

**Supervize sociálních pracovníků neziskových organizací jako jedna z možností podpory při vykonávání přímé práce s osobami, kterým je sociální služba poskytována**

Bc. Petra Skýpalová

---

Diplomová práce  
2009



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií  
Ústav pedagogických věd  
akademický rok: 2008/2009

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Petra SKÝPALOVÁ**  
Studijní program: **N 7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Supervize sociálních pracovníků neziskových organizací jako jedna z možností podpory při vykonávání přímé práce s osobami, kterým je sociální služba poskytována**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování teoretické části práce – vymezení a definování pojmu sociální pracovník, nezisková organizace, supervize.**

**Bližší specifikace supervize – význam, historie v ČR, typy, průběh.**

**Zpracování praktické části – metodologický výzkum.**

**Stanovení předmětu výzkumu a výzkumné strategie, volba výzkumných metod, stanovení cílu výzkumu a zkoumaného vzorku.**

**Provedení výzkumu, vyhodnocení a analýza získaných dat, shrnutí výzkumu.**

**Zpracování závěrů vyplývajících z výzkumu.**

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

**GUGGENBÜHL-CRAIG, A. Nebezpečí moci v pomáhajících profesích. Praha: Portál, 2007.**

**HÁJEK, K. Práce s emocemi pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2007.**

**HAWKINS, P., SHOHET, R. Supervize v pomáhajících profesích. Praha: Portál, 2004.**

**MATOUŠEK, O. Sociální služby. Praha: Portál, 2007.**

Vedoucí diplomové práce:

**PhDr. Hana Včelařová**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

**17. února 2009**

Termín odevzdání diplomové práce:

**15. května 2009**

Ve Zlíně dne 17. února 2009



L.S.

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

Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.  
*vedoucí katedry*

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové/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 diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- na moji diplomovou/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 – diplomovou/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 diplomové/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 diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně 14.5.2009

.....  
.....  
.....

*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 nevydělečně 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 nahlédnutí 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 nezasahuje 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). Odpírá-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 mé diplomové práce je „Supervize sociálních pracovníků neziskových organizací jako jedna z možností podpory při vykonávání přímé práce s osobami, kterým je sociální služba poskytována“. Práce se zabývá problematikou supervizí ve vztahu k jejímu významu jako jedné z vhodných a citlivých metod, jak efektivně rozvíjet profesní kompetence pracovníků působících v sociálních službách. Práce přitom vychází z teoretických poznatků, které byly v této problematice učiněny. Je zde popsán průběh, typy, funkce a konkrétní příklady efektivní pomoci supervize.

V práci je také blíže popsán a definován sociální pracovník, jeho povinnosti a činnosti spojené s jeho profesí a je zde stručně vymezena oblast sociálních služeb. Práce se zaměřuje i na popis nestátních neziskových organizací, které jsou zcela specifickou a významnou oblastí, kde jsou sociální služby poskytovány.

Práce obsahuje i metodologickou část, jejímž cílem bylo získání zpětné vazby o vnímání supervize sociálními pracovníky z nestátní neziskové sféry. Výzkum byl proveden v regionu Vsetínsko ve spolupráci s vybranými nestátními organizacemi.

Zvolením tohoto tématu jsem chtěla přispět k podpoře a vyzdvihnutí obrovského významu supervize pro práci sociálních pracovníků z neziskové sféry jako podpory pro jejich přímou práci s klienty.

**Klíčová slova:** sociální pracovník, sociální služby, nestátní nezisková organizace, supervize, syndrom vyhoření, výzkum, dotazník

## **ABSTRACT**

The theme of my diploma thesis is: “Supervision of social workers of non-profit organizations as the one of the possibilities of support by direct work with persons, by which is the social service provided”. The diploma thesis dissertates on questions of supervision as the one of applicable and sensible methods, how to effectively improve the profession competency of social workers in social services. This thesis is based on the theoretical knowledge, which has been made in this field. There are described the process,

types, functions and concrete examples of an efficient help and support of such supervision.

In the diploma thesis is more closely described and defined the social worker, his responsibilities and activities in relation with his profession and there is shortly specified the field of social services. The thesis is aimed also on the description of non-governmental non-profit organizations, which represent quite specific and important area, where are the social services provided.

The diploma thesis includes also the methodology part, aiming to get the feedback from social workers of non-governmental non-profit sphere about their perception of the supervision. The research was made in the region Vsetínsko in cooperation with chosen non-governmental organizations.

By selection of this diploma thesis, I would like to contribute to the support and highlighting of the huge importance of the supervision for social workers from non-profit sphere as a support by their direct work with clients.

Keywords: social worker, social services, non-profit non governmental organization, supervision, burnt-out syndrome, research, questionnaire

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí diplomové práce, paní PhDr. Haně Včelařové, která mi poskytla odborné vedení, oporu a obrovskou vstřícnost při psaní této práce. Také bych ráda poděkovala vedoucím a všem pracovníkům, kteří mi umožnili provést dotazníkové šetření a vyšli mi v tomto maximálně vstříc.



# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>11</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>13</b>
<b>1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH ČESKÉ REPUBLIKY</b> .....	<b>14</b>
1.1 KDO JE SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK.....	14
1.1.1 Definice sociálního pracovníka.....	14
1.1.2 Činnosti spojené s výkonem profese sociálního pracovníka.....	15
1.1.3 Lidský vztah ve výkonu profese sociálního pracovníka.....	17
1.1.4 Kvalifikační nároky na výkon profese sociálního pracovníka .....	18
1.2 VYMEZENÍ OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	19
1.2.1 Zásady a cíle při poskytování sociálních služeb.....	20
1.2.2 Oblasti a formy poskytování sociálních služeb.....	21
<b>2 NESTÁTNÍ NEZISKOVÁ ORGANIZACE V ČESKÉ REPUBLICĚ</b> .....	<b>24</b>
2.1 DEFINICE NESTÁTNÍ NEZISKOVÉ ORGANIZACE .....	24
2.1.1 Vlastnosti nestátní neziskové organizace.....	25
2.1.2 Přehled legislativy upravující činnost nestátních neziskových organizací v České republice.....	27
2.1.3 Přehled neziskových organizací v České republice od roku 1990 - 2008.....	28
<b>3 SUPERVIZE</b> .....	<b>30</b>
3.1 POJEM A DEFINICE SUPERVIZE.....	30
3.2 VÝZNAM SUPERVIZE PRO ROZVOJ PROFESNÍCH KOMPETENCÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ A JEJICH PODPORU PŘI PŘÍMÉ PRÁCI S LIDMI .....	32
3.2.1 Funkce supervize.....	35
3.3 PRŮBĚH SUPERVIZE .....	37
3.3.1 Základní pravidla pro pozitivní průběh supervize.....	38
3.3.2 Typy supervize .....	39
3.3.3 Etické aspekty supervize .....	39
3.3.4 Vlastnosti a role profesionálního supervizora.....	41
3.4 HISTORIE SUPERVIZE V ČR.....	42
3.5 PŘÍKLADY EFEKTIVNÍ POMOCI SUPERVIZE.....	43
3.5.1 Syndrom vyhoření .....	43
3.5.2 Syndrom pomocníka .....	44
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>46</b>
<b>4 ÚVODNÍ ČÁST</b> .....	<b>47</b>
4.1 ŠIRŠÍ SOUVISLOSTI VÝZKUMU .....	47
<b>5 POSTUP PLÁNOVÁNÍ VÝZKUMNÉ ČÁSTI</b> .....	<b>48</b>

5.1	STANOVENÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU .....	48
5.2	STANOVENÍ CÍLŮ VÝZKUMU .....	48
5.3	STANOVENÍ PROMĚNNÝCH VÝZKUMU.....	48
5.3.1	Definice „postoje“ .....	49
5.3.2	Definice „supervize“ .....	49
5.4	VÝZKUMNÉ HYPOTÉZY .....	50
5.5	VÝZKUMNÝ VZOREK .....	50
5.5.1	Stručný přehled a popis výzkumného vzorku .....	51
5.6	VÝZKUMNÁ METODA.....	51
5.6.1	Popis dotazníku .....	52
5.6.2	Předpokládaná návratnost dotazníku.....	53
<b>6</b>	<b>PRŮBĚH VÝZKUMU A JEHO VÝSLEDKY .....</b>	<b>54</b>
6.1	PRŮBĚH DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ .....	54
6.1.1	Skutečná návratnost dotazníků.....	54
6.2	INTERPRETACE ZJIŠTĚNÝCH ÚDAJŮ.....	54
6.2.1	Výsledky dotazníkového šetření.....	54
6.3	ZÁVĚRY Z VÝZKUMU .....	75
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>77</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>79</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>82</b>
	<b>SEZNAM GRAFŮ .....</b>	<b>84</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>85</b>

## ÚVOD

Téma své diplomové práce „Supervize sociálních pracovníků neziskových organizací jako jedna z možností podpory při vykonávání přímé práce s osobami, kterým je sociální služba poskytována“ jsem si vybrala především na základě svých vlastních a pozitivních zkušeností s touto formou péče a podpory sociálních pracovníků.

Problematiku supervize v této oblasti považuji za velice aktuální a důležitou, zvláště v dnešních životních podmínkách. V dnešní době jsou lidé neustále vystavováni velkým tlakům a stresům způsobených rychle měnícím se životním tempem, rostoucími nároky na člověka po všech stránkách, ale i dalšími stresujícími faktory, souvisejícími se současným životním stylem. Sociální pracovníci se každý den setkávají s různými typy lidí, kteří potřebují jejich pomoc, péči a podporu při zvládnutí jejich současné životní situace. Zároveň i sociální pracovníci jsou lidé, kteří mají své starosti a problémy, se kterými se musí vyrovnat.

Tyto každodenní životní podmínky mohou ovlivňovat a často i ovlivňují profesionální přístup sociálních pracovníků ke klientům sociálních služeb. A právě supervizi považuji za jeden z významných prostředků, jak podpořit profesionální růst sociálních pracovníků a tím i přispívat k zajištění stabilní a potřebné kvality sociálních služeb.

Tato diplomová práce je rozdělena do dvou částí. Teoretické a praktické. Cílem první teoretické části je vymezení a bližší charakteristika stěžejního pojmu sociálního pracovníka a jeho povolání vykonávaného v rámci sociálních služeb. Práce je zaměřena na charakteristiku neziskového sektoru jako jedné z oblastí, kde jsou sociální služby poskytovány, a na jeho specifika a význam pro celou naši společnost. Dále se práce zaměřuje především na vymezení a objasnění supervize jako jedné z možností podpory a vzdělávání právě sociálních pracovníků.

Následuje praktická část práce popisující výzkum zaměřený na zhodnocení efektivnosti supervizí sociálními pracovníky nestátních neziskových organizací se zaměřením na region Vsetínsko. Cílem bylo získat zpětnou vazbu sociálních pracovníků o jejich vnímání supervize a jejího významu pro jejich profesi. Výsledky výzkumu jsou v praktické části zpracovány a vyhodnoceny.

Smyslem mé práce je zamyslet se, poukázat a vyzdvihnout potřebu a nutnost poskytovat průběžné a kvalitní supervize všem sociálním pracovníkům tak, aby mohli stabilně

fungovat a dávat ze sebe to nejlepší. Spíše spokojení, vyrovnaní, profesionální, odpočatí a motivovaní sociální pracovníci mohou lépe a bez úplného vyčerpání sebe sama zajistit kvalitní péči těm z nás, kteří ji potřebují a neobejdou se bez pomoci druhých.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH ČESKÉ REPUBLIKY

## 1.1 Kdo je sociální pracovník

### 1.1.1 Definice sociálního pracovníka

Každý, kdo se rozhodne pro povolání sociálního pracovníka, se vždy rozhoduje pro výkon práce ryze společenského charakteru, jak již samo slovo „sociální“ napovídá. Současně se rozhoduje pro výkon práce velice závažné a nezbytné, protože dnešní společnost, se všemi svými pozitivy i zápory, se bez práce a lidského přínosu sociálních pracovníků neobejde.

Obecně se dá říci, že sociální pracovníci pečují a spolupracují s lidmi, kteří z různých důvodů péči a pomoc potřebují, a kteří by se bez této formy pomoci orientovali nebo uplatnili v naší společnosti s mnohými obtížemi.

Jedna z mnohých definic sociálního pracovníka je uvedena také v zákoně o sociálních službách, podle kterého, cituji: „Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace“ (Sokol, 2008, s. 177).

S výkonem povolání sociálního pracovníka v České republice souvisí i požadavek splnění základních předpokladů, které zákon o sociálních službách také zmiňuje. Jde především o odbornou způsobilost (tzn. patřičné vzdělání na požadované úrovni), zdravotní způsobilost, samozřejmě bezúhonnost a způsobilost k právním úkonům (Sokol, 2008).

Tyto předpoklady jsou minimálními požadavky kladené na uchazeče o výkon povolání sociálního pracovníka. Sociální pracovník by měl splňovat i jiné předpoklady spojené s charakterovými a morálními vlastnostmi osobnosti člověka, společně se schopnostmi stále a průběžně se vzdělávat.

### 1.1.2 Činnosti spojené s výkonem profese sociálního pracovníka

Jak již výše zmíněná definice sociálního pracovníka napovídá, výkon práce v této oblasti je profesí s bezesporu velice širokým záběrem. Díky poměrně vysokým nárokům na schopnosti a znalosti sociálního pracovníka jde o práci poměrně náročnou, ale také různorodou.

Nejen z tohoto důvodu je nezbytnou součástí výkonu profese sociálního pracovníka průběžné a odborné vzdělávání v této oblasti. Kvalitní vzdělávání je dobrým základem proto, aby mohli sociální pracovníci ve své profesi uspět a aby ji mohli profesionálně a efektivně vykonávat. Průběžné a dobře cílené vzdělávání je cenné a nezbytné i proto, že výkon práce sociálního pracovníka na sebe váže velice širokou škálu povinností, které musí pracovník zvládnout. Samozřejmě záleží také na konkrétní pozici sociálního pracovníka, na klientech, se kterými spolupracuje a také na zaměření, cílech a prioritách organizace, ve které pracovník působí.

Pro konkrétní představu a ilustraci náročnosti a obsáhlosti povinností sociálního pracovníka zde uvádím stručný výčet některých z mnoha činností, které jsou úzce spjaty s výkonem přímé práce s klientem sociální služby. Obecněji řečeno obsahem povinností sociálního pracovníka je především:

- profesionálně navázat takové potřebné kontakty, které přispějí k tomu, že potřebný klient sám na reálných opatřeních v jeho prospěch pozná, že společnost o něj neztratila zájem a že je schopná se o něj postarat,
- vhodnou péčí a podporou pomoci sociálně potřebným klientům tak, aby jim to usnadnilo život a jejich nelehkou sociální situaci (např. pomoc při zajištění stravování, pomoc se zajištěním lékařské prohlídky, zajištění nutné pečovatelské služby atd.),
- pomoci při zajišťování a postarání se o hmotné zabezpečení klienta, který se nachází v situaci hmotné nouze a potřebuje takovou pomoc (Sociální, 1968).

Výše uvedený popis činností je jen zobecněným shrnutím. K dalším činnostem profesionálního sociálního pracovníka patří zvládnání i následujících činností:

- „vyhledává sociálně potřebné občany, spolupracuje s místními orgány sociálního zabezpečení, vyšetřuje sociální poměry v domácnostech sociálně potřebných občanů, řeší jejich, sociální situace a podává návrhy na poskytnutí potřebné pomoci, zkoumá, zda a do jaké míry jsou životní potřeby sociálně potřebného občana uspokojovány ze strany těch, kteří k tomuto občanu mají vyživovací povinnost
- provádí poradenskou činnost a je nápomocen starým lidem při vyřizování jejich úředních, popřípadě i soukromých věcí, v konkrétním případě potřebného občana organizuje pečovatelskou službu, stravování důchodců, kulturní služby důchodcům, využití volného času starými lidmi (např. účastí na společenském životě aj.)
- kontroluje úroveň služeb doplňkové péče poskytovaných v konkrétních případech, zejména sleduje, zda je jimi sociální potřeba vyřešena, popřípadě, zda zatím neodpadly podmínky, pro něž byly poskytnuty, vede evidenci sociálně potřebných občanů, které zjistil ve svém obvodu, v níž vede jejich potřeby a formy řešení jejich sociální situace, rodinné vztahy, důchodové řízení, bytové poměry, poskytnuté služby sociálního zabezpečení, poskytnuté pomoci aj.
- zjišťuje, zda postačuje rodinná péče o zdravotně postiženého občana a doporučuje příslušná opatření (např. pečovatelskou službu, léčebnou rehabilitaci, docházení do ústavů sociální péče na denní péči, denní pobyt defektní mládeže), zaopatření v ústavu sociální péče, vypracovává rozbor sociální situace v obvodu a stavu služeb doplňkové péče v něm“ (Sociální, 1968, s. 5).

Sociální pracovník musí zvládat i další činnosti vyplývající z aktuální situace, z konkrétních potřeb klienta a z požadavků organizace na danou pozici. Já zůstanu u výčtu výše zmíněných, neboť je považuji za důležité a domnívám se, že pro ilustraci širokého záběru a nároků kladených na sociálního pracovníka postačí.



### 1.1.3 Lidský vztah ve výkonu profese sociálního pracovníka

Při výkonu povolání sociálního pracovníka nejde jen o přesně popsané a vymezené pracovní činnosti. Jde především také o lidský vztah mezi konkrétním pracovníkem a jeho klientem. I navazování fungujícího lidského vztahu je bez jakýchkoliv pochybností součástí práce profesionálního sociálního pracovníka.

Jak uvádí jeden z významných autorů K. Kopřiva (1997, s. 15): „Nemusíme pochybovat o tom, že vztah ke klientovi je v pomáhajících profesích podstatnou složkou povolání.“ Což samo o sobě klade vysoké nároky na lidské, zdravě emocionální, ale i odborné schopnosti sociálního pracovníka.

Navázat kvalitní, fungující a profesionální vztah ke klientovi sociální služby není vždy jednoduché. Každý člověk je jiný, každý člověk má svůj vlastní styl vyjadřování, svůj vlastní verbální i neverbální projev. Každý člověk má svůj vnitřní svět a potýká se svými aktuálními i minulými radostmi, starostmi a mnozí s bolestnými traumaty. I právě proto není tak jednoduché navázat kontakt s klientem sociální služby vždy bez problémů či případných komplikací. Vždy hodně záleží na konkrétních podmínkách, náročnosti dané situace, charakterových vlastnostech a psychické kondici obou zúčastněných stran – sociálního pracovníka i klienta konkrétní služby. Přeci ani v běžném životě si člověk ne vždy tzv. „padne do oka“ s každým, koho ve svém životě potká. Je to přirozené. Ale sociální pracovník si nevybírá své klienty. Potřebuje navázat kontakt s člověkem – klientem, který jeho pomoc aktuálně potřebuje.

I v tomto směru jsou na sociálního pracovníka kladeny vysoké nároky. Nároky na jeho vyzrálost a dovednost vhodně a profesionálně komunikovat s konkrétním klientem a za daných okolností, které mohou být mnohdy velice vypjaté a stresové.

Význam a úlohu lidského vztahu v práci sociálního pracovníka blíže a velice výstižně definuje Kopřiva (1997, s. 15): „Pomáhající pracovník se však velmi často setkává s lidmi v nouzi, v závislém postavení, kteří zpravidla potřebují víc než pouhou slušnost: přijetí, spoluúčast, porozumění, pocit, že pomáhajícímu pracovníkovi nejsou na obtíž, že pracovník je neodsuzuje. Pátrají po signálech, které by jim pomohly vytušit kvalitu prožitků pracovníka při vzájemném kontaktu. Nacházejí je při každém setkání v drobných neverbálních projevech pracovníka. Nemusí je ani vědomě vnímat. Stačí, že tyto projevy vytvářejí určitou atmosféru, která klienty posiluje či naopak sráží. Klient potřebuje důvěřovat, cítit se

bezpečný a přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí.“

Schopnost navazovat spolupracující lidský vztah je pro sociálního pracovníka bezpodmínečně nutné při přímé práci s klienty a při poskytování jakékoliv sociální služby. Práce sociálních pracovníků je vždy o lidech, ne o strojích. Jde o práci vyžadující komunikační a sociální obratnost, diplomacii a zkušenosti.

O to více vyvstává nutnost pečovat o sociální pracovníky, například právě prostřednictvím supervize. Pomáhat jim, radit jim a odborně je vést a vzdělávat. Podporovat je v navazování dobrých pracovních vztahů s jejich klienty. Dobře zvládnutý vztah s klientem může být dobrým základním kamenem pro další spolupráci a zvládnutí konkrétní sociální situace, ve které se klient právě nachází, a se kterou potřebuje pomoci.

#### **1.1.4 Kvalifikační nároky na výkon profese sociálního pracovníka**

Výkon profese sociálního pracovníka je náročný po vztahové, ale i odborné stránce. Proto jsou nutné odborné kvalifikační nároky na sociální pracovníky. Vzdělání je základ, na kterém se dá úspěšně budovat profesionální kariéra sociálního pracovníka. Avšak je nutné podotknout, že bez potřebných morálních a charakterových vlastností pracovníka vzdělání samo o sobě není všechno.

Protože se sociální pracovníci často podílejí na závažných rozhodnutích svých klientů, musí být tato rozhodnutí založena na odborných znalostech a vysoké profesionalitě pracovníků. Pracovníci se tak tímto podílejí na efektivitě a funkčnosti našeho sociálního systému. Z tohoto důvodu jsou stanovena dosti přísná kvalifikační kritéria pro výkon povolání sociálního pracovníka, kterých je možné dosáhnout ve specializovaných vzdělávacích oborech (Sokol, 2008).

