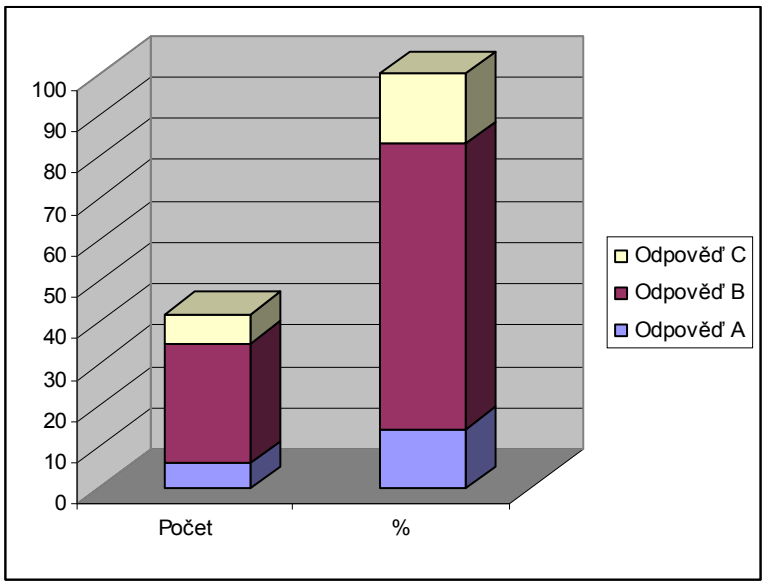
b) možná, za určitých okolností

c) ne

Tabulka č. 10

	Počet	%
Odpověď A	6	14,29
OdpověďB	**29**	**69,05**
Odpověď C	7	16,66

Graf č. 10



Vyhodnocení otázky č. 10

Odpověď B zvolilo celkem 29 respondentů, což činí 69,05% ze všech dotazovaných. Poměrně vyrovnaná byla odpověď C – 7 x označena, což činí 16,66% a odpověď A – 6 x označena, což činí 14,29% respondentů. Je rozhodně zajímavé zjištění, že většina respondentů, celkem 69,05 % se domnívá, že odbornou supervizi lze nahradit supervizí laickou – za určitých podmínek.

Otázka č. 11: **Myslíte, že odborná supervize může zabránit, či řešit syndrom burn-out, tzv. syndrom vyhoření?**

a) ano (v jakém smyslu): .....

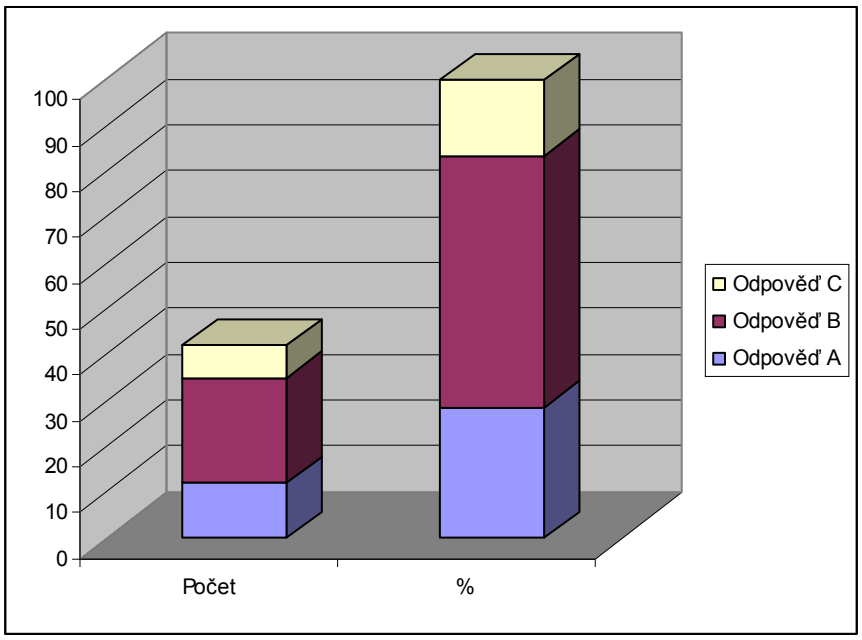
b) možná

c) ne (proč): .....