Přestože má sociální pracovník zdárně ukončené studium na střední, vyšší nebo vysoké škole, musí na sobě neustále pracovat. Tedy tradiční školní vzdělání není tzv. „konečnou stanicí“. I toto by měl každý zájemce o profesi sociálního pracovníka zvážit. Zda se opravdu chce i nadále vzdělávat.

Jak jsem se již zmiňovala, práce s lidmi není prací se stroji, které se dají opravit či nahradit jinými. Jde o práci s lidmi, kdy každé chybné a zbytečně neodborné rozhodnutí může mít až skoro fatální následky. Záměrně používám vyjádření „fatální“, protože sociál-

ní pracovník může opravdu přijít do kontaktu s klientem, který se může nacházet například ve velice křehkém a špatném psychickém stavu. Proto jsou základní odborné předpoklady, zkušenosti a znalosti velice cenné.

Další odborné vzdělávání sociálních pracovníků je v České republice zajišťováno prostřednictvím akreditovaných vzdělávacích zařízení a jiných akreditovaných vzdělávacích programů. Akreditaci uděluje Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky. Akreditaci mohou získat např. vysoké školy, vyšší odborné školy a jiné vzdělávací zařízení právnických i fyzických osob (Sokol, 2008).

Kvalitní supervize může sehrát i velkou roli právě v rozvoji a získávání odborných a profesionálních znalostí. Právě supervize může pracovníkům vhodným způsobem zprostředkovat aktuální odborné informace či nové poznatky a trendy v této oblasti.

## 1.2 Vymezení oblasti sociálních služeb

Sociální pracovník poskytuje sociální služby. Ve standardech kvality sociálních služeb vydaných Ministerstvem práce a sociálních věcí, které mají sloužit jako pomůcka pro vytváření a popis kvalitní sociální služby, a které upřesňují konkrétní kritéria pro hodnocení úrovně poskytované služby, je sociální služba definována jako „činnost poskytující lidem v nepříznivé sociální situaci podporu při sociálním začleňování a ochranu před sociálním vyloučením s cílem umožnit jim zapojení do běžného života společnosti a využívat obvyklým způsobem jiných systémů (např. bydlení, školství, zdravotnictví, služby zaměstnanosti atd.) (Standardy, 2002, s. 23).“

Tytéž standardy definují sociální služby i jako veřejnou službu, která musí být dostupná všem, kteří ji z různých důvodů potřebují.

Jiný zdroj charakterizuje sociální služby jako, cituji „Specializované činnosti pomáhající osobě, která se dočasně nebo trvale ocitla v nepříznivé sociální situaci, řešit tuto nepříznivou sociální situaci. (Sokol, 2008, s. 95).“

Sokol (2008) ještě dále charakterizuje sociální službu jako soubor mnoha různých činností vyplývajících ze zákona o sociálních službách. Prostřednictvím těchto činností je potřebným osobám zajišťována dostatečná pomoc a péče tak, aby bylo dosaženo sociálního začlenění a aby se dosáhlo prevence případného sociálního vyloučení.

Všechny tyto uvedené definice přesně vystihují obsáhlost, hloubku, zaměření a podstatu sociálních služeb, přestože to popisují různými způsoby.

### 1.2.1 Zásady a cíle při poskytování sociálních služeb

Péče a pomoc v rámci sociálních služeb, která je zajišťovaná prostřednictvím sociálního pracovníka, je postavená na mnoha významných zásadách, které ze sociální služby dělají službu právě tak výjimečnou, a které ji odlišují od čehokoliv jiného, co je v naší současné společnosti běžné. Dle mého názoru jsou tyto zásady důležité, a proto je ve své práci uvádím. Jde především o zásadu:

- individuálního přístupu ke klientům služby,
- zachování lidské důstojnosti zvolením vhodné formy pomoci v přiměřeném rozsahu,
- motivace klienta k vlastní aktivitě, rozvoje soběstačnosti,
- poskytovat služby v zájmu klienta a usilovat o jeho sociální začlenění,
- poskytovat sociální služby kvalitně s ohledem na dodržování lidských práv a základních svobod uživatele služeb (Sokol, 2008).

Všechny výše zmíněné zásady jsou významné. Je však nutné zdůraznit, že pomoc poskytovaná sociálním pracovníkem nesmí utlumit vlastní aktivitu člověka, kterému je pomáháno. V každém případě je nezbytné stále usilovat o maximální mobilizaci všech sil, schopností, dovedností, prostředků a možností samotného člověka. Je to možnost, jak člověka skutečně pozdvihnout, jak mu dodat tolik potřebné sebevědomí tím, že si sám v praxi ověří, že je schopen mnohé vyřídit, a že je schopen mnohé ustát a zvládnout. Tímto způsobem může sociální pracovník skutečně a efektivně pomoci klientovi. Právě tím, že ho adekvátním způsobem podpoří ve vlastní aktivitě.

Je nebezpečné a krátkozraké tzv. „zneschopňovat“ člověka tím, že je za něj vše zařízeno a zajištěno. Snadno se na to zvyká a náprava takového stavu „zneschopnění“ člověka je náročná. A nepříjemná jak pro sociálního pracovníka, tak i pro člověka, kterému je v rámci sociální služby pomáháno.

Důležité pro práci sociálního pracovníka jsou i cíle sociálních služeb, které sledují maximální prospěch a efekt pro klienty. Dosažení těchto cílů není přínosné jen pro klienty

samotné, ale pro celou naši společnost. Uvádím zde některé konkrétní cíle sociálních služeb, ke kterým dle Sokola (2008) patří:

- snaha dosáhnout maximálního rozvoje soběstačnosti uživatele služeb,
- pokud je to vhodné usilovat o návrat klienta do vlastního domácího prostředí,
- zajistit nebo obnovit původní životní styl klienta,
- snaha umožnit klientovi vést samostatný život,
- zacházet s klientem s úctou a důstojně, případně zajistit důstojné a odpovídající prostředí v případě, kdy klient nemůže vést samostatný a aktivní život.

Dodržováním výše uvedených zásad a snahou o dosažení vytyčených cílů je zajišťován přínos pro nás pro všechny. Každý spokojený, vyrovnaný, ochráněný, ošetřený a někdy i napravený jednatel znamená lepší společenské soužití pro nás pro všechny. Protože každý jednatel se počítá.

Sociální služby mají pomáhat lidem, kteří pomoc opravdu potřebují, kteří o ní stojí. Mají pomáhat tam, kde je to adekvátní, potřebné a nutné. Tyto zásady a cíle napomáhají tomu, že sociální oblast je opravdu pro tyto lidi. Není to průmysl, není to obchod. Vždy jde na prvním místě o lidské bytosti. A jistá pravidla, která mají na prvním místě lidskou důstojnost, péči a blaho, k tomu ve značné míře napomáhají.

Citlivá supervize může pomoci sociálním pracovníkům najít svůj směr, zorientovat se a využít výše zmíněné cíle a zásady pro rozvoj svého profesionálního umu. Toto přirozeně může přispět ke sžití se pracovníků s těmito zásadami a cíli a logicky také k vyšší profesionalitě v poskytování sociálních služeb.

### 1.2.2 Oblasti a formy poskytování sociálních služeb

Širokou a obsáhlou oblast sociálních služeb je možné rozdělit do tří oblastí. Každá z těchto oblastí má svá specifika a charakteristiky a každá z těchto oblastí je ošetřena konkrétními předpisy a zákony. Jde o oblast:

- **„Sociální poradenství** má jako druh sociální služby výjimečné postavení, neboť v základní formě je neoddelitelnou složkou všech poskytovaných

druhů sociálních služeb a jsou povinni ho poskytnout komukoliv všichni poskytovatelé sociálních služeb.

- **Služby sociální péče** označují skupinu služeb, jejichž hlavním cílem je zabezpečovat osobám základní životní potřeby, které nemohou být zajištěny bez péče jiné osoby a podporovat jejich sociální začlenění do přirozeného prostředí za podpory jejich soběstačnosti.
- **Služby sociální prevence** slouží zejména k předcházení a zabraňování sociálnímu vyloučení, které vzniká zejména příčinou existence sociálně negativních jevů. Jako příklady sociálně negativních jevů lze uvést alkoholismus, bezdomovectví, kriminalitu, prostituci (Sokol, 2008, s. 95).“

Oblast problematiky sociálního poradenství je skutečně velice obsáhlá. Jinými slovy můžeme sociální poradenství charakterizovat i jako propojený systém odborných činností, které jsou také zaměřeny na zjištění rozsahu a charakteru obtížné situace, ve které se klient nachází. Na základě výsledků zjištění jsou klientovi poskytnuty takové informace, které mu nastíní nejvhodnější možnosti řešení, zvládnání a nebo kompenzace jeho situace. Každý klient je dostatečně a vhodnou formou informován o svých právech, povinnostech a nárocích, které vyplývají z našeho systému sociálního zabezpečení. Každý klient je informován o právních aspektech konkrétní krizové situace a odborných službách. Prostřednictvím sociálního poradenství získává klient dostatečný přehled se všemi informacemi, jak se může vyrovnat se svou obtížnou sociální situací. Klient získává přehled o lidech či konkrétních službách a organizacích, které mu mohou nabídnout sociální pomoc. Každá taková organizace má své metody, způsoby a možnosti pomoci, se kterými klient vždy dopředu seznámen (Bednářová, 2003).

S problematikou sociálního poradenství úzce souvisí a na poradenství navazuje problematika prevence v této oblasti. Snad není možné zpochybnit názor, že preventivní opatření jsou vždy důležitá po všech stránkách. Jak po stránce zdravého fungování celé naší společnosti, tak i po stránce ekonomické a morální. Sociální prevence je významná i z hlediska nároků kladených na čas, vloženou „energii“ a úsilí sociálních pracovníků vykonávajících přímou práci s klienty. Společnosti se vždy více vyplatí, ekonomicky i morálně, předcházení negativním sociálním jevům, než jejich náročné a ne vždy účinné napravování.

Jedna z mnoha odborných definic charakterizuje sociální prevenci jako „soubor aktivit, ovlivňujících proces socializace a sociální integrace, jež se orientují na změnu nepříznivých sociálních, případně socioekonomických podmínek vedoucích ke vzniku a šíření poruch sociálních procesů a institutů, které jsou příčinou negativních jevů života jedince. Sociální prevence slouží k ochraně společnosti před negativními jevy, jež ohrožují její základní hodnoty. Negativními jevy se rozumí zejména kriminalita, toxikomanie, xenofobie, rasismus, dětská prostituce, násilí apod. (Bednářová, 2003, s. 90).“

Každá konkrétní sociální služba má svou specifickou formu, kterou jsou její služby klientovi poskytovány. Formy sociálních služeb můžeme například velice jednoduše dělit z hlediska místa, kde je služba aktuálně realizovaná. Jde o formu:

- **pobytovou**, kdy klient, kterému je služba poskytována, je přímo ubytován v některém ze zařízení,
- **ambulantní**, která je spojená s docházkou, doprovázením nebo dopravou klienta do zařízení sociální služby,
- **terénní**, kdy sociální pracovník kontaktuje a spolupracuje s klientem v jeho přirozeném prostředí (Sokol, 2008).

## 2 NESTÁTNÍ NEZISKOVÁ ORGANIZACE V ČESKÉ REPUBLICE

### 2.1 Definice nestátní neziskové organizace

Nestátní neziskové organizace v České republice stále více zastávají nesmírně významnou, potřebnou a hlavně pozitivní úlohu v celém našem českém systému sociálních služeb. Svým značným vlivem a působením v této oblasti zasahují nejen do kvality a způsobu fungování celého sociálního systému, ale zasahují i do propojenosti a návaznosti sociálních služeb v dané oblasti a v daném regionu. Ideálním stavem, kdy by se mohlo říci, že naše sociální síť je dostatečná a dostupná opravdu všem, by byl ten okamžik, kdy by v každém regionu byly soustředěny opravdu veškeré služby, které náš sociální systém nabízí.

A právě význam neziskových organizací je i v tomto směru veliký. Nestátní neziskové organizace (dále jen NNO) mohou působit a případně vyplnit nedostatek nebo chybějící službu tam, kde již nejsou možnosti státního zařízení. NNO tedy také doplňují služby, které jsou zajišťovány státem. A jsou to právě NNO, které mohou pružně reagovat a plně se přizpůsobit specifickým podmínkám konkrétního regionu.

Také samotní pracovníci NNO záslužným způsobem přispívají k získávání nových a odborných poznatků ze sociální oblasti, čímž bezesporu podporují profesionalizaci poskytovaných služeb.

Síť NNO u nás je definována jako „soubor institucí, které existují vně státních struktur, avšak slouží v zásadě veřejným zájmům, na rozdíl od zájmů nestátních.“ (<http://www.seminarky.cz/Neziskove-organizace-5973>)

NNO je také definována jako organizace, která je „někdy označována podle anglické zkratky jako NGO (Non-Governmental Organization) a je to organizace zabývající se obecně prospěšnou činností, avšak nezřizovaná státem a na státu nezávislá.“ ([http://cs.wikipedia.org/wiki/Nevl%C3%A1dn%C3%AD\\_neziskov%C3%A1\\_organizace](http://cs.wikipedia.org/wiki/Nevl%C3%A1dn%C3%AD_neziskov%C3%A1_organizace))

Kvalitní a profesionálně fungující NNO jsou významnou a nepostradatelnou součástí každého vyspělého státu. V pozitivním a doslovném slova smyslu ovlivňují snad všechny oblasti života lidí konkrétní společnosti tím, jak působí a zasahují do sociálního, ekonomického, ale například i kulturního života lidí. Svým působením a přístupem k potřebným lidem také podporují jistou morální úroveň a vyspělost naší lidské společnos-



ti. NNO v sociálních službách tu skutečně nejsou kvůli vysokým výdělkům. Jsou tu pro lidi.

„Neziskové organizace jsou nezávislé na státu a své úsilí zaměřují na pomoc ve všech oblastech lidského života. Základním motivem činnosti není nikdy návratnost investic, ale vždy dobrá vůle a úsilí pomáhat. Případné zisky jsou investovány zpět do činnosti organizace.“ (<http://www.czech.cz/cz/ekonomika-podnikani-veda/vseobecne-informace/neziskovysektor?i=1>)

Jak již výše uvedená definice nastínila, cílem NNO není bohatnout a mít veliké finanční zisky. Ale svým působením pomáhat lidem a vyvíjet činnost tam, kde je to opravdu potřeba a také tam, kde by bez působení NNO vznikla nepříjemná mezera v systému sociálních služeb. Je nutné se zmínit, že nezávislost na státu má své veliké výhody (samostatnost, prostor pro vlastní realizaci služeb bez případných omezení, apod.), ale také svá rizika plynoucí i z nejistoty dostatku financí pro výkon činnosti NNO v dlouhodobém časovém horizontu.

### 2.1.1 Vlastnosti nestátní neziskové organizace

NNO se vyznačují pěti základními vlastnostmi, které je zcela odlišují od všech ostatních zařízení působících v oblasti sociálních služeb. I díky kombinaci těchto základních vlastností jsou NNO tak výjimečné a mohou svou činností ovlivňovat sociální prostředí celé společnosti. NNO jsou především:

- **„Institucionalizované** (organized)- tj. mají jistou institucionální strukturu, jistou organizační skutečnost, bez ohledu na to, zda jsou formálně nebo právně registrován.
- **Soukromé** (private) - tedy jsou institucionálně odděleny od státní správy, ani jí nejsou řízeny. To neznamená, že nemohou mít významnou státní podporu nebo že ve vedení nemohou být mj. státní úředníci. Rozhodující je zde fakt, že základní struktura neziskových organizací je ve své podstatě soukromá.
- **Neziskové** (non-profit) - ve smyslu nerozdělování zisku, tj. nepřipouští se u nich žádné přerozdělování zisků vzniklých z činnosti organizace mezi vlastníky nebo vedení organizace. Neziskové organizace mohou svou čin-

ností vytvářet zisk, ovšem ten musí být použit na cíle dané posláním organizace.

- **Samosprávné a nezávislé** (self-governing) - jsou vybaveny vlastními postupy a strukturami, které umožňují kontrolu vlastních činností, tzn. že neziskové organizace nejsou ovládány zvenčí, ale jsou schopny řídit sami sebe. Nekontroluje je ani stát, ani instituce stojící mimo ně.
- **Dobrovolné** (voluntary) - využívají dobrovolnou účast na svých činnostech. Dobrovolnost se může projevat jak výkonem neplacené práce pro organizaci, tak formou darů nebo čestné účasti ve správních radách.“ (<http://www.seminarky.cz/Neziskove-organizace-5973>)

NNO působící v oblasti sociálních služeb v naší republice mohou mít různou podobu, což souvisí také s postupným legislativním ošetřením různých forem NNO. NNO mohou mít podobu:

- nadace a nadačního fondu
- obecně prospěšné společnosti
- sdružení a jejich organizačních složek
- profesních komor
- zájmových sdruženích právnických osob
- církevních organizací
- mezinárodních organizací (Přehled, 2009)

Když ve své diplomové práci popisuji NNO, je zcela na místě, abych se zde zmínila i o těch v současnosti nejznámějších NNO u nás. Některé z NNO již působí ve svém oboru dlouhodoběji a některé i s velkým úspěchem. Většina ze jmenovaných NNO jsou veřejnosti mediálně známé díky jejich práci a jejich přínosu pro naši společnost. Jejich jmenováním si kladu také za cíl zvýraznit popisovaný význam NNO pro celou naši společnost. V současnosti patří k veřejnosti známým NNO v České republice tyto:

- Armáda spásy, Bílý kruh bezpečí, Arnika, Český červený kříž (NNO se statutem občanského sdružení),

- Kapka naděje, Nadace Terezy Maxové, Nadace rozvoje občanské společnosti, Nadace Charty 77, Naše dítě (NNO se statutem nadace a nadačních fondů),
- Česká katolická charita (církvní NNO),
- Člověk v tísni (NNO se statutem obecně prospěšné společnosti) (<http://www.czech.cz/cz/ekonomika-podnikani-veda/vseobecne-informace-neziskovysektor?i=1>)

### 2.1.2 Přehled legislativy upravující činnost nestátních neziskových organizací v České republice

NNO vykonávají svou činnost v rámci mnoha zákonných norem a pravidel daných legislativou České republiky. Tyto normy přesně určují veškeré povinnosti a nároky kladené například na možnosti registrace NNO. Jiné zákonné normy ošetřují požadavky a možnosti organizačních struktur NNO, které souvisí nejen se statutem, ale i s oborem, ve kterém NNO působí a ve kterém poskytují své služby.

Získávání nezbytných finančních prostředků pro veškeré fungování a všechny aktivity NNO je upraveno v rámci mnoha právních předpisů upravujících i dotační politiku státu České republiky, na které je „přežití“ mnoha NNO z velké míry závislé. Jiné právní předpisy upravují problematiku dárcovství, ale i dobrovolnictví či podnikání v rámci neziskového sektoru ([http://neziskovky.cz/\\_dataPublic/attachments/c5c3a82ffffdd9c5e0516883fcd0350b/Prehled\\_legislativy-2009.pdf](http://neziskovky.cz/_dataPublic/attachments/c5c3a82ffffdd9c5e0516883fcd0350b/Prehled_legislativy-2009.pdf)).

Všechny tyto zákonné normy, předpisy, vyhlášky, apod. upravují celé fungování NNO a ovlivňují jejich pracovní prostředí, pracovní podmínky, jejich kvalitu i stabilitu. Upravují nejen jejich pracovně-právní vztahy, ale i jejich možnosti a způsoby, jak získávat finance pro zajištění své činnosti.

Některé z legislativních podmínek upravujících fungování a existenci NNO v České republice uvádím ve stručném přehledu níže, který vznikl díky činnosti Centra pro výzkum neziskového sektoru (CVNS) sídlícího v Brně, dříve pod názvem Informační centrum pro neziskové organizace:

- Zákon č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů,
- Zákon č. 248/1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech a o změně a doplnění některých zákonů,
- Zákon č. 227/1997 Sb., o nadacích a nadačních fondech a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů,
- Zákon č. 3/2002 Sb., o církvích a náboženských společnostech,
- Zákon č. 116/1985 Sb. o podmínkách činnosti organizací s mezinárodním prvkem,
- Zákon č. 117/2001 Sb., o veřejných sbírkách,
- Zákon č. 198/2002 Sb, o dobrovolnické službě,
- Zákon č. 108/2006 o sociálních službách,
- Zákon č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů (rozpočtová pravidla).

Legislativních opatřeních ošetřující veškeré působení NNO v České republice je mnohem více. Já zde však uvádím pouze základní legislativní přehled pro přibližnou orientaci v problematice, jelikož smyslem mé práce není výčet všech zákonů.

### **2.1.3 Přehled neziskových organizací v České republice od roku 1990 - 2008**

Po roce 1990 došlo k postupnému nastartování činnosti organizací v neziskovém sektoru u nás. Veřejně prospěšná činnost začala nabývat na svém významu. Byly vytvořeny první legislativní podmínky pro vznik NNO. Začala fungovat, i když v menší míře, dotační politika státu, s cílem postavit jedny ze základních pilířů pro rozvoj demokratické společnosti po vzoru jiných zemí, které v roce 1990 měly dlouhodobější zkušenosti s neziskovým sektorem. V průběhu let se vymezil přesnější a štedřejší vztah státu k neziskovému sektoru (<http://www.czech.cz/cz/ekonomika-podnikani-veda/vseobecne-informace/neziskovysektor?i=1>).

Díky činnosti Centra pro výzkum neziskového sektoru a s podporou Českého statistického úřadu ČR byl sestaven statistický přehled o počtu všech NNO od roku 1990 až do roku 2008 v České republice.

Ze statistiky v tabulce č. 1 je zřejmý postupný rozvoj neziskového sektoru, který souvisí i s postupným vytvářením a zdokonalováním legislativních opatření pro neziskový sektor (zdroj: [http://neziskovky.cz/\\_dataPublic/attachments/2e1de125e064eff39c1dbc2586-b70e1e/stat\\_NNO\\_tabulka\\_1990\\_2008.pdf](http://neziskovky.cz/_dataPublic/attachments/2e1de125e064eff39c1dbc2586-b70e1e/stat_NNO_tabulka_1990_2008.pdf)):

**Tab. č. 1: Přehled počtu Nestátních neziskových organizací v letech 1990 – 2008**

NNO	Občanská sdružení	Nadace	Nadační fondy	Obecně prospěšné společnosti	Evidované právnické společnosti	Organizační jednotky sdružení
1990	3879					
1991	9366					
1992	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>				
	15393	1551				
1993	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>				
	21694	2768				
1994	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>				
	24978	3800				
1995	<i>prosinec</i>	<i>listopad</i>				
	26814	4235				
1996	<i>březen</i>	<i>březen</i>				
	27807	4392				
1997	<i>březen</i>	<i>prosinec</i>		<i>březen</i>		
	30297	5238		52		
1998	<i>listopad</i>	<i>listopad</i>	<i>listopad</i>	<i>listopad</i>		
	36046	55	71	129		
1999	<i>léto/podzim</i>	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>		
	38072	272	695	50		
2000	<i>květen</i>	<i>květen</i>	<i>květen</i>	<i>květen</i>		
	42302	282	735	557		
2001	<i>listopad</i>	<i>listopad</i>	<i>listopad</i>	<i>listopad</i>		
	47101	299	784	701		
2002	<i>říjen</i>	<i>říjen</i>	<i>říjen</i>	<i>říjen</i>	<i>říjen</i>	<i>říjen</i>
	49108	330	825	762	4785	30547
2003	<i>listopad</i>	<i>listopad</i>	<i>listopad</i>	<i>listopad</i>	<i>listopad</i>	<i>listopad</i>
	50997	350	859	884	4946	31509
2004	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>
	53306	362	898	1038	4927	32020
2005	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>
	54963	368	925	1158	4605	33178
2006	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>
	58342	380	992	1317	4464	28868
2007	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>
	61802	390	1048	1486	4446	29378
2008	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>	<i>prosinec</i>
	65386	411	1095	1658	4399	29752

## 3 SUPERVIZE

### 3.1 Pojem a definice supervize

Supervize je pojem, který je v posledních letech stále více používán a skloňován ve všech pádech, přestože jde o termín poměrně mladý. Je to způsobeno nejen tím, že potřebě kvalitní supervize pracovníků v pomáhajících profesích se přikládá stále větší význam. V mnohých literaturách, odborných i populárních, je supervize definována různě. Já sama jsem se setkala s mnoha rozdílnými popisy, co to vlastně supervize je. Přestože se však definice různí, vždy se více či méně shodují ve vyjádření podstaty a smyslu supervize.

Jeden z mnoha odborných zdrojů vysvětluje podstatu supervize zcela stručně, a přesto obsáhle. Zdroj popisuje supervizi jako „pomoc, dozor nad prací začínajících psychotherapeutů, sociálních pracovníků aj. po skončení výcviku, nejméně jeden rok, většinou však více let (Hartl, 1993, s. 203).“

Tato definice vyzdvihuje potřebu odborného vedení pracovníků, kteří začali s výkonem své profese. Dle mého názoru je to zásadní okamžik. Již na samém začátku se nový pracovník může naučit nesmírně důležitým a cenným zásadám, které s úspěchem může aplikovat a potřebovat po celou dobu své kariéry v sociálních službách. Často můžeme slyšet názor od lidí a z širokého okolí, „že každý člověk se učí“, nebo podobné vyjádření „žádný učený z nebe nespadá“. A o oblasti sociálních služeb to samozřejmě platí také.

Každý máme právo na chyby, každý se učíme. Ale s odbornou a kvalitní supervizí se nový pracovník v sociální službě může vyvarovat zásadním problémům či chybným krokům, které by mohly pracovníka i klienta velice poškodit. Práce v této oblasti je náročná. Je to práce s lidmi, kteří mají nejrůznější problémy, kteří mohou být velice křehcí, zranitelní a mnohou se nacházejí v různém psychickém rozpoložení a kondici. I právě z tohoto důvodu je vhodné připravit se na některé z možných krizových situací odborněji a citlivěji, a to prostřednictvím odborně vedené supervize.

Jiný odborný zdroj definuje supervizi v sociální práci jako „metodu jejího řízení, kdy nadřízená nebo zkušenější osoba vede podřízenou nebo méně zkušenou osobu metodou podobnou vztahu mistra k tovaryši, předáváním zkušeností a znalostí během výkonu práce (Řezníček, 1994, s. 73).“

Z této definice jasně vyplývá doporučení, aby opravdu zkušenější a již profesionální pracovník předával své poznatky takovému pracovníkovi, který ještě není natolik zkušený a pro kterého supervize představuje cenný zdroj nových zkušeností a informací. Supervize je přirozeným a velice vhodným prostředkem, jak začínajícím sociálním pracovníkům pomoci a podpořit je v jejich profesionalizaci.

Supervize může být chápána i jako „specifická metoda učení v bezpečném prostředí důvěry, která se zaměřuje na podporu pracovníka, vyjasnění případu, vyhodnocení dosaadvných postupů a metod, stanovení dalších strategií, odhalení neuvědomovaných souvislostí, pocitů a emocí, jež mohou ovlivňovat práci s klientem. Při supervizím sezení se mohou reflektovat jak prožitky a vztahy supervidovaného pracovníka k jeho sociálnímu prostředí (rodině, dětem, partnerovi, klientovi, sobě samému), tak i prožitky klienta (Bednářová, 2003, s. 90).“

Z popisu uvedeného výše opět vyplývá obrovský význam supervize, který má supervize jako jedna z metod podporování sociálních pracovníků při zvyšování jejich profesních kompetencí. Oblast sociálních služeb není strnulá. Naopak. Dochází k průběžnému vývoji v této oblasti, k novým poznáním a závěrům. A tudíž i pracovník v sociální oblasti musí stále rozvíjet své profesionální schopnosti a dovednosti. V případě, kdy chce pracovník v této oblasti skutečně obstát a věnovat se této profesi tzv. naplno, je naprosto nezbytné, aby na sobě pracoval a zvyšoval své odborné a sociální schopnosti. Jak z definice výše ještě vyplývá, supervize je i citlivý a důvěrný prostor pro řešení i osobních záležitostí sociálního pracovníka, které mohou pozitivně i negativně ovlivňovat výkon pracovníka. Snad každý z nás může být denně ovlivňován ve své práci svým osobním životem a aktuálními životními podmínkami. Někdo méně, někdo více. Sociální pracovník však při práci s lidmi, kteří potřebují jeho pomoc a podporu, nesmí nechat své osobní starosti zasahovat do jeho výkonu v práci. A supervize může být vhodným prostředkem, jak s tímto pomoci.

Kahoun (2007, s. 169) definuje supervizi také jako: „Vzdělávací proces, v němž osoba vybavená určitými znalostmi a dovednostmi přijímá odpovědnost za výcvik osoby, která je vybavena méně.“

Současně vyzdvihuje podstatnou součást procesu supervize, a to funkci „expresivně-podpůrnou, která se zaměřuje na rehabilitaci osobnosti sociálního pracovníka tím, že mu poskytuje emoční podporu (Kahoun, 2007, s. 169).“

V této definici je opět zdůrazněn obrovský význam přímé podpory sociálních pracovníků jako lidí, kteří také potřebují pomoc se svými osobními starostmi a životními situacemi. Pracovníci v sociální oblasti si více než zaslouží průběžnou a vhodnou podporu.

Výkon práce v oblasti sociálních služeb je nesmírně náročný po stránce navazování fungujícího profesního vztahu sociálního pracovníka a klienta přicházejícího do služby. Tento vztah je ovlivňován problematikou a otázkou moci, morálky a profesní etikou. Na všechny pracovníky v pomáhajících profesích je vždy kladen vysoký nárok po stránce jejich morálnosti a zvládnání právě onoho křehkého pracovního vztahu pracovníka a klienta. I proto je nutné, například s pomocí supervize, řešit osobní potřeby sociálního pracovníka spojené s jeho motivy, proč dělá sociální práci a proč ji dělá právě tak, jak ji dělá. I proto je pro zajištění profesionálního přístupu ke klientům a respektování jejich potřeb důležité vyřešení vlastních potřeb a skrytých motivů pracovníka pro výkon takové profese. Otevřenost v rámci supervize a možnost vyřešit tyto vnitřní problémy a otázky sociálního pracovníka mohou vést k růstu opravdového odborníka, s morálním, etickým a zdravým přístupem k této profesi (Kahoun, 2007).

Supervizi je možné popsat také jako křehký lidský vztah mezi supervizorem a supervidovaným, o který je potřeba pečovat tak, aby plnil svou funkci a mohl nést své pozitivní výsledky. V supervizi na profesionální úrovni jde také o nastavení kvalitní komunikace mezi lidmi. Podobně popisuje a vnímá supervizi Hawkins (2004, s. 59) jako: „Čistou mezilidskou interakci, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, sekávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem.“

Osobnost supervizora zde hraje významnou roli jako odborníka, který je schopný nestranně a přesto s péčí, soucitem a zaujatě postřehnout detaily, které supervidovaný nemusí postřehnout a které hrají významnou roli pro jeho úspěch při práci s klienty (Carroll, 2004).

### **3.2 Význam supervize pro rozvoj profesních kompetencí sociálních pracovníků a jejich podporu při přímé práci s lidmi**

Člověk, který se rozhodne pro studium a poté výkon profese v sociální oblasti, si musí uvědomit, že vystudováním školy jeho odborné vzdělávání nekončí. Profese sociální-



ho pracovníka vyžaduje celoživotní vzdělávání, které může zamezit ustrnutí pracovníka bez ohledu na to, k jakým změnám a vývoji v sociální oblasti dochází.

Právě v oblasti pomáhajících profesí a pro sociální pracovníky vykonávající přímou práci s lidmi nabývá na svém velkém významu i jiné vzdělávání, než které představuje klasické získávání teoretických znalostí na školách. V této profesi je nesmírně důležité získávání profesního umu a profesionální jistoty při práci s klienty. Odborné teoretické znalosti jsou základem, na který musí logicky navazovat další praktické zkušenosti, získávané postupně a i prostřednictvím kvalitních supervizí (Bednářová, 2003).

Pro zajištění rozvoje všech profesních kompetencí by měl být samozřejmostí běžný a bezproblémový přístup a možnost účastnit se supervize, která je realizovaná i na základě aktuálních potřeb pracovníků. Každý sociální pracovník má mít možnost být podporován prostřednictvím supervize bez ohledu na to, jakým typem vzdělání a odborného školení prošel.

Každý člověk, který se rozhodne pro profesi a budování své kariéry v sociální oblasti, se rozhoduje pomáhat těm z nás, kteří takovou pomoc potřebují. Takový člověk musí věnovat velkou pozornost potřebám druhých lidí. Což samo o sobě není vždy jednoduché. V této profesi není výjimkou, když člověk prochází chvílemi a stresovými okamžiky, jaké výstižně popisuje Hawkins (2004, s. 17), cituji: „kdy se nám zdá, že to sotva stojí za to, možná proto, že bojujeme proti všem, nebo protože klient není dost vděčný, nebo se cítíme vyčerpaní a připadá nám, že už nemáme z čeho dávat.“

Jde o velice stresové a psychicky náročné okamžiky, při kterých se sociální pracovníci musí vypořádat s negativními emocemi. Podobné stresové chvíle a nepříjemné pocity mohou být zlomové a také zásadní pro další přístup pracovníka k výkonu své profese a pro přístup pracovníka k lidem, kterým má pomáhat. Takovéto situace jsou náročné na zvládnutí negativních emocí a na udržení si duševní rovnováhy tolik potřebné pro trvale profesionální výkon v pomáhající profesi.

V těchto náročných chvílích, kdy sociální pracovníci hodnotí své motivy pro toto povolání, výsledky své práce a případně i další setrvání v této profesi, může být kvalitní a aktuální supervize velkým přínosem a oporou. Supervize může poskytnout pracovníkovi „příležitost podívat se na věci s odstupem a uvažovat, příležitost vyvarovat se snadné cestě obviňování druhých – klientů, kolegů, organizace, „společnosti“, nebo dokonce sebe; pustit

se do hledání nových možností, odhalit poučení, které se v těch nejobtížnějších situacích často skrývá, a získat podporu“ (Hawkins, 2004, s. 17).

Supervize se by se tedy neměla vnímat pouze jako jistá forma kontroly, nebo jenom jako pouhé předávání rad a odborných informací, či jenom jako konzultace a porada k různým případům a situacím. Při supervizi nejde ani o pouhé přikazování jakým způsobem se má dále pokračovat (Bednářová, 2003).

Naopak, jak uvádí také Bednářová (2003, s. 68): „Supervize je zacílena na odborný i osobní rozvoj pracovníků. Jde o specifickou metodu učení v bezpečném prostředí důvěry.“

V průběhu supervize si může sociální pracovník uvědomovat své vlastní profesní konání prostřednictvím reflexe. Při procesu supervize se analyzují různé případy z každodenní praxe, se kterými se pracovník již setkal a nebo je velká pravděpodobnost, že se s podobnými případy teprve seznámí. Při supervizi tedy dochází k analýze dřívějších i aktuálních problémů ve spolupráci supervizora se supervidovaným sociálním pracovníkem.

Výsledkem takové supervize je reflexe vědomých a nevědomých chyb, kterých se sociální pracovník při výkonu své práce dopouští, a které mohou vyplývat z jeho osobních charakteristik a dispozic, i z jeho současné životní situace. Při supervizi zároveň dochází k vzájemnému a důležitému obohacení o nové poznatky nejen supervidovaných sociálních pracovníků, ale i supervizora samotného (Bednářová, 2003).

Přínos supervize pro profesní rozvoj pracovníků velice významný. Ve standardech kvality sociálních služeb je definována nutnost dalšího profesního rozvoje zaměstnanců. Protože zaměstnání pracovníků v pomáhajících profesích je opravdu nesmírně psychicky, ale někdy i fyzicky, náročné, kladou standardy kvality velký důraz na zajištění a umožnění průběžného profesního růstu pracovníků danou organizací. Taková podpora a následný profesní růst dodává pracovníkům jistotu, že svou práci odvádějí kvalitně a že je tudíž i klientům poskytována kvalitní a adekvátní péče (Sokol, 2008).

Jedním z hodnotících kritérií standardů sociálních služeb je i informace týkající se „podpory nezávislého kvalifikovaného odborníka“. Vzhledem k psychické i fyzické náročnosti přímé práce s klientem se „zaměstnanci někdy dostávají do kratších či dlouhodobých problémů s uživatelem služby. V tomto případě je třeba zaměstnanci poskytnout podporu nezávislého odborníka, supervizi, která spočívá tom, že:

- vždy jde o rozbor konkrétní problémové situace zasazené v jedinečném mezilidském kontextu,
- těžiště procesu spočívá ve vzdělávání zaměstnance, jak vyřešit problém,
- prvek kontroly je potlačen (Sokol, 2008, s. 416).“

### 3.2.1 Funkce supervize

Hawkins (2004, s. 60) vymezuje tři základní funkce supervize, tzv. Kadushinovi kategorie, kterými supervize nabývá na svém významu jako podpora sociálních pracovníků. Jsou to tyto funkce:

- **Vzdělávací** (formativní) funkce

Je to stránka supervize, která se týká především rozvoje všech dovedností a schopností sociálního pracovníka, jeho rozvoje umění porozumění. Ke vzdělávání pracovníků dochází v průběhu rozebírání přímé práce pracovníků s klienty. Supervisor může pracovníkům pomoci:

- „lépe klientovi rozumět,
- více si uvědomovat své reakce a odezvy na klienta,
- chápat dynamiku toho, jak probíhají jejich interakce s klientem,
- podívat se na to, jak intervenují a jaké jsou dopady jejich intervencí,
- zkoumat další způsoby práce s touto a podobnými situacemi klientů (Hawkins, 2004, s. 60).“

- **Podpurná** (restorativní) funkce

Jde o chvíle, při kterých dochází k určitému způsobu reagování na konkrétní skutečnost v situacích, kdy na sociální pracovníky, kteří vykonávají přímou práci s klienty, působí strach, bolest, beznaděj a zoufalství klientů. Sociální pracovníci potřebují podporu a dostatek prostoru na to, aby si mohli plně a s odstupem uvědomit, jak na ně tyto emoce působí a jakým způsobem to ovlivňuje jejich reakce a výkon práce. Tato podpora formou supervize je vhodná pro zvládnutí vlastních reakcí pracovníků, ale i pro jejich odreagování se od podobných negativních emocí (Hawkins, 2004).

„Tyto emoce mohly vzniknout v důsledku empatie s klientem, nebo je klient mohl oživit, případně mohly být reakcí na klienta. Nevěnovat takovým emocím pozornost vede brzy k nižší účinnosti pracovníků, kteří se buď se svými klienty začnou nadměru identifikovat, nebo se začnou bránit další možnosti nechat na sebe klienty působit. To časem vede ke stresu a k jevu nyní běžně označovanému jako vyhoření (Hawkins, 2004, s. 60).“

- **Řídící** (normativní) funkce

Tato stránka supervize plní při práci sociálních pracovníků s klienty funkci kontroly kvality poskytované služby. Každý člověk může někdy selhat, může mít své bolesti či předsudky. Supervizor, jako rádce, opora a odborný poradce, má možnost toto vše důkladně probrat s pracovníkem. Tímto je zajištěna i jistá forma kontroly nahrazující případný deficit potřebných zkušeností. Supervizor se tak stává být spoluodpovědným za kvalitu poskytované péče oním pracovníkem, případně za kvalitu poskytovaných služeb dané organizace (Hawkins, 2004).

Pro lepší ilustraci výše popsaných funkcí zde uvádím stručný přehled základních zaměření supervize ve vztahu ke zmíněným funkcím, tzv. Kadushinovým kategoriím. Přehled v tabulce č. 2 je dle Hawkinse (2004, s. 61):

**Tab. č. 2: Prvořadá zaměření supervize**

Hlavní kategorie zaměření supervize	Kadushinova kategorie
poskytovat pravidelně prostor, v němž mohou supervidovaní uvažovat o obsahu a procesu své práce	vzdělávací
rozvíjet porozumění a dovednosti v práci	vzdělávací
získávat informace a jinou perspektivu týkající se vlastní práce	vzdělávací/podpůrná
získávat zpětnou vazbu o obsahu i procesu	vzdělávací/podpůrná
být uznáván a mít oporu jako člověk i jako pracovník	podpůrná
zajistit, aby jako člověk a jako pracovník nebyl jedinec nucen zbytečně nést obtíže, problémy a projekce sám	podpůrná
mít prostor k prozkoumání a vyjádření osobních trápení, vracejících se podnětů, přenosu či protipřenosu, které může přinášet práce	řídící/podpůrná

lépe plánovat a využívat osobní i odborné zdroje	řídící/podpůrná
být sám aktivní, nikoliv jen reagovat	řídící/podpůrná
zajistit kvalitu práce	řídící

### 3.3 Průběh supervize

Pro dosažení úspěšného výsledku supervize je důležité, aby se všechny zúčastněné strany předem domluvily na všech nezbytných podmínkách celého průběhu supervize. Toto obnáší ujednání supervizora, supervidovaných sociálních pracovníků a vedoucího organizace, který supervizi objednává, na tzv. supervizním kontraktu. Kontrakt obsahuje všechny podrobné informace ke smluvené četnosti supervizních sezeních, místě konání, sjednané době supervize, ujednání o ceně, souhlasu mlčenlivosti a jiných požadavcích na průběh. Záleží na aktuálních podmínkách a osobních možnostech všech účastníků. V supervizním kontraktu se sjednává, jakým způsobem se bude případně odvolávat supervize v případě nutnosti.

Samotná supervize může probíhat formou:

- **Individuální**, při které spolupracuje supervizor pouze s jedním pracovníkem, pro kterého je supervize aktuální a který si jí aktuálně vyžádá.
- **Skupinovou**, při které se setkávají různí pracovníci, ale stejné profese a z podobných zařízení sociálních služeb, ale kteří netvoří společný pracovní tým.
- **Týmovou**, které se účastní všichni pracovníci ze stejného pracovního týmu, pracujících na společném případě, ze stejné organizace a účastní se jí všichni bez ohledu na jejich pracovní zařazení (Bednářová, 2003).

Protože se při výběru vhodné formy supervize vychází z reálných podmínek a aktuálních potřeb všech pracovníků, musí být všichni vždy předem seznámeni s předpokládaným průběhem a metodami práce související s danou formou supervize. Na konci supervizního sezení mají vždy všichni účastníci prostor na tzv. reflexi. Je to prostor pro vyjádření všech pocitů a dojmů z průběhu supervize. Mohou zde zaznít zajímavé postřehy a nové informace. Účastníci mají možnost vyjádřit se, zda jim vyhovoval styl vedení sezení a jiné související aspekty průběhu setkání. Reflexe je velice významný oka-

mžik pro celkové a profesionální ukončení supervizního sezení, který není vhodné opomenout (Hawkins, 2004).