Tabulka č. 11

	Počet	%
Odpověď A	12	28,57
OdpověďB	**23**	**54,76**
Odpověď C	7	16,66

Graf č. 11



Vyhodnocení otázky č. 11

Většina respondentů, celkem 23 z dotazovaných, tedy 54,76% se domnívá, že odborná supervize může zabránit, či řešit syndrom burn-out. Celkem 12 dotazovaných je pevně přesvědčeno o tom, že odborná supervize syndromu burn-out zabrání. Oproti tomu celkem 7 respondentů, tedy 16,66% uvedlo, že odborná supervize syndromu burn-out zabránit nemůže.

Otázka č. 12: **Domníváte se, že odborná supervize může být pracovníkům nápomocná v jejich profesním růstu, či ve zkvalitnění jejich profesního přístupu ke klientům?**

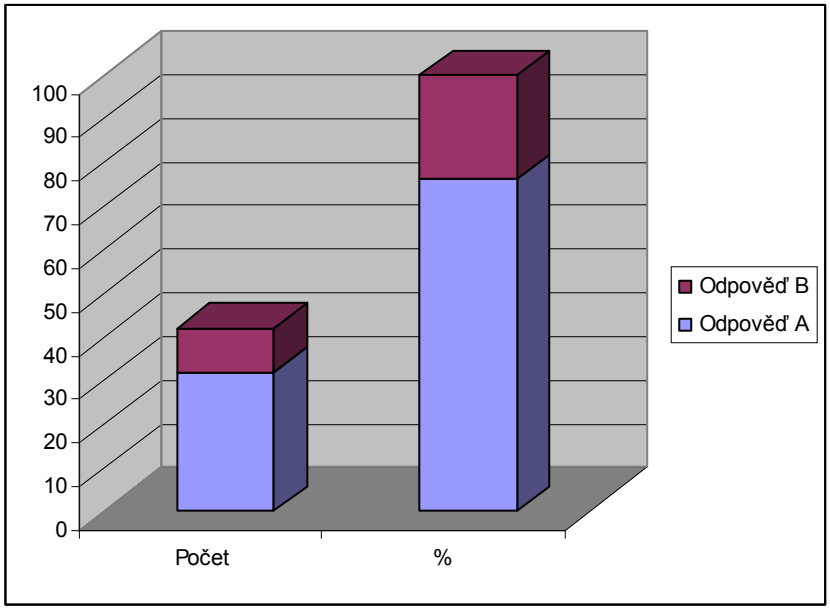
a) ano

b) ne

Tabulka č. 12

	Počet	%
Odpověď A	**32**	**76,19**
Odpověď B	10	23,81

Graf č. 12



Vyhodnocení otázky č. 12

Výsledek otázky č. 12 je poměrně zajímavý. Celkem 32 respondentů, čili 76,19% dotazovaných označilo odpověď A. Pouhých 10 dotazovaných, tedy 23,81% označilo odpověď B.

Otázka č. 13: **Supervize vychází z myšlenky, že odborný pracovník – např. psycholog, přichází do pracovního kolektivu zvenčí a následně řeší problémy skupiny, či jednotlivců, které vznikly při práci s klienty, či ve vztazích daného kolektivu. Mohou být, dle Vašeho názoru, jistou alternativní formou k péči o člověka, resp. psychiku člověka speciální metody (relaxace, autogenní trénink, apod.):**

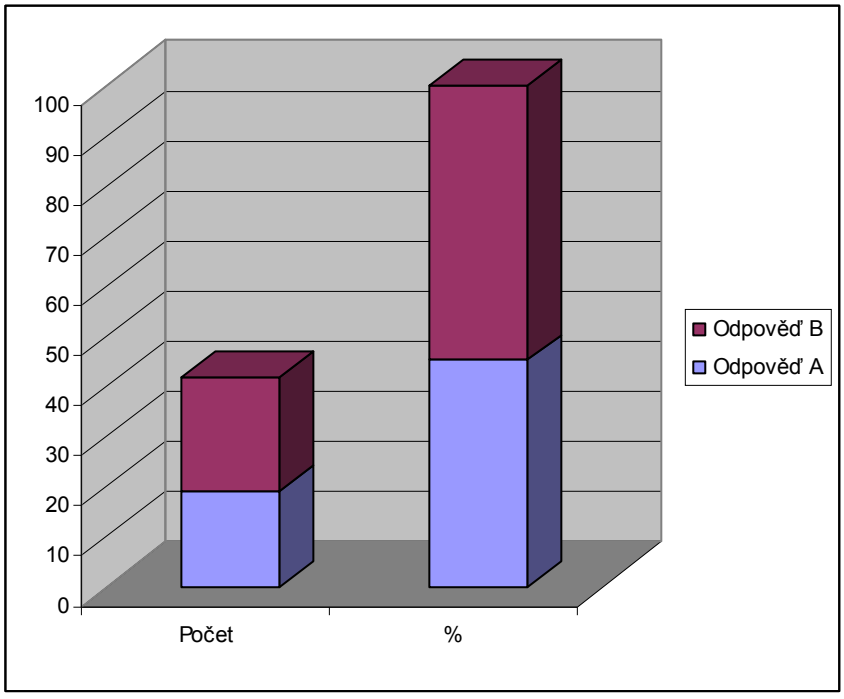
a) ano (uveďte, proč): .....