### 3.3.1 Základní pravidla pro pozitivní průběh supervize

Aby byl zajištěn požadovaný výsledek a opravdu účinný efekt poskytnuté supervize, je doporučeno držet se některých ze základních pravidel, která podporují pozitivní průběh a tedy i pozitivní účinek supervize. Tato pravidla jsou důležitá pro všechny organizace poskytující své služby v sociální oblasti. K těmto základním doporučením dle Sokola (2008) patří především následující:

- Supervizi by měl nejlépe provádět profesionální externí odborník - supervizor (jde o tzv. externí supervizi). Jsou však běžné i případy tzv. interní supervize, kdy supervizi zajišťuje odborník daného zařízení. Tento pracovník však nesmí být začleněn v manažerské struktuře zařízení, což je velice důležité pro navázání důvěrného vztahu a pocitu bezpečí při supervizi.
- Pro dosažení maximálního výsledku a užitku by supervize měla být nedílnou a hlavně pravidelnou součástí rozvoje nejen zaměstnanců, ale i organizace jako celek. Ještě před realizací samotné supervize je nutné znát a vycházet z aktuálních potřeb účastnících se pracovníků. Přímo s nimi je vhodné dohodnout, jakou formu podpory si představují a co konkrétně potřebují.
- Není na místě a tudíž ani žádoucí, aby byla supervize zaměňována s běžnými provozními poradami nebo jiným odborným vedením či kontrolou. Supervize si vyžaduje zcela jiný přístup, atmosféru a podmínky, než taková běžná porada.
- Všichni pracovníci musí být vhodným způsobem a dostatečně informováni o důvodech, účelu a smyslu supervize. Dá se tím předejít situaci, kdy supervize není brána jako podpora a pomoc, ale pouze jako formální záležitost. V případě, že pracovníci nemají se supervizí zkušenosti, doporučuje se uspořádat informační seminář o tom, co to supervize je a co obnáší. Takový informativní seminář může sehrát významnou roli v přijetí a „navnadění“ pracovníků pro supervizi.

### 3.3.2 Typy supervize

Je více možností jak přistupovat k dělení typů supervize. Já zde uvádím dělení, které je přehledné, stručné a které považuji za vhodné zde uvést:

- **Manažerská** (řídící) supervize, jejímž cílem je zvýšit kvalitu poskytovaných služeb danou organizací. Základem jsou pravidelné rozhovory nadřízeného se svými podřízenými. Výsledkem rozhovorů může být zlepšení oboustranné komunikace, zlepšení řešení problémů na pracovišti, profesionální rozvoj pracovníků a celého zařízení.
- **Týmová** supervize, která se zaměřuje na zkvalitnění komunikace a pracovních vztahů v rámci týmu, vyřešení případných konfliktních situací, vymezení rolí a kompetencí v týmu. Součástí je sebereflexe jednotlivců v týmu.
- **Případová** supervize, která je zaměřená na pracovníka, jeho sebereflexi v přímém kontaktu s klienty a na řešení konkrétního případu práce s klientem (<http://www.curatio.cz/supervize.php>).

### 3.3.3 Etické aspekty supervize

Slovo etika původně pochází z řeckého slova éthos, které v doslovném překladu znamená místo, bydlení, zvyk a obyčej. Etiku můžeme tedy chápat jako disciplínu (původně filosofickou disciplínu), která se zabývá vztahem lidského jednání k morálním hodnotám (Blecha, 1994).

Etickým otázkám supervize se věnují etické směrnice mezinárodní organizace Evropské asociace supervize (etické směrnice Evropské asociace supervize uvádím také v příloze). Tato organizace iniciovala a podpořila vznik Českého institutu pro supervizi, který se stará o otázky kolem supervize, výcvik profesionálních supervizorů u nás a další zásadní otázky a problémy kolem supervize. Etický kodex Evropské asociace supervize je závazný i pro všechny supervizory v České republice. Z těchto etických zásad Evropské Asociace supervize jasně vyplývá, že supervize má směřovat hlavně a vždy ke prospěchu klienta a ke zkvalitňování poskytovaných služeb v organizacích.

Současně tato jasně daná a formulovaná etická pravidla pomáhají samotným supervizorům zorientovat se v dané situaci, zajišťují jisté hranice, které není možné překračovat

a poskytují supervizorům profesionální podporu a bezpečí. Zároveň chrání a zkvalitňují průběh supervizí a v návaznosti s tím podporují zvyšování kvality služeb poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi u nás. Etický kodex Evropské asociace supervize je rozdělen do několika částí, které jsou věnovány a zaměřeny především na:

- prospěch a práva supervidovaných pracovníků a klientů (tzn. úcta a respekt k integritě člověka, ochrana osobnosti, zajištění důvěrnosti při sdělování citlivých informací, a další),
- profesionální činnost supervizora (jeho povinnosti, uvědomění si etických a odborných témat, právní odpovědnosti, apod.),
- výcvik (provádění výcviku pouze v oblasti, pro kterou má supervizor potřebnou kvalifikaci a zkušenosti, poskytování zpětné vazby supervidovaným, atd.),
- profesionální praxi supervizora (nutné další vzdělávání supervizorů, účast na konferencích, seminářích a vzdělávání pro udržení kroku s vývojem v této oblasti) (<http://www.curatio.cz/supervize.php>).

Hawkins (2004) navrhuje další čtyři základní etické zásady pro supervizory, bez kterých se profesionální supervizor neobejde:

- Vytvářet si etickou citlivost stálým posilováním povědomí o možných dopadech našeho chování na druhé lidi a stálým povědomím o etických nárocích v interpersonálních vztazích.
- Usilovat o souhru a rovnováhu mezi vlastními etickými zásadami supervizora, jeho profesními etickými pravidly, které by měl respektovat a konkrétní reálnou situací, ve které se nachází.
- Uskutečňovat a dotáhnout do konce etické rozhodnutí i v případě zvládnutí vnitřního a i vnějšího odporu, který může představovat současné politické dění ve státě i ve světě, vlastní zájmy supervizora, strach z chybného rozhodnutí nebo ochrana kolegy supervizora.
- Nutnost naučit se vypořádat s nejistotou a mnohými pochybnostmi při supervizích.



### 3.3.4 Vlastnosti a role profesionálního supervizora

Jak Hawkins (2004) uvádí v jedné ze svých knih, být supervizorem je nesmírně obohacující a také dosti složitý úkol. Každý supervizor potřebuje mít jasno o obsahu, zaměření, ale i etické citlivosti supervize. Supervizor potřebuje znát a orientovat se i ve vlastních pocitech, motivech a očekávání ve vztahu k jeho roli supervizora. Toto vše významně ovlivňuje průběh a také onu atmosféru, kterou supervizor při sezeních vytváří. Každý supervizor významně vstupuje do celého supervizního procesu, který ovlivňuje svými charakterovými vlastnostmi, svým chováním a působením na lidi. Proto k zcela základním a nutným vlastnostem dobrého supervizora zcela jistě patří empatie, upřímnost, porozumnění, bezpodmínečné kladné přijetí člověka, sebeovládání na vysoké úrovni, opravdová vřelost, zvědavost, otevřenost, zájem, flexibilita a další vlastnosti nutné pro výkon profese supervizora.

Uvádím zde přehled dalších vlastností, které by neměly dobrému supervizorovi chybět dle M. Gilberta a K. Evanse (2004, in Hawkins, P., 2004, s. 52):

**Tab. č. 3 Vlastnosti supervizora**

<b>Vlastnosti supervizora</b>
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 supevidovaných 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, trpělivost.

Každý profesionální supervizor se potřebuje zorientovat i ve složitých rolích, které zastává, ve kterých musí mít jasno, a které často musí při své práci kombinovat. V různých situacích a pro dosažení maximálního efektu kombinuje supervizor role:

- poradce, který lidem poskytuje podporu, dokáže je ocenit a podporuje jejich upevnování profesní jistoty, zvyšování sebereflexe a reálné sebehodnocení, modelování schopnosti sebezpečí,
- učitele a pedagoga, který pomáhá pracovníkům při rozvoji jejich odborných kompetencí, vyučuje je a poskytuje jim důležité informace,
- hodnotícího pozorovatele, který napomáhá uvědomovat si nevědomé a pojmenovávat nepojmenované, který napomáhá odhalovat rizika v náročných situacích,
- kolegy, ale i přátele, který umí naslouchat, přijímat a utěšit a který je schopný navázat bezpečný a důvěrný vztah,
- manažera odpovědného za organizaci, supervidovaného i klienta, schopného plánovat, řešit problémy a podporujícího kreativní myšlení, schopného řešit etická dilemata, schopný správně distribuovat autoritu, moc a odpovědnost, která z pozice supervizora vyplývá,
- nadřízeného, který si je vědom odpovědnosti vlastní moci a který s ní umí přiměřeně a profesionálně nakládat, vždy s dobrým úmyslem,
- zkušeného manažera administrativních vztahů  
([http://www.supervize.eu/wp-content/uploads/role\\_svora\\_v\\_tymu.pdf](http://www.supervize.eu/wp-content/uploads/role_svora_v_tymu.pdf)).

### 3.4 Historie supervize v ČR

Historie supervize u nás začíná v 50. letech a je úzce spjata se skupinou psychoterapeutů a psychoanalytiků. Tato úzká skupina lidí jezdila na psychoterapeutická setkávání do zahraničí (převážně do Amsterdamu, města Lindau a dalších), kde již pojem supervize několik let nebyl neznámým. V roce 1981 začaly pravidelné výcviky tzv. bálintovských skupin, jako jedné z mnoha dalších forem supervize. V roce 1989 proběhla světová konference psychoterapeutů v Amsterdamu, po které přijeli první zahraniční supervizoři do České republiky a pravidelně prováděli supervizi setkávání a výcviky. V 90. letech již vycestovali do německého Lindau první čeští psychoterapeuti a absolvovali zde kurzy a výcviky supervize. Po roce 1995 se stala podmínka zajištění a absolvování supervize pracovníky nestátní neziskové organizace důležitou součástí při udělování některých z grantů pro oblast sociál-

ních služeb. Tento krok podpořil a zdůraznil význam supervizí v této oblasti. Z tohoto důvodu se součástí některých žádostí organizací o finanční podporu stal předložený profesní životopis supervizora s jeho podpisem. Cílem této podmínky bylo a stále je systematicky pracovat na rozvoji a zlepšování kvality poskytovaných služeb organizací nejen v neziskovém sektoru. Již v 90. letech začaly probíhat první kurzy supervize pro pracovníky v pomáhajících profesích, i z neziskového sektoru (<http://www.supervize.eu/publikace-a-clanky/ruzne-texty/historie-supervize-v-cr/> ČIS).

### 3.5 Příklady efektivní pomoci supervize

Pomocí supervize je možné pozitivně ovlivňovat pracovní jednání prostřednictvím přiměřené stimulace adresované konkrétnímu pracovníkovi s ohledem na jeho motivační strukturu, potřeby, hodnoty, zájmy, zkušenosti, jeho obvyklé způsoby jednání, sebepojetí, běžnému způsobu jednání, aktuální psychické vyladění a jeho úroveň aspirace (Hajer, 2007).

Pod vlivem mnohých stresů a různých životních událostí vznikají u pracovníků nej-různější emoce, které mohou být příjemné i nepříjemné, výrazné i nevýrazné. Pracovník může prožívat emoce radosti, důvěry, očekávání, překvapení, ale i pocity strachu, smutku, vzteku, ale i znechucení (Hájek, 2007).

Kvalitně zaměřená a provedená supervize může pracovníkovi pomoci vyrovnat se s negativními pocity. V pomáhajících profesích je vysoké riziko „ustrnutí“ pracovníka v důsledku různých syndromů, které sociální pracovníky ohrožují. Mezi nejznámější syndromy patří tzv. syndrom vyhoření a syndrom pomocníka. Vzhledem k závažným důsledkům těchto syndromů na osobnost sociálního pracovníka a jeho přímou práci s klientem uvádím stručné vysvětlení k těmto syndromům, jelikož to pokládám za velice důležité.

#### 3.5.1 Syndrom vyhoření

Pokud jde někde o osobní styk s lidmi v náročných životních situacích, pak je to oblast sociálních služeb. V některých odborných zdrojích se uvádí, že lidé, kteří pracují v tzv. sociálních povoláních postihuje syndrom vyhoření dokonce 10 až 25 % pracovníků (Křivohlavý, 1998).

Syndrom vyhoření, nebo také syndrom Burnout je dle Křivohlavého (1998, s. 11): „Formálně definován a subjektivně prožíván jako stav tělesného, citového (emocionálního) a duševního (mentálního) vyčerpání způsobeného dlouhodobým pobýváním v situacích, které jsou emocionálně mimořádně náročné. Tato emocionální náročnost je nejčastěji způsobena spojením velkého očekávání s chronickými situačními stresy.“

Syndrom vyhoření bývá doprovázen negativními projevy jako jsou pocity bezmoci a beznaděje, tělesné zhroucení, ztráty iluzí, negativní přístup ke své práci, ke kolegům v práci, ke klientům, ale i k životu jako celku. Pracovník ohrožený a prožívající syndrom vyhoření, má velice snížené síly a schopnosti obstát a zvládat všechny požadavky, které jsou na něj kladeny. Syndrom vyhoření je velice nebezpečným a bolestivým prožitkem, který závažně ovlivňuje nejen pracovní, ale následně i osobní život pracovníka. Pokud se však k syndromu profesionálně přistupuje, dá se překonat. To může naopak vést k důležitým životním změnám. Například k pozitivní změně chápání práce a jejího smyslu (Křivohlavý, 1998).

Sociální pracovník potřebuje správně působit na lidi, se kterými jedná, potřebuje pochopit a znát jejich vnitřní předpoklady a potřebuje si uvědomit zákonitosti svého působení na lidi. Tyto schopnosti, duševní vlastnosti, jsou nezbytnou podmínkou pro úspěšné zvládání pracovních činností (Křivohlavý, 1965).

Přestože syndrom vyhoření značně omezuje všechny tyto schopnosti pracovníků, supervize dokáže účinně pomoci nejen s prevencí, ale také s následnou léčbou a vypořádáváním s tímto zákeřným syndromem.

### 3.5.2 Syndrom pomocníka

Syndrom pomocníka je dalším nebezpečím pro pracovníky pomáhajících profesí. Tento syndrom, zjednodušeně řečeno, představuje způsob potřeby pomáhat, za kterou se ve skutečnosti skrývá kompenzace vlastní neschopnosti prožívat a vyjadřovat své vlastní emoce a své vlastní potřeby. Tato neschopnost člověka projevit své city se pak stává součástí osobnostní struktury s tendencí schovávat se za pomáhání jako za nějakou pomyslnou obranu. Pracovník se syndromem pomocníka se schovává za pomyslnou fasádu sociální pomoci jako za něco dokonalého, nenapadnutelného a všemohoucího. Jinými slovy se dá také říci, že výběr profese v sociální oblasti může souviset s nestabilní motivací člověka pro tuto profesi. Také tato nestabilní motivace může být příčinou syndromu pracovníka.

Ale včasná a dostatečná supervize na profesionální úrovni umožňuje bojovat se syndromem přímo na místě a podporovat pracovníka v hledání své profesionální role (Schmidbauer, 2008).

Význam supervize jako formy pomoci při řešení problémů spojených s těmito syndromy je skutečně veliký. Supervize sehrává důležitou roli záchranného bodu pro pracovníka. Supervize poskytuje nejen profesionální pomoc, ale i čistě lidskou podporu.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 ÚVODNÍ ČÁST

### 4.1 Širší souvislosti výzkumu

Problematika péče a kvality poskytovaných služeb pracovníky v sociálních službách je stále v popředí zájmu. I právě proto je v současnosti aktuální téma supervize, prezentována jako jeden z možných nástrojů odborného rozvoje a řízení pracovníků v oblasti sociálních služeb. Supervize je všeobecně označována jako jeden z mnoha způsobů, jak těmto pracovníkům kvalifikovaně, včas, citlivě a profesionálně pomoci.

Obecně předpokládám, že většina pracovníků působících v oblasti sociálních služeb má zájem na sobě průběžně pracovat, rozvíjet se a posilovat své odborné kompetence. A také se domnívám, že velká většina těchto pracovníků má zájem sledovat a hodnotit svou běžnou denní praxi. I k tomuto je supervize prospěšná.

Supervize poskytovaná pracovníkům v sociálních službách je v různých odborných literárních a jiných zdrojích prezentována jako velice přínosná pro tuto oblast po všech stránkách. Já osobně mám se supervizí a jejím vlivem jen pozitivní zkušenosti. Ze své praxe však také dobře vím, že ne vždy byla supervize vnímána ze strany jiných pracovníků jako důležitá a vhodná součást jejich odborného růstu a jejich podpory v mnoha směrech. A ze své vlastní praxe také vím, že ne vždy jsou vymezovány dostatečné finanční prostředky proto, aby mohla být zajištěna vhodná supervize.

I když bylo v této oblasti učiněno mnoho pozitivních změn v chápání a zařazení supervize do běžné praxe sociálních pracovníků (např. podmínka supervize pro udělení některých z finančních grantů, mediální a odborná osvěta o významu supervize, a další), je mnohdy stále ještě přehlížena jako opodstatněná metoda pro odborný růst pracovníků v této oblasti.

Svým výzkumem zaměřeným na téma „*Zhodnocení efektivnosti supervizí sociálními pracovníky nestátních neziskových organizací*“ chci tyto všeobecně předpokládané klady supervize zjistit, případně potvrdit či vyvrátit, právě prostřednictvím zpětné vazby a zhodnocením supervizí samotnými pracovníky konkrétně z neziskové oblasti, která má svá specifika a odlišnosti oproti státní sféře a státním institucím.

## 5 POSTUP PLÁNOVÁNÍ VÝZKUMNÉ ČÁSTI

### 5.1 Stanovení výzkumného problému

Pro účely svého výzkumu jsem zvolila tzv. deskriptivní, nebo-li popisný výzkumný problém. Prostřednictvím takto zvoleného výzkumu jsem mohla hledat odpovědi na otázky týkající se současné situace ve vnímání supervize sociálními pracovníky. Pomocí takto zaměřeného výzkumu jsem měla možnost zjistit a následně popsat situaci ve vnímání supervize samotnými pracovníky a zmapovat případný přínos supervize pro jejich praxi.

Svůj výzkum jsem zaměřila na získání zpětné vazby od sociálních pracovníků poskytujících sociální služby v rámci neziskového sektoru se zaměřením na region Vsetínsko. Od takto zaměřeného výzkumného problému jsem očekávala vhodný a spolehlivý způsob, jak výše popsaný záměr nejlépe zrealizovat.

### 5.2 Stanovení cílů výzkumu

Zaměření, tedy cíl mého výzkumu, se vztahuje na získání zpětné vazby přímo od vybraných a oslovených sociálních pracovníků z oblasti neziskových organizací. Cílem je tedy zjištění, jak vnímají tito sociální pracovníci supervizi, jaké k ní zauímají postoje. Zda supervizi vnímají jako vhodnou, nezbytnou a účelnou metodu rozvoje jejich vlastních profesních kompetencí, či nikoliv. Zda supervizi vnímají jako vhodnou podporu při jejich přímé práci s lidmi, či nikoliv.

Dalším cílem mé práce, mého výzkumu, je vhléd do celé problematiky, popis současné situace a případné potvrzení či vyvrácení obecných předpokladů v této problematice.

Mým záměrem bylo také oslovení pracovníků, kteří již se supervizí měli zkušenosti, ale i pracovníků, kteří osobní zkušenost se supervizím setkáním ještě neměli.

### 5.3 Stanovení proměnných výzkumu

Vzhledem ke skutečnosti, kdy jsem si zvolila tzv. kvantitativní orientaci svého výzkumu, musela jsem vymezit i tzv. proměnné svého výzkumu. Výzkumnou proměnnou se rozumí prvek daného zkoumání, který může nabývat různé hodnoty.



A vzhledem ke svému výzkumnému problému jsme vymezila dvě proměnné, tzv. kategoriální proměnné, které není možné kvantifikovat. Mou výzkumnou proměnnou je postoj (vnímání) a supervize.

### 5.3.1 Definice „postoje“

Postoj je důležitou součástí lidské komunikace. Můžeme ho chápat a definovat jako názor či připravenost k činu, který může souviset s nějakým problémem nebo volbou. Postoj je součástí každé osobnosti člověka a souvisí s cítěním, myšlením a chápáním člověka. Postoje mají svou hodnotící složku a ovlivňují pocity člověka ve vztahu k určité záležitosti či souvislosti. Ovlivněn svými postoji reaguje člověk svým způsobem na osoby, předměty, i na sebe sama. Hlavní funkcí těchto postojů je připravenost na reagování v různých situacích. Postoje vychází z hodnotové orientace člověka. Mají svou míru intenzity, která vychází z předpokladů:

- vnitřních (charakter, zájmy, potřeby)
- vnějších (rodina, kultura, atd.) (<http://cs.wikipedia.org/wiki/Postoj>).

### 5.3.2 Definice „supervize“

Supervize, jako důležitá součást profesního růstu, byla původně běžnou součástí, psychoterapie, poradenství a sociální práce. V současnosti je brána jako významná pro jiné oblasti práce s lidmi (např. školství, management, lékařství apod.). Supervize není jenom jakousi vyšší kontrolou a hodnocením. Jde především o bezpečnou, laskavou a obohacující zkušenost, kterou zajišťuje supervizor supervidovaným jedincům, jako jejich rádce, poradce a průvodce. Prostřednictvím supervize mohou jedinci vnímat svou práci a vztahy ke kolegům, nadřízeným a klientům z jiného úhlu pohledu. Jinýma očima. Supervize pomáhá supervidovaným porozumět různým situacím z jiné perspektivy. Cílem supervize je pomoci pracovníkům k jejich větší spokojenosti v práci, ke zvýšení kvality jejich práce a k prevenci profesního vyhoření. Supervize tak může být prospěšná nejen supervidovanému, ale také jeho klientům, organizaci jako celku, ale i rodinným příslušníkům supervidovaného (<http://www.curatio.cz/supervize.php>).

## 5.4 Výzkumné hypotézy

Dalším z kroků při plánování výzkumu mé práce bylo stanovení vědeckých předpokladů, tedy výzkumných hypotéz.

Protože již dříve formulovaný výzkumný problém pouze určil základní orientaci výzkumu, ale již nevyjádřil další informace nutné pro směřování výzkumu, bylo nutné stanovit konkrétnější hypotézy, které tzv. vedly linii celého výzkumu.

Výzkum se pak tedy soustřeďuje na potvrzení a nebo vyvrácení stanovených výzkumných hypotéz.

Na základě četby odborné literatury a vzhledem ke svému zaměření a cíli práce jsem vytvořila následující hypotézy:

**H1:** Respondenti, kteří mají zkušenost se supervizí, ji vnímají jako efektivní podporu při rozvoji jejich odborných schopností.

**H2:** Respondenti, kteří se zúčastnili supervizí, se jí účastnili převážně z vlastního zájmu.

**H3:** Respondenti, kteří mají zkušenost se supervizí, ji vnímají jako efektivní pomoc při prevenci a léčbě syndromu vyhoření.

**H4:** Respondenti, kteří mají zkušenost se supervizí, ji vnímají jako efektivní pomoc pro rozvoj kladných pracovních vztahů v pracovním týmu.

**H5:** Respondenti, kteří nemají přímou osobní zkušenost se supervizí, ji nevnímají jako důležitou součást jejich profese.

## 5.5 Výzkumný vzorek

Pro účely svého výzkumu jsem zvolila výzkumný soubor – náhodně vybranou část populace, a to sociální pracovníky nestátních neziskových organizací z regionu Vsetínsko (tzn. města a nejbližší okolí města Vsetín, Valašské Meziříčí, Rožnov p. Radhoštěm). Pracovníci těchto zařízení denně přicházejí do kontaktu s různorodou cílovou skupinou lidí, kteří vyžadují různé přístupy v práci nimi a kteří kladou na profesionální výkon pracovníků různé nároky na jejich odborné znalosti.

V rámci svého výzkumu oslovím ty pracovníky, kteří pracují se seniory, s dospělými lidmi s různým typem postižení, s dětmi a mládeží s různým typem postižení,

s rodinami a jejich dětmi, s osobami bez přístřeší, s osobami v rámci prevence sociálně patologických jevů, s lidmi nacházející se v krizové situaci.

### 5.5.1 Stručný přehled a popis výzkumného vzorku

Za účelem získání reprezentativního vzorku a získání co nejširšího počtu potřebných výzkumných dat a také v rámci svých časových a materiálních možností jsem zvolila a oslovila nestátní neziskové organizace zřizující:

- azylové domy - poskytující pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení,
- centrum denních služeb – poskytující ambulantní služby osobám, které mají sníženou schopnost péče o sebe sama z důvodu různého postižení, věku, či jiných znevýhodňujících omezení,
- kontaktní centrum – poskytující ambulantní a terénní služby lidem ohrožených závislostí na návykových látkách,
- nízkoprahová denní centra a zařízení – poskytující péči a služby lidem bez přístřeší nebo dětem ohroženým negativními sociálně patologickými jevy,
- odlehčovací (respitní) služby – poskytující terénní, ambulantní a pobytové služby různé cílové klientele s cílem umožnit potřebné osobě nezbytný odpočinek,
- poradny – poskytující potřebným lidem poradenství s cílem řešit jejich aktuální životní situaci.

Mým záměrem bylo oslovit pracovníky všech věkových kategorií, může i ženy a s různou délkou praxe v této oblasti, kteří vykonávají přímou práci s klienty.

## 5.6 Výzkumná metoda

Pro práci na svém výzkumu jsem si zvolila kvantitativní metodu výzkumného šetření, a to metodu dotazníku, který jsem si pro tyto účely vytvořila. Jde o způsob výzkumu, kdy jsou kladeny písemné otázky, na které se získávají písemné odpovědi. Tuto metodu jsme si zvolila, jelikož se domnívám, že jejím prostřednictvím zjistím a získám všechny

potřebné a dostačující výzkumné údaje. Na základě vyhodnocených údajů z dotazníku budu moci vyhodnotit efektivnost poskytovaných supervizí. Získané zkoumané data vyhodnotím a zpracuji pomocí tabulky četností. Získané údaje znázorním i graficky.

### 5.6.1 Popis dotazníku

Dotazník jsem pomyslně rozdělila do tří částí. V první (vstupní) části jsem uvedla své jméno a popsala cíle dotazníku. Důvodem bylo stručné uvedení dotazovaných – respondentů – do problematiky a současně jejich motivace pro spolupráci. Ve vstupní části dotazníku jsem zdůraznila anonymitu dotazníku. Předpokládám tak větší návratnost vyplněných dotazníků. Zároveň od toho očekávám větší upřímost a pravdivost při odpovídání na jednotlivé položky – otázky, což by mohlo být jistým problémem a zkreslujícím faktorem pravdivosti získaných dat.

V úvodní části dotazníku je naznačen způsob, jakým se má dotazník vyplňovat a odpovídat na otázky.

V úvodu jsem zvolila otázky faktografické, vztahující se k pohlaví, věku, vzdělání a délce praxe. Tyto otázky jsem do dotazníku zařadila také, protože se domnívám, že mohou být zdrojem zajímavých informací. Jedná se o otázky č. 1, 2, 3, 4.

Ve druhé části dotazníku je dalších 18 otázek - položek, které mají oznamovací, ale i tázací charakter. Pro účely svého výzkumu jsem zvolila dotazník s otázkami uzavřenými, které nabízejí hotové alternativní odpovědi, ale i otevřenými, které nabízejí volnost v odpovědi. Tyto volné otázky jsem zvolila kvůli svobodnému vyjádření se k supervizi tam, kde to považuji za vhodné. Pro lepší orientaci a nenáročnosti dotazníku jsem se pokusila o otázky více jednoduché. Pouze výjimečně obsahují některé z položek záporné výrazy.

Otázky jsou převážně zaměřené na pracovníky, kteří již mají zkušenosti se supervizí. V dotazníku jsou i otázky určené pracovníkům, kteří s touto formou podpory ještě nemají osobní zkušenosti, ale přesto mohou mít nějaké představy a získané nepřímé zkušenosti z odborné literatury, různých médií nebo ze zpětné vazby od pracovníků – kolegů, kteří již supervizí prošli.

Otázky jsou koncipovány tak, aby bylo na jejich základě možné zjistit vnímání – postoje – pracovníků supervize. Otázky jsou sestaveny tak, aby zjišťovaly informace vzta-

hující se k hypotézám. V dotazníku je celkem 22 položek, ne více, aby dotazník neunavoval respondenty a nevyústil tak do jeho povrchního vyplňování.

Třetí část dotazníku obsahuje kratičké poděkování respondentům za jejich spolupráci při vyplňování dotazníku, jelikož to považuji za slušné. Dotazník uvádím též v příloze.

### **5.6.2 Předpokládaná návratnost dotazníku**

Abych zajistila co největší návratnost dotazníků, budu ho zadávat tak, že osobně přijdu a oslovím vybranou skupinu respondentů a počkám, až dotazník vyplní. Zbytek dotazníků, které nebudou vyplněny například z důvodu nepřítomnosti všech pracovníků, budou zaslány vyplněné poštou. Za tímto účelem nechám k dispozici potřebný počet ofrankovaných a nadepsaných obálek.

I přes vlivy různých činitelů očekávám návratnost alespoň minimálně 75 % dotazníků, jako jedno z mnoha různých kritérií dobrého výzkumu.

## **6 PRŮBĚH VÝZKUMU A JEHO VÝSLEDKY**

### **6.1 Průběh dotazníkového šetření**

Dotazníkové šetření bylo provedeno v měsíci dubnu roku 2009. Osloveni byli respondenti z výše popsaného výzkumného vzorku. Při kontaktování ředitelů, jejich zástupců či jiných vedoucích pracovníků z oslovených organizací jsem se v žádném z případů nesešla s neochotou nebo odmítnutím při prosbě o možnost provést šetření se zaměstnanci. Naopak, většinou jsem se setkala se zájmem a vstřícností.

Původně jsem zamýšlela dotazníkové šetření provést způsobem osobního dotazování a zapisování jednotlivých odpovědí. To se však vzhledem k časovým možnostem a vytíženosti pracovníků, ale zároveň i mým možnostem, ukázalo jako velice neefektivní a nereálné. Nakonec jsem dotazník osobně vyplnila pouze z jedenácti zaměstnanci z různých organizací. Zbytek dotazníků jsem po domluvě s vedoucími nechala k dispozici s příslibem, že si je po opětovném kontaktování opět osobně vyzvednu.

#### **6.1.1 Skutečná návratnost dotazníků**

Návratnost dotazníků byla docela úspěšná. Z celkem 120 rozdaných dotazníků se vrátilo 92 dotazníků (76,6 %), což splnilo původní očekávání o návratnosti. Jsem přesvědčená, že to může být způsobeno zajištěním anonymity pro pracovníky a také obecným zájmem o téma supervize pro pracovníky z neziskové oblasti.

## **6.2 Interpretace zjištěných údajů**

### **6.2.1 Výsledky dotazníkového šetření**

Zjištěné údaje získané prostřednictvím dotazníkového šetření se velice dobře zpracovávaly a vyhodnocovaly prostřednictvím tabulek a grafického znázornění.

Faktografické údaje zjišťovaly otázky č. 1,2,3,4:

**Otázka č. 1: Jste žena nebo muž?****Tab. č. 4: Rozložení respondentů podle pohlaví**

	<i>Odpovědi celkem</i>
<i>Muži</i>	27
<i>Procento - muži</i>	29%
<i>Ženy</i>	65
<i>Procento - ženy</i>	71%
<i>Dotazovaných celkem</i>	92

**Graf č. 1: Rozložení respondentů podle pohlaví**

*Interpretace:* Tab. č. 4 a graf č. 1 znázorňují rozložení pracovníků vzhledem k pohlaví. Všichni respondenti odpověděli na tuto otázku. Naprostá většina respondentů jsou ženy (71%). Dovoluji si zde uvést svůj názor, že např. obecně horší platové podmínky a nedostatečné finanční ohodnocení pracovníků v sociálních službách v nestátní neziskové oblasti může být jedním z hlavních příčin, proč v této oblasti sociálních služeb působí tak malé procento mužů (29%).

**Otázka č. 2: Kolik je Vám let?****Tab. č. 5: Rozložení respondentů podle věku**

	<i>18 – 30 let</i>	<i>31 – 40 let</i>	<i>41-50 let</i>	<i>50 a více let</i>	<i>Odpovědi celkem</i>
<i>Počet respondentů</i>	37	28	18	9	92

<b>Počet v procentech</b>	40%	30%	20%	10%	100%
<b>Dotazovaných celkem</b>	37	28	18	9	92

Graf č. 2: Rozložení respondentů podle věku



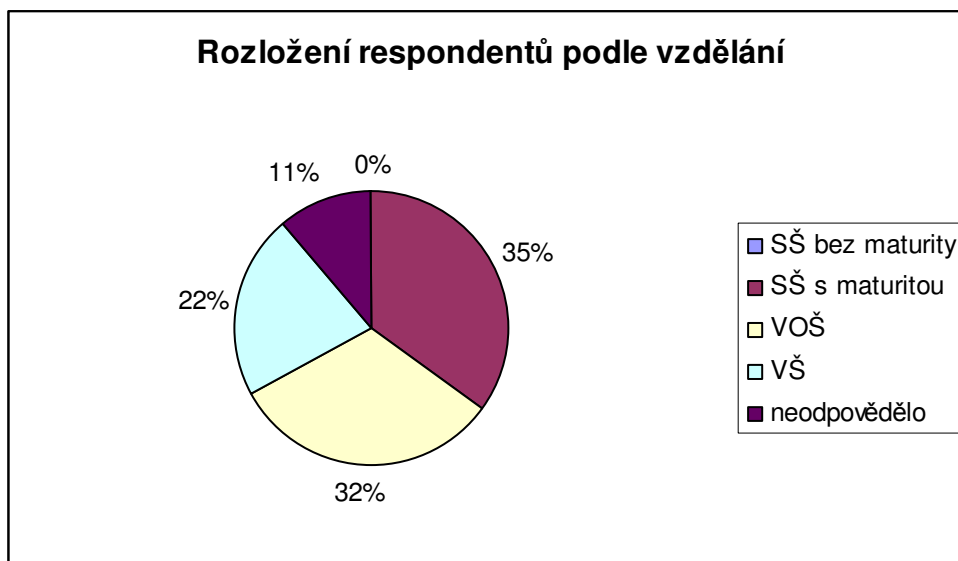
*Interpretace:* Na otázku č. 2 odpověděli všichni respondenti, tzn. celkem 92 respondentů. Největší věkovou kategorií je skupina lidí mezi 18-30-ti lety. Druhou největší skupinou jsou lidé ve věku 31 – 40 let. Nejméně respondentů uvedlo věk 51 let a více. Výrazně menší počet pracovníků staršího věku v oblasti sociálních služeb neziskového sektoru může souviset s psychickou, ale i fyzickou náročností, které jsou pracovníci v této oblasti vystavováni.

**Otázka č. 3: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

Tab. č. 6: Rozložení respondentů podle vzdělání

	<b>SŠ bez maturity</b>	<b>SŠ s maturitou</b>	<b>VOŠ</b>	<b>VŠ</b>	<b>Neodpovědělo</b>	<b>Odpovědí celkem</b>
<b>Počet respondentů</b>	0	33	29	20	10	82
<b>Respondenti v procentech</b>	0%	35%	32%	22%	11%	89%
<b>Dotazovaných celkem</b>	0	33	29	20	10	92



**Graf č. 3: Rozložení respondentů podle vzdělání**

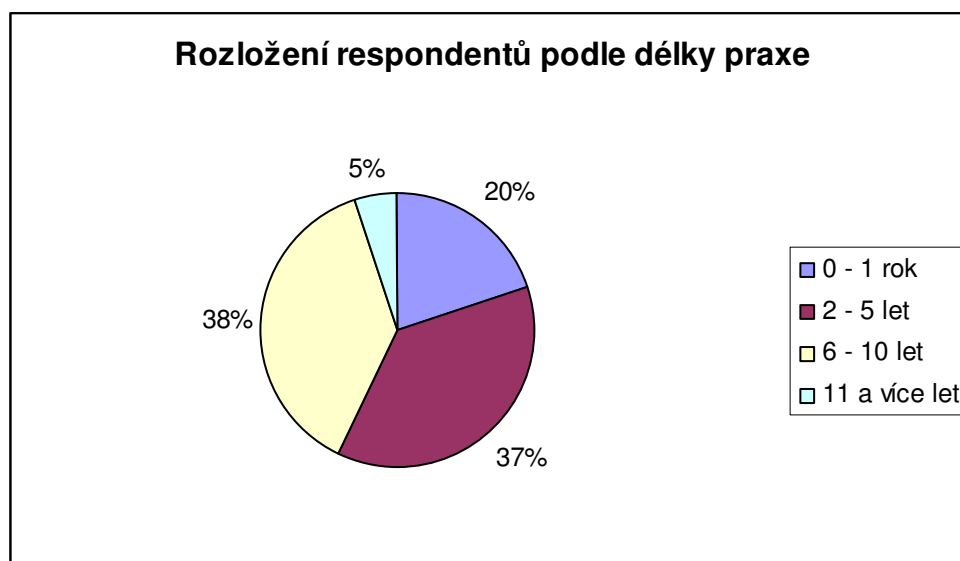
*Interpretace:* Tab. č. 6 a graf č. 3 zobrazují rozložení respondentů podle dosaženého vzdělání. Pouze 10 respondentů na tuto otázku neodpovědělo (11%). Největší skupinu respondentů tvoří pracovníci s ukončenou maturitou (35%) a hned za nimi pracovníci s vyšším odborným vzděláním (32%). Další početnou skupinou respondentů jsou lidé s ukončeným vysokoškolským vzděláním (22%). Žádný z respondentů nevedl vzdělání bez maturity. Celkově se domnívám, že vzdělanost respondentů v této oblasti je vyšší.

**Otázka č. 4: Jak dlouho již pracujete v oblasti sociálních služeb?**

**Tab. č. 7: Rozložení respondentů podle délky praxe**

	<i>0-1 rok</i>	<i>2-5 let</i>	<i>6-10 let</i>	<i>11 a více let</i>	<i>Odpovědí celkem</i>
<b>Počet respondentů</b>	18	34	35	5	92
<b>Respondenti v procentech</b>	20%	37%	38%	5%	100%
<b>Dotazovaných celkem</b>	18	34	35	5	92

Graf č. 4: Rozložení respondentů podle délky praxe



*Interpretace:* Tab. č. 7 a graf č. 4 vypovídají o rozložení pracovníků vzhledem k jejich délce působení v oblasti sociálních služeb. Pouze o 1% je více respondentů, kteří pracují v této oblasti 6 – 10 let, následují pracovníci, kteří zde pracují 2 – 5 let. Naprosto nejmenší skupinu tvoří pracovníci, kteří v této oblasti působí 11 a více let. Z celkového počtu dotázaných respondentů je to opravdu minimum (5%).

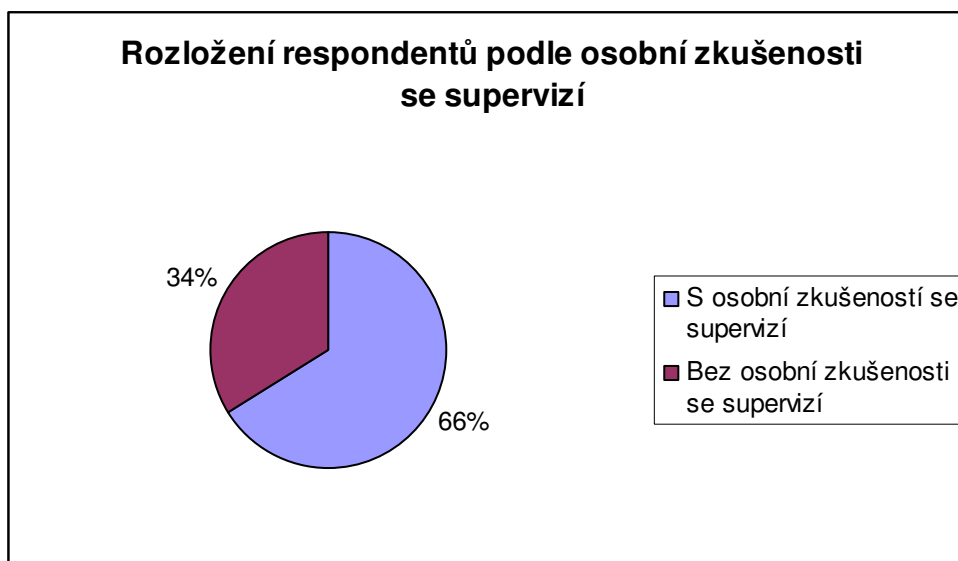
Otázky vztahující se ke vnímání supervize ze strany respondentů č. 5 - 22:

**Otázka č. 5: Účastnil/a jste se někdy supervizního setkání?**

Tab. č. 8: Rozložení respondentů podle osobní zkušenosti se supervizí

	<i>S osobní zkušeností se supervizí</i>	<i>Bez osobní zkušenosti se supervizí</i>	<i>Odpovědí celkem</i>
<b>Počet respondentů</b>	61	31	92
<b>Respondenti v procentech</b>	66%	34%	100%
<b>Dotazovaných celkem</b>	61	31	92

Graf č. 5: Rozložení respondentů podle osobní zkušenosti se supervizí



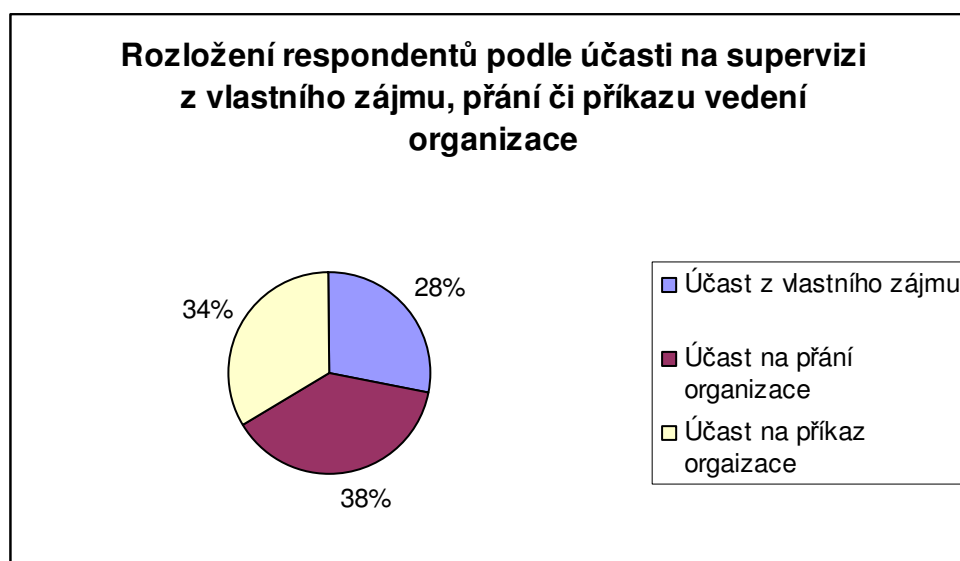
*Interpretace:* Z tab č. 8 a grafu č. 5 vyplývá, že větší polovina respondentů již má přímou zkušenost se supervizí (66%).