b) ne (uveďte, proč): .....

Tabulka č. 13

	Počet	%
Odpověď A	19	45,24
OdpověďB	**23**	**54,76**

Graf č. 13



Vyhodnocení otázky č. 13

U této otázky je značně překvapující určitá vyváženost daných odpovědí respondentů. Celkem 23 respondentů, tedy 54,76% dotazovaných se domnívá, že speciální metody, které pomáhající udržovat psychiku, či o ni

pečovat, nemohou pomoci pracovníkům nahradit supervizní proces – odpověď B. Oproti tomu možnost A označilo celkem 19 respondentů, tedy 45,24% dotazovaných, kteří se domnívají, že supervizi je možné nahradit jinými metodami, které udržují psychiku jedince v harmonii. Tito zvolili odpověď A.

3.2.2. DISKUZE K PRŮZKUMU

Výsledky, které jsem vyhodnotila na základě průzkumu jsou bezpochyby velmi zajímavé.

Pro průzkum byla použita metoda dotazníku. Domnívala jsem se, že dotazník bude pro žádaný průzkum jako nejvhodnější metoda. Jako velké pozitivum u dotazníkového průzkumu vidím zejména anonymitu, kterou dotazník svým respondentům nabízí. Otázky byly jasně a stručně formulovány. U určitých typů otázek byla možnost pro vlastní doplnění názoru respondenta. V případě dotazníku bylo tedy jasně eliminováno riziko, které je typické pro rozhovor – u rozhovoru je velmi častým negativním jevem to, že respondent během svých odpovědí odběhne od daného tématu, zapomene se. Vzhledem k tomu, že otázky byly jasně formulovány, byli respondenti nuceni jasně se vyjádřit. Občas jsem však postrádala snahu respondentů o rozvedení jejich názoru, či vysvětlení, jak se u některých otázek nabízelo.

Průzkum byl, dle mého názoru, velmi cennou sondou do názorů respondentů. Probíhal v mezičase na několika odborných školeních, kterých se zúčastňují zejména pracovníci pomáhajících profesí, nejčastěji z oblasti sociální. Nicméně ani ostatní sféry nejsou výjimkou.

Hlavním cílem dotazníku bylo potvrzení dvou hypotéz.

Hypotéza č. 1 byla potvrzena - respondenti mají o supervizi, ve své mateřské organizaci, zájem. Jak vyplynulo z otázky č. 9, kdy celkem 29 respondentů z původních 42 odpovědělo jasně, že o supervizi ve své organizaci by zájem určitě měli – pokud by jim byla v organizaci nabídnuta.

Hypotéza č. 2 byla potvrzena – respondenti se domnívají, že supervize jim může pomoci v profesním růstu. Jak je patrné z vyhodnocení otázky č. 12, celkem 32 (76,19%) respondentů se domnívá, že supervize v tomto směru rozhodně pomoci může.

Je důležité říci, že výsledky, kterých jsem dosáhla při výzkumu jsou pro mě osobně velmi zajímavé a důležité. Reflektují zejména to, že pracovníci

pomáhajících profesí by zřejmě uvítali větší zájem a péči o svou duši. Ať už za pomoci supervize odborné, či laické.

Považuji za nutné sdělit, že během celého výzkumu jsem se setkala s vstřícným přístupem většiny respondentů. Velmi si toho cením a to zejména proto, jelikož vím, jak často my, pracovníci pomáhajících profesí, musíme pracovat s daty, neustále vyplňovat statistiky a podobné dotazníky, kterých je více než dost. O to více si cením této spolupráce.

ZÁVĚR

Bakalářská práce se zaobírá tématem supervize v pomáhajících profesích a její případnou důležitostí.

Ve chvíli, kdy pracovník pracuje s konkrétními klienty, naslouchá jejich příběhům a životním osudům, radí jim v jejich často nesnadných, komplikovaných rozhodnutích, či často rozhoduje za ně, je nutné, aby měl možnost konfrontovat svá rozhodnutí, své názory na věc s odborníkem.

Já sama občas pociťuji nutnost debatovat o svých rozhodnutích, která jsem, v rámci své profesní činnosti, nucena činit. Staré heslo praví, že více hlav, více ví. Proč se tímto heslem tedy neřídit? Proč se svými názory, postoji, nevést debatu s jiným, zasvěceným pracovníkem? Nehledě na to, že supervize může poskytnout právě péči o duši pracovníka. Pocit nutnosti řešit své pracovní povinnost s partnerem v domácnosti, „nosit si práci domů“, může díky supervizním sezení směřovat do supervize a tedy práci řešit v práci – laicky řečeno. Domnívám se, že pomáhající profese, obzvláště sociální sféra, je plná konfliktů, negativních emocí, apod. V současné době se však v sociální sféře supervize nijak často neobjevuje. Jedná se spíše o několik výjimek. Rozhodně tomu tak není ve veřejné správě. Bohužel, často jsou to právě oni, sociální pracovníci, kteří jsou vystaveni velkému tlaku, silným emocím a nutnosti se rychle a hlavně správně rozhodnout. Je pouze ku prospěchu věci, pokud jsou zmiňovaní odborníci v organizaci schopni spolupracovat, diskutovat o případech, resp. klientech, porovnávat své zkušenosti. Ne vždy tomu tak však je. Kde tedy mají ostatní pracovníci získat zkušenosti, možnost porovnat svůj postup, s postupem kolegy v obdobném případě?

Co se týče mého osobního názoru na supervizi, domnívám se, že supervize důležitá je. Samozřejmě záleží na supervizorovi, na jeho odbornosti, profesionalitě a zejména na jeho lidském přístupu k věci. V současnosti se geometrickou řadou vyskytují případy, které jsou emocionálně, či profesionálně náročné. Přibývá konfliktů, avšak se neustále od pracovníků v pomáhajících profesích očekává jejich stoický klid, profesionalita, apod. Ani jedno ze zmiňovaného se nedostaví se samozřejmostí. Na tomto je nutné pracovat.

RESUMÉ

Jako téma své bakalářské práce jsem si naprosto cíleně vybrala téma supervize. V současnosti se jedná o téma poměrně aktuální.

S pojmem supervize je možné setkat se v řadě publikací, v řadě institucí. Otázkou však zůstává, jestli je supervize v současné době opravdu v těch správných organizacích a zda-li je skutečně tak potřebná, jak se může na základě jejího, čistě komerčního propagování zdát.

Já osobně se domnívám, že supervize v organizacích určitě své místo má. Zejména tehdy, jestliže se jedná o profese pomáhající. Tedy ty, které si nesou za cíl své práce pomoc jiným lidem – ať už se jedná o pomoc ve smyslu fyzické pomoci, či pomoc psychickou, lidskou. Dnešní doba klade na pracovníky pomáhajících profesí čím dál tím větší zátěž. Řada lidí, resp. klientů se dostává do krajních, mnohdy patových situací, které prostě nedokáží, či nechtějí řešit. Považují proto za nutné vyhledat pomoc odborníků – ve zdravotnictví, v sociální sféře, ve školství, apod. Já sama řeším v rámci výkonu své profese problémy klientů s jejich dětmi, výchovné problémy, ale také problémy dětí, jejichž rodiče se rozchází, či rozvádí a potřebují si vypořádat mezi sebou práva a povinnosti ke svým dětem. Při práci s těmito klienty vzniká řada situací, kdy odpověď na tyto situace nelze nalézt v učebnici, nelze si, ve většině případů, nastudovat odpověď dle příručky. Právě zde nastupuje nutnost výměny zkušeností kolegů mezi sebou, srovnávání, vyhodnocování situací. Posouvat tak své profesní zkušenosti, učit se novým věcem. A pokud nastoupí nepříjemné, negativní emoční stavy např. z neúspěchu při realizaci záměru, či přímo pomoci, je nutné i o tomto hovořit, ventilovat své pocity, frustrace, apod. Tam, kde supervize není se velmi často stává to, že starosti si pracovníci přenáší domů, přenáší je na své blízké, snaží se své pracovní povinnosti řešit se svými blízkými. Toto však může být spíše v konečném důsledku kontraproduktivní.