**Otázka č. 6:** *Účastníla jste se supervize z vlastního zájmu, přání nebo příkazu vedení organizace?*

**Tab. č. 9:** Rozložení respondentů podle účasti na supervizi z vlastního zájmu, přání či příkazu organizace

	<i>Účast z vlastního zájmu</i>	<i>Účast na přání organizace</i>	<i>Účast na příkaz organizace</i>	<i>Odpovědí celkem</i>
<i>Počet respondentů</i>	17	23	21	61
<i>Respondenti v procentech</i>	28%	38%	34%	100%
<i>Dotazovaných celkem</i>	17	23	21	61

**Graf č. 6: Rozložení respondentů podle účasti na supervizi z vlastního zájmu, přání či příkazu organizace**



*Interpretace:* Z tab. č. 9 a grafu č. 6 vyplývá, že poměrně vysoké procento respondentů se účastnilo supervize na přání vedení organizace (38%) a také na příkaz organizace (34%). Nejméně respondentů se účastnilo supervize čistě z vlastního zájmu (28%).

**Otázka č. 7: Vnímáte nějaký pozitivní přínos ze supervizních setkání pro růst a rozvoj Vašich odborných znalostí a schopností?**

**Tab. č. 10: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro rozvoj odborných schopností respondentů**

	<i>Ano</i>	<i>Spíše ano</i>	<i>Spíše ne</i>	<i>Ne</i>	<i>Odpovědi celkem</i>
<i>Počet respondentů</i>	29	25	7	0	61
<i>Respondenti v procentech</i>	48%	41%	11%	0%	100%
<i>Dotazovaných celkem</i>	29	25	7	0	61

**Graf č. 7: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro rozvoj odborných schopností respondentů**



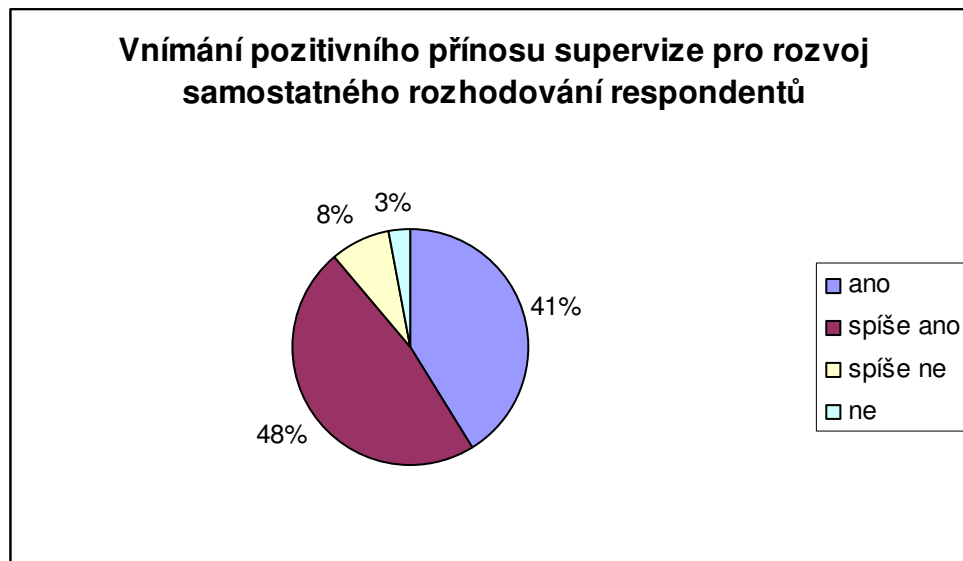
*Interpretace:* Z tabulky a grafu výše je patrné, že naprostá většina respondentů vnímá supervizi skutečně za přínosnou pro jejich profesionální a odborný růst (48% ano, 41% spíše ano). Pouze 11% si myslí, že supervize spíše není přínosná pro růst jejich odborných schopností.

**Otázka č. 8: Vnímáte nějaký pozitivní přínos ze supervizních setkání pro podporu Vašich schopností samostatného rozhodování při práci s klienty?**

**Tab. č. 11: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro rozvoj samostatného rozhodování respondentů**

	<i>Ano</i>	<i>Spíše ano</i>	<i>Spíše ne</i>	<i>Ne</i>	<i>Odpovědí celkem</i>
<i>Počet respondentů</i>	25	29	5	2	61
<i>Respondenti v procentech</i>	41%	48%	8%	3%	100%
<i>Dotazovaných celkem</i>	25	29	5	2	61

**Graf č. 8: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro rozvoj samostatného rozhodování respondentů**



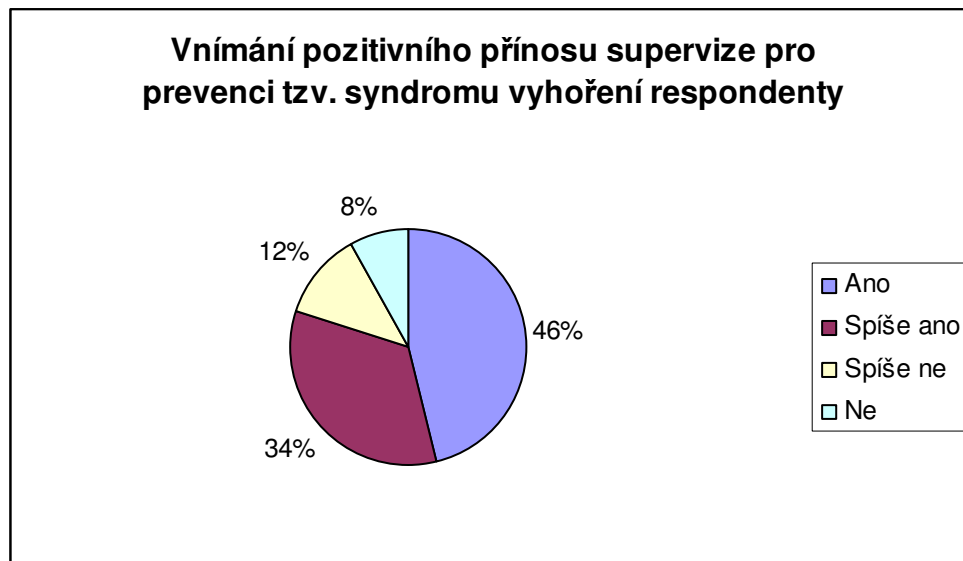
*Interpretace:* Tab. č. 11 a graf č. 8 ukazují, že supervize je respondenty většinou vnímána jako přínosná i pro rozvoj samostatného rozhodování (41% ano, 48% spíše ano). 8% respondentů je přesvědčených, že supervize spíše nemá na toto kladný vliv. 3% si myslí, že supervize na toto nemá žádný vliv.

**Otázka č. 9: Vnímáte nějaký pozitivní přínos ze supervizních setkání pro prevenci tzv. syndromu vyhoření ?**

**Tab. č. 12: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro prevenci tzv. syndromu vyhoření**

	<i>Ano</i>	<i>Spíše ano</i>	<i>Spíše ne</i>	<i>Ne</i>	<i>Odpovědi celkem</i>
<i>Počet respondentů</i>	28	21	7	5	61
<i>Respondenti v procentech</i>	46%	34%	12%	8%	100%
<i>Dotazovaných celkem</i>	28	21	7	5	61

**Graf č. 9: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro prevenci tzv. syndromu vyhoření**



*Interpretace:* Je velice potěšující, že supervize je vnímána jako jeden ze způsobů prevence syndromu vyhoření, který ohrožuje psychické i fyzické zdraví pracovníků v sociálních službách. Z tab. č. 12 a grafu č. 9 je patrné, že naprostá většina respondentů vnímá supervizi velice kladně (46% ano, 34% spíše ano).

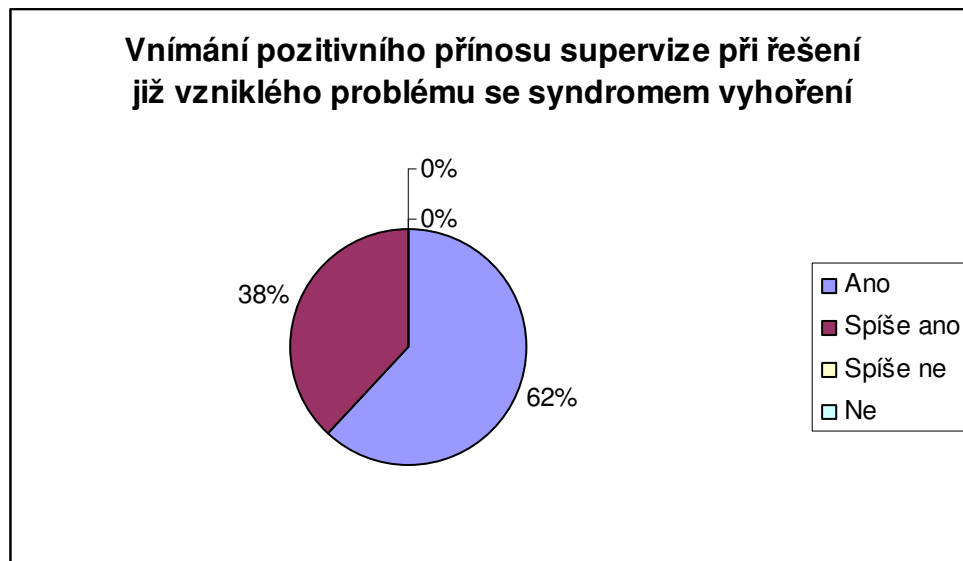
**Otázka č. 10:** *Vnímáte nějaký pozitivní přínos ze supervizních setkání pro řešení již vzniklého syndromu vyhoření v případě, že jste se s tím potýkali? (vyplňovali ti pracovníci, kteří se osobně potýkali se syndromem vyhoření)*

**Tab. č. 13: Vnímání pozitivního přínosu supervize při řešení již vzniklého problému se syndromem vyhoření**

	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	Respondenti, kteří tuto otázku nezodpověděli	Odpovědi celkem
<b>Počet respondentů</b>	15	9	0	0	37	24
<b>Respondenti v procentech</b>	62%	38%	0%	0%	61%	100%
<b>Dotazovaných celkem</b>	15	9	0	0	37	61

**Pozn.:** *respondenti, kteří neměli problém s tzv. syndromem vyhoření je dle nezodpovězených odpovědí 37*

**Graf č. 10: Vnímání pozitivního přínosu supervize při řešení již vzniklého problému se syndromem vyhoření**



*Interpretace:* Ze zjištěných údajů je zřejmé, že celkem 24 respondentů mělo osobní problémy se syndromem vyhoření. Otázka byla určena těm, kteří s tímto syndromem měli osobní problémy. 37 respondentů neodpovědělo, protože nejspíše neměli osobní zkušenost se syndromem. Z 24 respondentů se všichni vyjádřili pozitivně k vnímání supervize jako pomoci s vypořádáním se se syndromem (62% ano, 38% spíše ano).

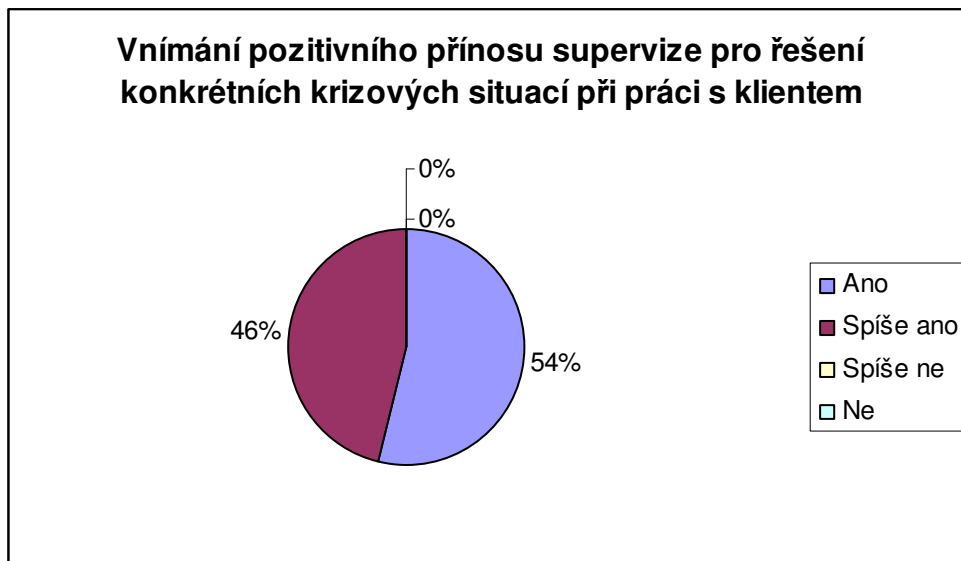
**Otázka č. 11: Vnímáte nějaký pozitivní přínos ze supervizních setkání pro řešení konkrétních krizových situací při práci s klientem?**

**Tab. č. 14: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro řešení konkrétních krizových situací při práci s klientem**

	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	Odpovědí celkem
<b>Počet respondentů</b>	33	28	0	0	61
<b>Respondenti v procentech</b>	54%	46%	0%	0%	100%
<b>Dotazovaných celkem</b>	33	28	0	0	61



**Graf č. 11: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro řešení konkrétních krizových situací při práci s klientem**



*Interpretace:* I z této tab. č. 14 a grafu č. 11 jasně vyplývá, že respondenti jednoznačně vnímají supervizi jako podporu při zvládnání krizových situací v práci s klienty (54% ano, 46% spíše ano).

**Otázka č. 12: Vnímáte nějaký pozitivní přínos ze supervizních setkání pro rozvoj Vašich kladných a profesionálních pracovních vztahů s kolegy v týmu?**

**Tab. č. 15: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro rozvoj kladných vztahů na pracovištích respondentů**

	<i>Ano</i>	<i>Spíše ano</i>	<i>Spíše ne</i>	<i>Ne</i>	<i>Odpovědí celkem</i>
<i>Počet respondentů</i>	26	19	13	3	61
<i>Respondenti v procentech</i>	43%	31%	21%	5%	100%
<i>Dotazovaných celkem</i>	26	19	13	3	61

**Graf č. 12: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro řešení konkrétních krizových situací při práci s klientem**



*Interpretace:* Ze zjištěných údajů vyplývá (tab. č. 15 a graf č. 12), že většina dotázaných vnímá supervizi jako prospěšnou pro podporu a rozvoj kladných vztahů s kolegy v práci. Přesto 26% respondentů není přesvědčeno o kladném vlivu supervize v této situaci. Kladné přesvědčení v tomto směru již není tak výrazné a jednoznačné.

**Otázka č. 13: Vnímáte nějaký pozitivní přínos ze supervizních setkání pro řešení Vašich osobních životních situací a problémů?**

**Tab. č. 16: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro řešení osobních situací respondentů**

	<i>Ano</i>	<i>Spíše ano</i>	<i>Spíše ne</i>	<i>Ne</i>	<i>Odpovědí celkem</i>
<i>Počet respondentů</i>	20	21	15	5	61
<i>Respondenti v procentech</i>	33%	34%	25%	8%	100%
<i>Dotazovaných celkem</i>	20	21	15	5	61

**Graf č. 13: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro řešení osobních situací respondentů**



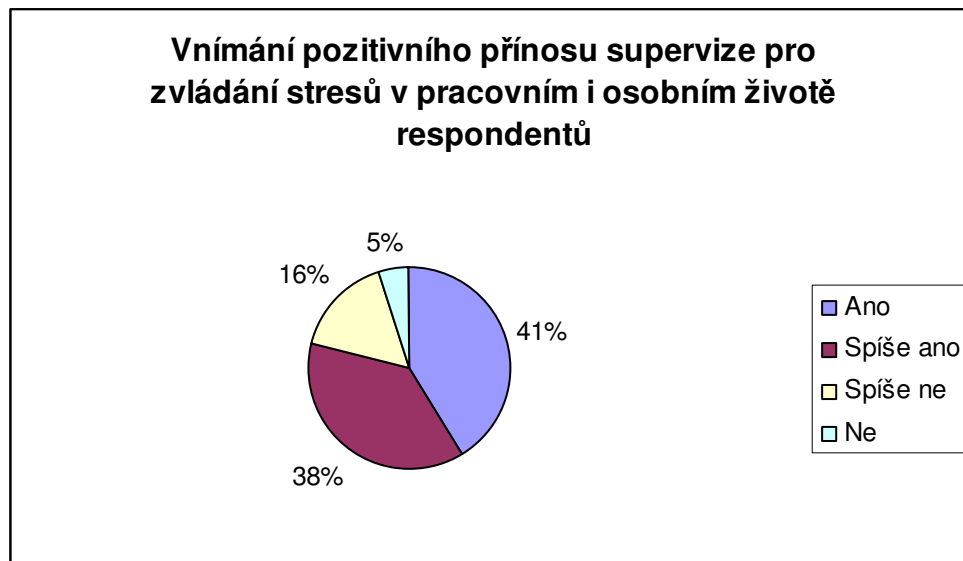
*Interpretace:* Kladné přesvědčení o vlivu supervize v tomto problému má sestupný charakter (33% ano, 34% spíše ano). 33% (z toho 25% spíše ne, 8% ne) respondentů již není přesvědčeno o pozitivním vlivu supervize při řešení osobních problémů dotázaných.

**Otázka č. 14: Vnímáte nějaký pozitivní přínos ze supervizních setkání pro zvládnání stresů a uvolnění napětí ve Vašem pracovním i osobním životě?**

**Tab. č. 17: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro zvládnání stresů v pracovním i v osobním životě**

	<i>Ano</i>	<i>Spíše ano</i>	<i>Spíše ne</i>	<i>Ne</i>	<i>Odpovědí celkem</i>
<i>Počet respondentů</i>	25	23	10	3	61
<i>Respondenti v procentech</i>	41%	38%	16%	5%	100%
<i>Dotazovaných celkem</i>	25	23	10	3	61

**Graf č. 14: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro zvládání stresů v pracovním i osobním životě**



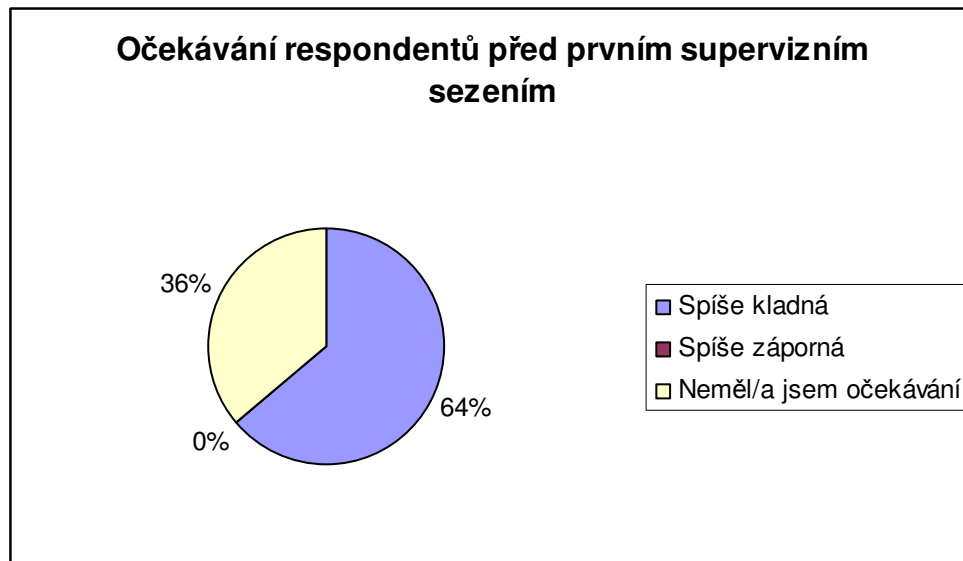
*Interpretace:* Z tab. č. 17 a grafu č. 14 vyplývá, že 79% (z toho 41% ano, 38% spíše ano) respondentů vnímá supervizi kladně jako podporu při zvládání stresů v práci i doma. Zbytek respondentů (21%) se tímto neztotožňuje.