ANOTACE

Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí. Teoretická část se zaměřuje na historii pomáhajících profesí a jejich vývoj. Hlavní, podstatná část teoretické části je věnována popis supervize, jejím druhům, možnostem realizace, apod. Práce se v neposlední řadě popsat syndrom burn-out a v další kapitole také popisuje další možnosti realizace jedince, když není možné v organizaci realizovat supervizi.

Praktická část bakalářské práce je zaměřena na průzkum a potvrzení, resp. vyvrácení dvou hypotéz – viz. praktická část BP. Průzkum probíhal mezi pracovníky pomáhajících profesí. Jednalo se zejména o zjištění jejich postoji k supervizi.

KLÍČOVÁ SLOVA

Supervize, supervizor, syndrom burn-out, logoterapie, laická supervize,

ANOTATION

This work has a two parts. The first part is called theoretic part. It including history about helping professions and it´s progress. The main part of theoretical part is about supervision, kinds of supervision, about realization supervision, etc. The theoretical part is of course about syndrom burn-out and next section is connected with possibillities realization of person when supervision can´t be supervision in his organization.
Practical part of bachalor work is about research and then thinking about two hypothesis – in practical part of bachalor work. The respodents in research was people from helping professions.

KEY WORDS

Supervision, supervisor, syndrom burn-out, logotherapy, lay supervision

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

CAROLL, M., THOLSTRUPOVÁ, M. Integrativní přístupy k supervizi, 1. vyd., Praha: Triton, 280 s., ISBN 80-7254-582-5.

COELHO, P. Alchymista, 3. vyd., Praha: Argo, 1999, 141 s., ISBN 80-7203-241-0.

GUGGENBÜHL–CRAIG, A. Nebezpečí moci v pomáhajících profesích, 1. vyd., Praha: Portál, 2007, 113 s., ISBN 978-80-7367-302-4.

HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. Praktická supervize, 1.vyd., Galén, 2008, 213 s., ISBN 978-80-7262-532-1.

HARTL, P., HARTLOVÁ-CÍSAŘOVÁ, H. Velký psychologický slovník, 4. vyd., Praha: Portál, 2010, 797 s., ISBN 978-80-7367-686-5 .

HAWKINS, P., SHOHET, R. Supervize v pomáhajících profesích, 1. vyd., Praha: Portál, 2004, 202 s., ISBN 80-7178-715-9.

JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese, 1. vyd., Praha: Triton, 2003, 223 s., ISBN 80-7254-329-6.

JUNG, C. G. Člověk a duše, 1. vyd., Praha: Academia, 1995, 277 s., ISBN 80-200-0543-9.

KALINA, K., a kol. Drogy a drogové závislosti, 1. vyd., Praha: Úřad vlády České republiky, 2003, 343 s., ISBN 80-86734-05-6.

KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese, 2. vyd., Praha: Portál, 1997, 147 s., ISBN 80-7178-150-9.

KŘIVOHLAVÝ, J. Jak neztratit nadšení, 1. vyd., Praha: Grada, 1998, 131 s., ISBN 80-7169-551-3.

MATOUŠEK, O., a kol. Metody řízení sociální práce, 2. vyd., Praha: Portál, 2008, 380 s., ISBN 978-80-7367-502-8.

NAVRÁTILOVÁ, L., Absolventská práce – Syndrom vyhoření, Kroměříž, 2005.

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, 2. vyd., Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003, 24s., ISBN 80-86552-67-5.

ŠIMEK, A., Supervize – kazuistiky, 1. vyd., Praha: Triton, 2004, 171 s., ISBN 80-7254-496-9.

ŠKULECOVÁ, A., JANKOVSKÝ, J. Význam etických aspektů

SCHMIDBAUER, W., Psychická úskalí pomáhajících profesí, 1. vyd., Praha: Portál, 2000, 171 s., ISBN 80-7178-312-9.

SCHMIDBAUER, W., Syndrom pomocníka, 1. vyd., Praha: Portál, 2008, 234 s., ISBN 978-80-7367-369-7.

ODBORNÁ LITERATURA Z ČASOPISŮ

ŠKULECOVÁ, A., JANKOVSKÝ, J. Význam etických aspektů práce v pomáhajících profesích, Sociální práce, č. 4, 2004

BEDNÁŘOVÁ, Z. Supervize jako forma metodického vedení, Sociální politika, 1997, č., 7-8.

INTERNETOVÉ PRAMENY

www.supervize.eu