**Otázka č. 15: Jaká byla očekávání před Vaším prvním supervizním sezením?**

**Tab. č. 18: Očekávání respondentů před prvním supervizním sezením**

	<i>Spíše kladná</i>	<i>Spíše záporná</i>	<i>Neměl/a jsem očekávání</i>	<i>Odpovědí celkem</i>
<i>Počet respondentů</i>	39	0	22	61
<i>Respondenti v procentech</i>	64%	0%	36%	100%
<i>Dotazovaných celkem</i>	39	0	22	61

Graf č. 15: Očekávání respondentů před prvním supervizním sezením



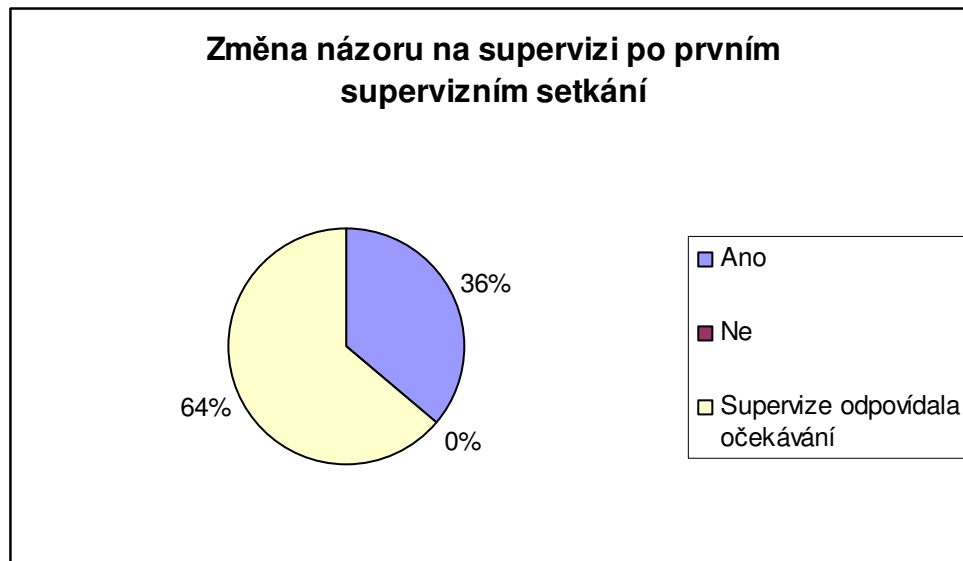
*Interpretace:* Z tabulky a grafu výše překvapivě vyplývá, že žádný z respondentů neměl záporné představy o supervizi. 64% dotázaných vnímalo supervizi kladně ještě před jejich prvním supervizním sezením a 36% dotázaných nemělo konkrétní představy a očekávání.

**Otázka č. 16: Změnil se po Vašem supervizním setkání Váš názor na supervizi?**

Tab. č. 19: Změna názoru na supervizi po prvním supervizním setkání

	<i>Ano</i>	<i>Ne</i>	<i>Supervize odpovídala očekávání</i>	<i>Odpovědí celkem</i>
<i>Počet respondentů</i>	22	0	39	61
<i>Respondenti v procentech</i>	36%	0%	64%	100%
<i>Dotazovaných celkem</i>	22	0	39	61

Graf č. 16: Změna názoru na supervizi po prvním supervizním setkání



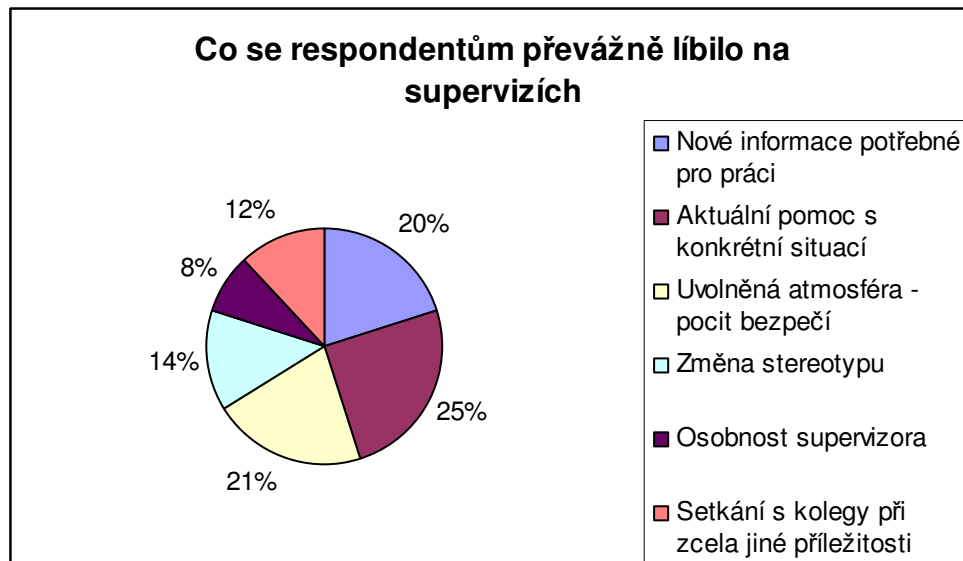
*Interpretace:* Z výsledků tab. č. 19 a grafu č. 16 je možné vysledovat, že 64% respondentů svůj názor na supervizi nezměnilo (pravděpodobně kladný názor, jak je patrné z předchozí tab. č. 18). 36% respondentů změnilo svůj postoj k supervizi (pravděpodobně těch 36% dotázaných, kteří před prvním supervizním sezením neměli žádné očekávání (tab. č.18).

*Otázka č. 17: Prosím, zkuste uvést konkrétně, co se Vám na supervizi líbilo (atmosféra, témata, osobnost supervizora,...).*

Tab. č. 20: Co se respondentům převážně líbilo na supervizích

	<i>Nové informace potřebné pro práci</i>	<i>Aktuální pomoc s konkrétní situací</i>	<i>Uvolněná atmosféra - pocit bezpečí</i>	<i>Změna stereotypu</i>	<i>Osobnost supervizora</i>	<i>Setkání s kolegy při zcela jiné příležitosti</i>	<i>Celkem odpovědělo respondentů</i>
<i>Celkem zmíněno X krát</i>	49	61	53	35	21	29	61
<i>Celkem zmíněno X krát v procentech</i>	20%	25%	21%	14%	8%	12%	100%

Graf č. 17: Co se respondentům převážně líbilo na supervizích



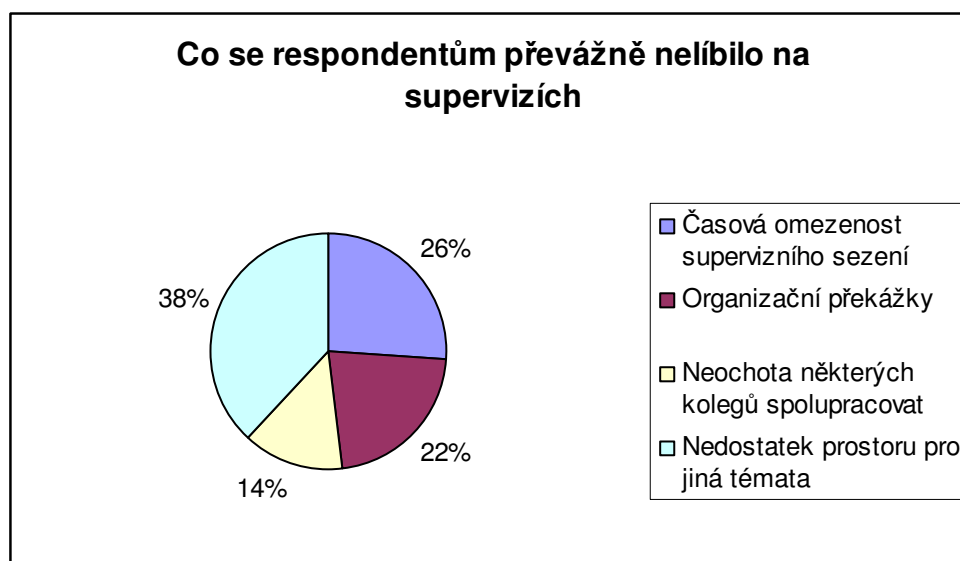
*Interpretace:* Tab. č. 20 a graf č. 17 nabízí přehled k postřehům samotných respondentů, co hodnotili kladně na supervizi. Jednotlivé odpovědi byly shrnuty do šesti oblastí.

**Otázka č. 18:** *Prosím, zkuste uvést konkrétně, co se Vám na supervizi nelíbilo (atmosféra, témata, osobnost supervizora,...).*

Tab. č. 21: Co se respondentům převážně nelíbilo na supervizích

	Časová omezenost supervizního sezení	Organizační překážky	Neochota některých kolegů spolupracovat	Nedostatek prostoru pro jiná témata	Neodpovědělo respondentů	Celkem odpovědělo respondentů
<b>Celkem zmíněno X krát</b>	20	17	11	28	12	49
<b>Celkem zmíněno X krát v procentech</b>	26%	22%	14%	38%	20%	100%

Graf č. 18: Co se respondentům převážně nelíbilo na supervizích



*Interpretace:* Tab. č. 21 a graf č. 18 nabízí přehled k postřehům samotných respondentů, co hodnotili záporně na supervizi. Jednotlivé odpovědi byly shrnuty do čtyř oblastí.

**Otázka č. 19:** *Máte nějakou jinou zkušenost se supervizí? Například prostřednictvím četby odborné literatury, školení či semináře, médií, školy apod.). (vyplní pouze respondenti, kteří nemají přímou osobní zkušenost se supervizí)*

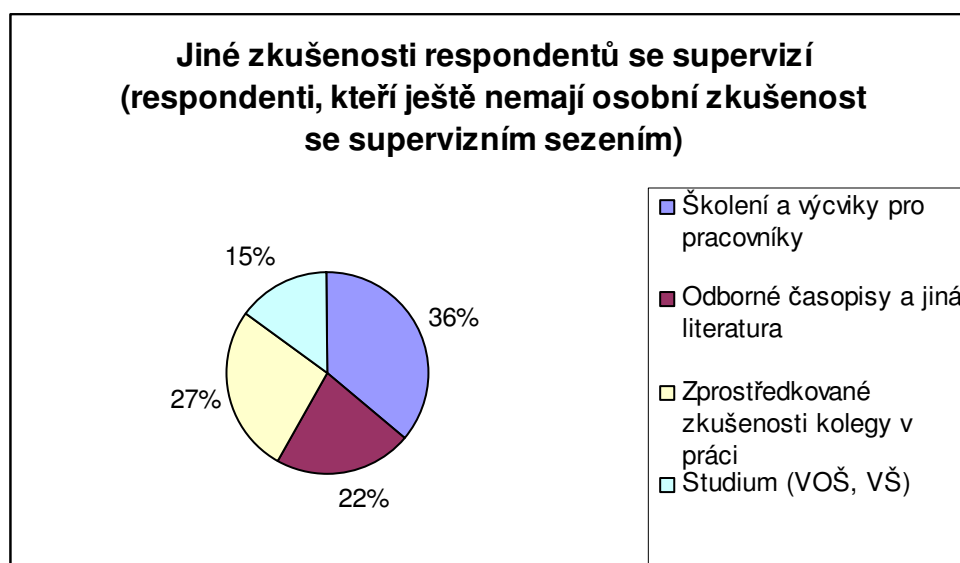
**Tab. č. 22: Jiné zkušenosti respondentů se supervizí (respondenti, kteří ještě nemají osobní zkušenost se supervizním sezením)**

	Školení a výcviky pro pracovníky	Odborné časopisy a jiná literatura	Zprostředkova- né zkušenosti kolegy v práci	Studium (VOŠ, VŠ)	Odpovědělo celkem re- spondentů
<b>Ano odpovědě- lo X krát</b>	31	19	23	12	31
<b>Procentuální vyjádření</b>	36%	22%	27%	15%	100%
<b>Ne odpovědělo X krát</b>	0	0	0	0	0
<b>Procentuální vyjádření</b>	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Dotazovaných celkem</b>	—	—	—	—	31

**Pozn.:** celkem 31 respondentů ještě nemělo osobní zkušenosti se supervizí



**Graf č. 19: Jiné zkušenosti respondentů se supervizí (respondenti, kteří ještě nemají osobní zkušenost se supervizním sezením)**



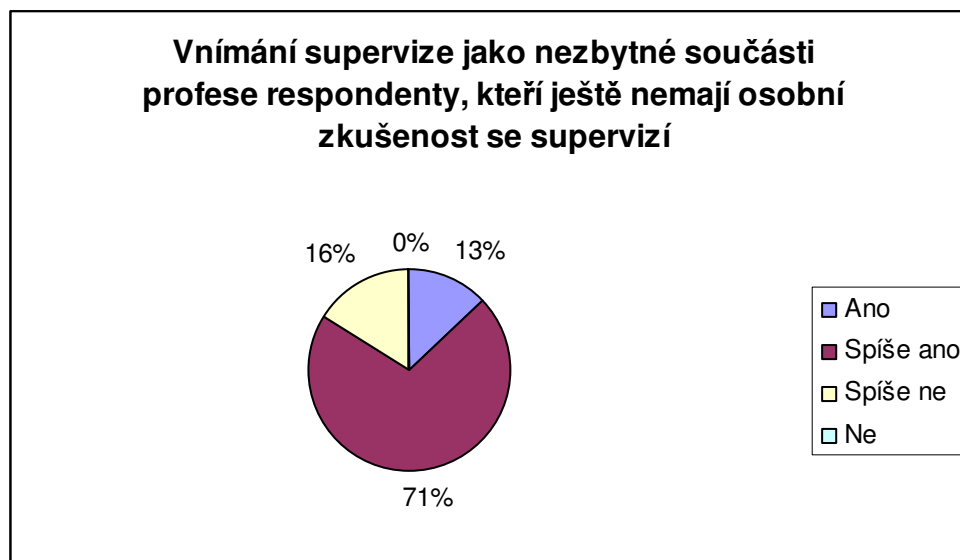
*Interpretace:* Tab. č. 22 a graf č. 19 shrnují jiné než osobní zkušenosti respondentů se supervizí. Lze předpokládat, že téměř většina pracovníků v této oblasti zná pojem supervize a ví, co supervize obnáší, přestože nemají s tímto přímé zkušenosti.

**Otázka č. 20: Vnímáte supervizi jako nezbytnou součást Vašeho profesního života?** (vyplní pouze respondenti, kteří nemají přímou osobní zkušenost se supervizí)

**Tab. č. 23: Vnímání supervize jako nezbytné součásti profese respondenty, kteří ještě nemají osobní zkušenost se supervizí**

	<i>Ano</i>	<i>Spíše ano</i>	<i>Spíše ne</i>	<i>Ne</i>	<i>Odpovědělo celkem</i>
<b>Počet respondentů</b>	4	22	5	0	31
<b>Respondenti v procentech</b>	13%	71%	16%	0%	100%
<b>Dotazovaných celkem</b>	4	22	5	0	31

**Graf č. 20: Vnímání supervize jako nezbytné součásti profese respondenty, kteří ještě nemají osobní zkušenost se supervizí**



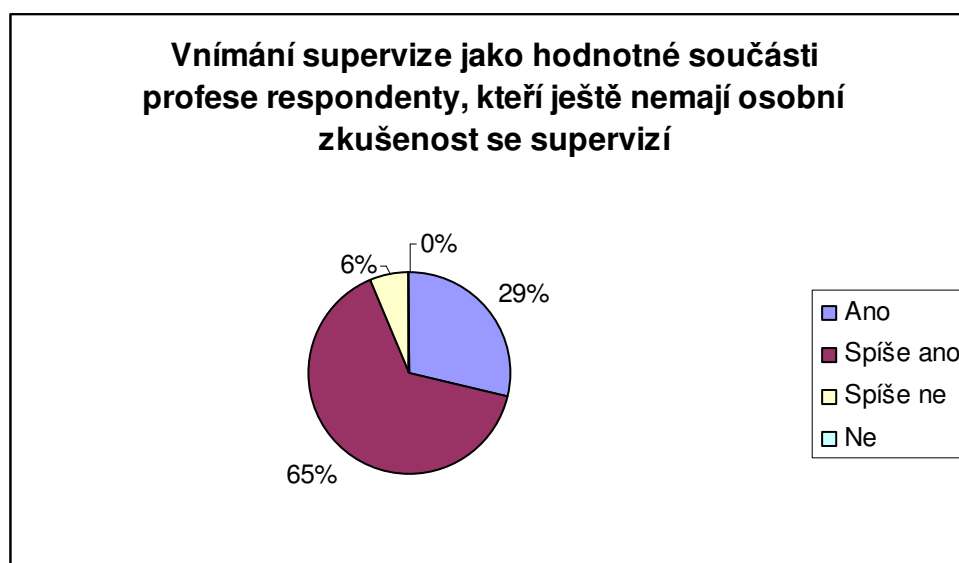
*Interpretace:* I přes zprostředkované zkušenosti je z tab. č. 23 a grafu č. 20 patrné, že i tito respondenti převážně vnímají supervizi jako důležitou součást jejich profese (13% ano, 71% spíše ano). Pouze 16% respondentů má opačný názor.

**Otázka č. 21: Vnímáte supervizi jako hodnotnou součást vašeho vzdělávání v rámci Vaší profese?** (vyplní pouze respondenti, kteří nemají přímou osobní zkušenost se supervizí)

**Tab. č. 24: Vnímání supervize jako hodnotné součásti profese respondenty, kteří ještě nemají osobní zkušenost se supervizí**

	<i>Ano</i>	<i>Spíše ano</i>	<i>Spíše ne</i>	<i>Ne</i>	<i>Odpovědělo celkem</i>
<i>Počet respondentů</i>	9	20	2	0	31
<i>Respondenti v procentech</i>	29%	65%	6%	0%	100%
<i>Dotazovaných celkem</i>	9	20	2	0	31

**Graf č. 21: Vnímání supervize jako hodnotné součásti profese respondenty, kteří ještě nemají osobní zkušenost se supervizí**



*Interpretace:* Výsledky tab. č. 24 a grafu č. 21 opět vypovídají o kladném vnímání supervize jako hodnotné pomoci i respondenty, kteří se supervizí ještě nemají osobní zkušenost.

**Otázka č. 22: Dokázal/a by jste svými slovy definovat supervizi?**

Na tuto otázku odpovědělo 92 respondentů, tedy 100% dotázaných. Všichni lépe či méně výstižně definovali a popsali supervizi a byli schopní přiblížit její podstatu, význam a přínos. Toto může vypovídat o vysoké informovanosti respondentů o této problematice.

### 6.3 Závěry z výzkumu

Cílem mého výzkumu bylo na základě získání přímé zpětné vazby od pracovníků z neziskového sektoru zjistit jejich vnímání supervize. Cílem bylo zmapování, zda považují supervizi za jednu z významných možností a metod, jak podporovat a zvyšovat jejich celkový odborný růst a kompetence.

Na základě výsledků dotazníkového šetření se potvrdil předpoklad *H1: Respondenti, kteří mají zkušenost se supervizí, ji vnímají jako efektivní podporu při rozvoji jejich odborných schopností.* Pro zjištění potvrzení či vyvrácení této hypotézy byly použity otázky č. 7, 8, a 11. Výsledky odpovědí na tyto otázky jsou velice pozitivní a vyplývá z nich, že osobní zkušenosti a obecné kladné povědomí o přínosu supervize v tomto směru je u respondentů velice vysoké.

Již se nepotvrdila hypotéza *H2: Respondenti, kteří se zúčastnili supervizí, se jí účastnili převážně z vlastního zájmu*. K této hypotéze se vztahuje otázka. č. 6. Pouze menší procento respondentů, kteří prošli supervizí, uvedlo, že tak jednali z vlastního zájmu (28%). Toto je velice překvapivý výsledek, jelikož jsem nezaznamenala výrazně negativní dopad povinné účasti na supervizích na její kladné hodnocení a vnímání. Může to být způsobeno bezpečnou a uvolněnou atmosférou na supervizích, jejich relaxačním účinkem, kvalitním supervizorem či nepopíratelným přínosem supervizí pro práci pracovníků. Všechny tyto pozitivní faktory byly zmíněny v otevřených otázkách. A právě tyto faktory mohly sehrát významnou úlohu v pozitivním vnímání supervizí i přes jejich povinnou účast.

Velice pozitivním výsledkem je potvrzení hypotézy *H3: Respondenti, kteří mají zkušenost se supervizí, ji vnímají jako efektivní pomoc při prevenci a léčbě syndromu vyhoření*. Většina respondentů uvedla (přibližně dvě třetiny), že shledávají supervizi jako velice pomocnou nejen při prevenci, ale také jako účelnou při řešení a léčbě již vzniklého syndromu vyhoření (otázky č. 9, 10). Toto je nesmírně důležitý moment pro zvýraznění významnosti supervizí právě v této oblasti, kdy kontakt s různou cílovou klientelou a s tím souvisejícím psychickým vypětím, je „denním chlebem“ těchto pracovníků.

Již ne tak výrazně, ale přesto byl potvrzený předpoklad *H4: Respondenti, kteří mají zkušenost se supervizí, ji vnímají jako efektivní pomoc pro rozvoj kladných pracovních vztahů v pracovním týmu*. K tomuto problému se vztahují otázky č. 12, 13, 14. Celkem odpovědělo kladně více než polovina respondentů, kteří supervizi vnímají jako podporu pozitivních pracovních a fungujících vztahů. Supervize obecně má přispívat nejen k profesionalizaci v přístupu ke klientům, ale také k udržování kolegiálních, profesionálních a vstřícných vztahů na pracovištích.

Dalším překvapením bylo vyvrácení hypotézy *H5: Respondenti, kteří nemají přímou osobní zkušenost se supervizí, ji nevnímají jako důležitou součást jejich profese* (otázky č. 19, 20, 21). Více než polovina respondentů označilo supervizi jako důležitou součást jejich profese i přesto, že ještě nemají s touto formou podpory osobní zkušenost. Může to být způsobeno přenosem pozitivního vnímání supervize mezi kolegy – pracovníky, případně prostřednictvím studia či jiných různých medií, která prezentují supervizi v pozitivním světle.

## ZÁVĚR

Cílem první kapitoly teoretické části mé práce bylo spíše okrajově přiblížit a definovat sociálního pracovníka společně s nároky, které jsou na jeho profesi v rámci sociálních služeb kladeny. V této kapitole je také věnována zasloužená pozornost na schopnost sociálních pracovníků navazovat kladné spolupracující vztahy s jejich klienty. Je zde i stručně popsána oblast sociálních služeb spolu s jejími zásadami, cíly a formami, které jí odlišují od jakýchkoliv jiných profesních oblastí a lidského konání.

Práce sociálních pracovníků je pro naši společnost nesmírně významná a cenná, a proto si zaslouhuje svou pozornost.

Ve druhé kapitole teoretické části práce je definována oblast nestátních neziskových organizací, jejichž význam je pro náš český sociální systém a ucelenost sítě sociálních služeb nesmírný. Jsou zde popsány vlastnosti neziskových organizací a stručný přehled základní legislativy, která udává možnosti, prostor a hranice fungování těchto organizací.

Ve třetí kapitole teoretické části se práce zabývá supervizí jako jedné z vhodných a efektivních metod poskytování podpory sociálním pracovníkům, kteří potřebují upevňovat svou profesní sebejistotu a kteří se potřebují průběžně rozvíjet po odborné i osobní stránce. Supervize může být citlivým způsobem, jak pomoci sociálním pracovníkům řešit jejich pracovní i osobní problémy a jak podporovat jejich profesionální a psychickou stabilitu.

Jsou zde popsány např. funkce, typy, stručný průběh a historie supervize u nás. Práce se také zmiňuje o etických aspektech supervize, které není možné vzhledem k obrovské zodpovědnosti a vlivu supervize na lidi opomenout. Kvalitní supervizi není možné realizovat bez kvalitního supervizora, který zastává v rámci své profese různé role a měl by mít alespoň některé z charakterových vlastností, které jsou zde také nastíněny. Pro konkrétní představu a podtrhnutí významu supervize jsou zde uvedeny konkrétní příklady efektivní pomoci supervize při prevenci a v boji se syndromem vyhoření a syndromem pracovníka.

Na teoretickou část navazuje část praktická, která obsahuje bližší popis zvolené metodologie a popis jednotlivých kroků plánování a realizace výzkumného šetření provedeného prostřednictvím dotazníků. Cílem bylo získat zpětnou vazbu přímo od samotných pracovníků z oblasti neziskové sféry regionu Vsetínsko. Díky takto získaným údajům z výzkumného šetření bylo možné zmapovat a následně zhodnotit, jak vnímají tyto pracov-

níci supervizi a bylo možné zhodnotit její efektivitu při zvyšování jejich profesních kompetencí.

Přestože supervize není všelék, mohu na základě získaných výsledků z výzkumu potvrdit, že supervize je významným nástrojem nejen pro zvyšování profesních kompetencí pracovníků, ale i významným nástrojem v péči o kladné vztahy na pracovištích pracovníků. Zároveň mohu potvrdit zjištěný význam supervize jako podpory v prevenci tzv. syndromu vyhoření, který sociální pracovníky ohrožuje.

Pozitivní význam supervize pro profesi sociálních pracovníků neziskové sféry je velký a je tudíž více než vhodné věnovat tomuto zaslouženou pozornost při plánování finančního rozpočtu na jednotlivé činnosti neziskových organizací.

Finanční možnosti neziskových organizací jsou velice omezené. Z rozhovorů s vedoucími pracovníky organizací při realizaci dotazníkové šetření vím, že je často velice náročné zajistit alespoň základní potřeby pro fungování těchto organizací. Přesto bych tímto chtěla vyzdvihnout a podtrhnout zjištěný cenný přínos supervizí, který je jako cenný vnímán i samotnými pracovníky, kteří se výzkumu účastnili. Nejde tedy jen o teoretické zdůrazňování pozitivního přínosu supervize. Ale jde i o reálně zjištěný a výzkumem podložený význam supervize sociálních pracovníků neziskových organizací jako podpory při vykonávání přímé práce s osobami, kterým je sociální služby poskytována.

Ráda bych tímto přispěla k podpoře zavádění supervizí do běžné profesní praxe sociálních pracovníků neziskových organizací a do běžné péče o pracovníky ze strany vedení těchto organizací.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1]BEDNÁŘOVÁ, Z.; PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici. Supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk, 2003. ISBN 80-7239-148-8.
- [2] BLECHA, I. *Filosofie – základní problémy*. Olomouc: Fin, 1994. ISBN 80-85572-88-5.
- [3] CARROLL, M.; THOLSTRUPOVÁ, M. *Integrativní přístupy k supervizi*. Praha: Triton, 2004. ISBN 80-7254-582-5.
- [4]Supervize. In: *Český institut pro supervizi. [on line]*. Praha: ČIS 2002. [cit. 28.02.2009]. Dostupné na World Wide Web:  
<http://www.supervize.eu/>
- [5]HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-346-8.
- [6]HAJER, M. Ovlivňování pracovní motivace a výkonnosti pracovníků pomáhajících profesí. In *Multidisciplinární přístupy pomáhajících profesí*. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně v Ústí nad Labem, 2007, s. 116 – 127.
- [7]HARTL, P. *Psychologický slovník*. Praha: Jiří Budka, 1993. ISBN 80-90 15 49-0-5.
- [8]HAWKINS, P. ; SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.
- [9]Historie supervize v ČR. In: *Český institut pro supervizi. [on line]*. Praha: ČIS 2002. [cit. 28.02.2009]. Dostupné na World Wide Web:  
<http://www.supervize.eu/publikace-a-clanky/ruzne-texty/historie-supervize-v-cr/>  
ČIS
- [10]KAHOUN, V. a kol. *Vybrané kapitoly k sociální práci – sociální práce II*. Praha: Triton, 2007. ISBN 978-80-7387-064-5.
- [11]KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.

- [12] KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing, 1998. ISBN 80-7169-551-3.
- [13] KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie a hygiena – učební texty pro odborné školy*. Praha: Práce, 1965.
- [14] Nestátní neziskové organizace. In: *Wikipedie otevřená encyklopedie. [on line]* Praha: Wikipedia 2009. [cit. 13. 02. 2009]. Dostupné na World Wide Web:  
[http://cs.wikipedia.org/wiki/Nevl%C3%A1dn%C3%AD\\_neziskov%C3%A1\\_organizace](http://cs.wikipedia.org/wiki/Nevl%C3%A1dn%C3%AD_neziskov%C3%A1_organizace)
- [15] Neziskové organizace. In: *Seminární práce. [on line]* [cit. 13. 02. 2009]. Dostupné na World Wide Web:  
<http://www.seminarky.cz/Neziskove-organizace-5973>
- [16] Neziskový sektor. In: *Ministerstvo zahraničních věcí. [on line]*. Praha: MZV ČR 2009. [cit. 13. 02. 2009]. Dostupné na World Wide Web:  
<http://www.czech.cz/cz/ekonomika-podnikani-veda/vseobecne-informace/neziskovy-sektor?i=1>
- [17] Plná znění zákonů pro neziskové organizace. In: *Centrum pro výzkum neziskového sektoru. [on line]*. Brno: CVNS 2009. [cit. 28.02.2009]. Dostupné na World Wide Web:  
<http://neziskovky.cz/cz/fakta/legislativa/zakony-pro-nno/1256.html>
- [18] Přehled legislativy pro neziskové organizace 2009. In: *Centrum pro výzkum neziskového sektoru. [on line]*. Brno: CVNS 2009. [cit. 28.02.2009]. Dostupné na World Wide Web:  
[http://neziskovky.cz/\\_dataPublic/attachments/c5c3a82ffffdd9c5e0516883fcd0350b/Prehled\\_legislativy-2009.pdf](http://neziskovky.cz/_dataPublic/attachments/c5c3a82ffffdd9c5e0516883fcd0350b/Prehled_legislativy-2009.pdf)
- [19] Postoj. In: *Wikipedie, otevřená encyklopedie [on line]*. Praha: Wikipedia 2009. [cit. 28.02.2009]. Dostupné na World Wide Web:  
<http://cs.wikipedia.org/wiki/Postoj>



- [20] ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce: studijní texty*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1.
- [21] Role supervizora v týmu. In: *Český institut pro supervizi. [on line]*. Praha: ČIS 2002. [cit. 28.02.2009]. Dostupné na World Wide Web:  
[http://www.supervize.eu/wp-content/uploads/role\\_svora\\_v\\_tymu.pdf](http://www.supervize.eu/wp-content/uploads/role_svora_v_tymu.pdf)
- [22] SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-369-7.
- [23] *Sociální pracovník: metodická příručka*. Státní úřad sociálního zabezpečení. Praha: Tiskové a propagační oddělení státního úřadu sociálního zabezpečení, 1968.
- [24] SOKOL, R. ; TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. 444 s. ISBN 978-80-7357-316-4.
- [25] *Standardy kvality sociálních služeb. Ministerstvo práce a sociálních věcí*. Praha: MPSV ČR, 2002.
- [26] Statistika počtu NNO v letech 1990 – 2008. In: *Centrum pro výzkum ne ziskového sektoru. [on line]*. Brno: CVNS 2009. [cit. 28.02.2009]. Dostupné na World Wide Web:  
[http://neziskovky.cz/\\_dataPublic/attachments/2e1de125e064eff39c1dbc2586-b70e1e/stat\\_NNO\\_tabulka\\_1990\\_2008.pdf](http://neziskovky.cz/_dataPublic/attachments/2e1de125e064eff39c1dbc2586-b70e1e/stat_NNO_tabulka_1990_2008.pdf)
- [27] Supervize – co je supervize. In: *Curatio – akreditovaná vzdělávací instituce. [on line]*. Brno: Curatio 2009. [cit. 28.02.2009]. Dostupné na World Wide Web:  
<http://www.curatio.cz/supervize.php>
- [28] Zakládací dokumenty nestátních neziskových organizací. In: *Centrum pro výzkum neziskového sektoru. [on line]*. Brno: CVNS 2008. [cit. 28.02.2009]. Dostupné na World Wide Web:  
<http://neziskovky.cz/cz/fakta/legislativa/zakladaci-dokumenty/>

**SEZNAM TABULEK**

Tab. č. 1: Přehled počtu Nestátních neziskových organizací v letech 1990 – 2008 .....	29
Tab. č. 2: Prvořadá zaměření supervize .....	36
Tab. č. 3 Vlastnosti supervizora.....	41
Tab. č. 4: Rozložení respondentů podle pohlaví.....	55
Tab. č. 5: Rozložení respondentů podle věku .....	55
Tab. č. 6: Rozložení respondentů podle vzdělání .....	56
Tab. č. 7: Rozložení respondentů podle délky praxe .....	57
Tab. č. 8: Rozložení respondentů podle osobní zkušenosti se supervizí .....	58
Tab. č. 9: Rozložení respondentů podle účasti na supervizi z vlastního zájmu, přání či příkazu organizace .....	59
Tab. č. 10: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro rozvoj odborných schopností respondentů .....	60
Tab. č. 11: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro rozvoj samostatného rozhodování respondentů .....	61
Tab. č. 12: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro prevenci tzv. syndromu vyhoření .....	62
Tab. č. 13: Vnímání pozitivního přínosu supervize při řešení již vzniklého problému se syndromem vyhoření.....	63
Tab. č. 14: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro řešení konkrétních krizových situací při práci s klientem .....	64
Tab. č. 15: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro rozvoj kladných vztahů na pracovištích respondentů.....	65
Tab. č. 16: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro řešení osobních situací respondentů .....	66
Tab. č. 17: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro zvládání stresů v pracovním i v osobním životě .....	67
Tab. č. 18: Očekávání respondentů před prvním supervizním sezením .....	68
Tab. č. 19: Změna názoru na supervizi po prvním supervizním setkání .....	69
Tab. č. 20: Co se respondentům převážně líbilo na supervizích.....	70
Tab. č. 21: Co se respondentům převážně nelíbilo na supervizích .....	71

---

Tab. č. 22: Jiné zkušenosti respondentů se supervizí (respondenti, kteří ještě nemají osobní zkušenost se supervizním sezením) .....	72
Tab. č. 23: Vnímání supervize jako nezbytné součásti profese respondenty, kteří ještě nemají osobní zkušenost se supervizí .....	73
Tab. č. 24: Vnímání supervize jako hodnotné součásti profese respondenty, kteří ještě nemají osobní zkušenost se supervizí .....	74

**SEZNAM GRAFŮ**

Graf č. 1: Rozložení respondentů podle pohlaví.....	55
Graf č. 2: Rozložení respondentů podle věku .....	56
Graf č. 3: Rozložení respondentů podle vzdělání .....	57
Graf č. 4: Rozložení respondentů podle délky praxe .....	58
Graf č. 5: Rozložení respondentů podle osobní zkušenosti se supervizí .....	59
Graf č. 6: Rozložení respondentů podle účasti na supervizi z vlastního zájmu, přání či příkazu organizace .....	60
Graf č. 7: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro rozvoj odborných schopností respondentů .....	61
Graf č. 8: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro rozvoj samostatného rozhodování respondentů .....	62
Graf č. 9: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro prevenci tzv. syndromu vyhoření	63
Graf č. 10: Vnímání pozitivního přínosu supervize při řešení již vzniklého problému se syndromem vyhoření.....	64
Graf č. 11: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro řešení konkrétních krizových situací při práci s klientem .....	65
Graf č. 12: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro řešení konkrétních krizových situací při práci s klientem .....	66
Graf č. 13: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro řešení osobních situací respondentů	67
Graf č. 14: Vnímání pozitivního přínosu supervize pro zvládnutí stresů v pracovním i osobním životě.....	68
Graf č. 15: Očekávání respondentů před prvním supervizním sezením .....	69
Graf č. 16: Změna názoru na supervizi po prvním supervizním setkání .....	70
Graf č. 17: Co se respondentům převážně líbilo na supervizích.....	71
Graf č. 18: Co se respondentům převážně nelíbilo na supervizích .....	72
Graf č. 19: Jiné zkušenosti respondentů se supervizí (respondenti, kteří ještě nemají osobní zkušenost se supervizním sezením) .....	73
Graf č. 20: Vnímání supervize jako nezbytné součásti profese respondenty, kteří ještě nemají osobní zkušenost se supervizí .....	74
Graf č. 21: Vnímání supervize jako hodnotné součásti profese respondenty, kteří ještě nemají osobní zkušenost se supervizí .....	75

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Etické směrnice evropské asociace supervize .....	86
Příloha P II: Dotazník .....	92

# **PŘÍLOHA P I: ETICKÉ SMĚRNICE EVROPSKÉ ASOCIACE SUPERVIZE**

## **Ethical Guidelines of European Association for Supervision**

### **Preamble**

The **European Association for Supervision e.v.** is composed of people and institutions who work in supervision (Supervisors), in mentoring supervision (Mentoring Supervisors) and in the training of Supervisors (Trainers). The EAS observes general guidelines of competence valid in the psychosocial area. In the following, the above groups of people shall be named “members“. “Supervisees” refers to the people supervised. “Clients” refers to the clients of the supervisees. “Candidates” refers to those who take part in training courses in supervision. Objective of the Ethical Guidelines

The Ethical Guidelines for the members of the EAS shall help to:

1. ensure ethical and legal protection for clients, supervisees and Candidates;
2. meet the needs of the supervisees as well as their professional development in a way that protects the well-being of the clients;
3. meet the needs of the Candidates with regard to their training and professional development in a way that protects the well-being of the clients and the needs of the training programme;
4. compile procedures, methods and criteria for the realisation of training programmes.

These guidelines make it possible for the members to examine and clarify the ethical aspects of their tasks. They also inform the public about which behaviour can be expected from members in this context. The guidelines have to be formally revised and adapted once every five years – also more often, if needed – in order to support the members with regard to the ethical issues in supervision and training.

### **Basic assumptions**

Members respect the dignity of every person. They do not discriminate according to cultural or ethnical origins, physiological, psychological, sociological or economic conditions or sexual preferences. Members work in their professions taking full responsibility for the observance of the laws applicable in the state they live in. The

protection of supervisees and their clients is the predominant responsibility of members. Therefore they have to offer their best possible service to them and to ensure that their behaviour will not harm any supervisee wilfully or negligently. Members try to arouse an awareness of dignity, autonomy and responsibility of the individual in the supervisees and to promote behaviour that is based on this awareness. Members make any possible effort to promote an optimal fulfillment of the tasks of their supervisees.

### **Application of the Ethical Guidelines**

If there is reason to assume that these rules are not observed, members or those concerned address the EAS Committee for Ethics and Professional Issues. The membership and/or further education contract of a member may be suspended by the EAS if his/her behaviour is not in line with the principles described in the Guidelines and the person concerned is not willing to change this behaviour after a corresponding confrontation by colleagues or the association.

#### 1) Well-being and Rights of Supervisees and Clients

1.01 Members undertake to accompany and train supervisees in such a way that they respect the integrity of their clients and promote their well-being. Members ask their supervisees and training candidates to inform their clients that they are supervised and that observations and/or recordings from the meetings may be presented to the supervisor.

1.02 By no means do members suggest to their clients and supervisees that they possess a higher degree of training or recognition than they actually do.

1.03 Members inform their clients about their rights – including the protection of their personality right as well as the right of the clients to confidentiality in their relationship of consultation and with regard to the resulting information. The clients are also informed about the fact that their personality right and their right to confidentiality are not affected by the supervision.

1.04 Members do not take advantage of supervisees, especially financially or personally. Sexual relationships between members and supervisees are prohibited.

1.05 After informing their supervisees correspondingly, members enter into a contractually agreed relationship with them, in which both parties have the ability and the intention to observe the content of the contract. If a supervisee or member is not able or willing to act

according to this contractual relationship, the member has to dissolve the relationship, preventing that the supervisee is harmed in any way.

1.06 When entering into the relationship, the member creates an appropriate environment for the supervisee. This includes physical security during the work, information of the supervisee about possible risks due to a certain procedures as well as the supervisee's consent in this context.

1.07 Records from the work relationship – including notes regarding the conversation, test results, correspondence, electronic storage of documents as well as audio and video tapes are deemed confidential professional information. This also refers to professional information from third parties. A written consent by the clients (or their legal guardians if the client is under age) is required if such information is used for training, supervision and/or research. 1.08 The professional relationship between members and supervisees is defined by the contract and ends with the termination of the contract. Nevertheless, certain professional obligations are maintained also after the termination of the contract. Among others, these refer to the following issues:

- a) Continuance of the agreed confidentiality (professional secrecy);
- b) Avoidance of any exploitation of the former relationship;
- c) Provision of aftercare, if necessary.

1.09 Supervisors are obliged to stick to the applicable professional and legal guidelines when doing research with people.

1.10 If personal or medical problems endanger the observation of the contractual relationship, the member must either dissolve the contract in a responsible way or ensure that the supervisee gets all information required to decide on the continuance of the contract him- or herself.

## 2) Work of a Supervisor

The role of a Supervisor comprises the following responsibilities:

2.01 Members do not assume supervisory tasks they have not been specifically trained for.



2.02 Supervisors attend further and continued training, e.g. in courses, seminars and professional conferences; they do so continually and regularly. Such further and continued training must cover all areas of their work.

2.03 Supervisors promote the awareness of their supervisees for ethical and professional issues as well as for their legal responsibilities in their jobs.

2.04 Supervisors urge their supervisees to stick to the respective statutory requirements regarding the execution of their profession.

2.05 Supervisors offer their supervisees possibilities to contact him/her or a colleague for support in situations of crisis.

2.06 Monitoring the supervisory work with the help of audio and video tapes – in addition to processing oral reports and written documents – is a normal procedure. By an ongoing assessment and evaluation of the supervisees, Supervisors get to know the personal or professional restrictions of the supervisees. Supervisors may recommend psychotherapy or psychological counselling if it turns out that a supervisee has deficits in understanding him or herself or in solving a problem and that those deficits hold up efficient work. Supervisors do not carry out such work with the supervisee themselves.

### 3) Training

3.01 Trainers ensure that the programmes and learning experience offered are in line with the applicable guidelines of the EAS and other recognising associations.

3.02 Trainers and Mentoring Supervisors offer courses and mentoring supervision only for areas in which they are competent and experienced.

3.03 In order to achieve the highest possible quality in their training and supervision area, Trainers and Mentoring Supervisors actively take part in discussions with colleagues who have a similar training and experience background.

3.04 Trainers inform Candidates in detail about the training programme of their institution, covering the requirements, expectations, roles and rules. They promote an appropriate participation of their Candidates in the elaboration of procedures and processes of their institutions, programmes, courses and individual supervision relationships, respectively.

They only accept such persons as Candidates who meet the admission requirements for a training programme defined by the EAS.

3.05 Trainers and Mentoring Supervisors offer their Candidates learning experience containing theoretical knowledge as well as practical application. They inform the supervisees about the goals, procedures and theoretical orientations of the approach selected by them. They also offer them possibilities to apply the things learned and understand the acquired skills theoretically. The theory models and the conveyed methods reflect current practice, research and resources.

3.06 Trainers and Mentoring Supervisors encourage and support Candidates to define their own theoretical orientation themselves, to fix learning goals for themselves and to observe their own progress concerning achievement of these goals.

3.07 Trainers assess the experience and skills of supervisees in order to define a standard for

competent professional behaviour. They restrict the activities of supervisees according to the current level of their skills and experience.

3.08 Trainers and Mentoring Supervisors recommend psychotherapy or psychological counselling if it turns out that a Candidate has deficits in understanding him- or herself or in solving a problem and that such deficits hold up the professional development. Trainers do not carry out such work with the Candidate themselves.

3.09 Trainers do not suggest any Candidate for the examination if he/she is of the opinion that the Candidate is restricted in a way that holds up his/her professional activities. In such cases, the respective Trainer helps the Candidate to understand the character of the restriction and, if possible, remove the problems.

3.10 If it turns out that a Candidate is not able to offer competent professional services, he/she is excluded from the training programme. This is explained in writing to the respective Candidate, in a clear and professional way.

3.11 If a training programme contains an experience of personal growth or counselling in which relatively intimate areas of the respective person are revealed, provisions shall be made in order to minimise role conflicts for those Trainers and Mentoring Supervisors who also work in other roles within the training programme.

3.12 Trainers observe the sequence of the following priorities in case of conflicts between the needs of the client, the Candidate and the training programme and/or the organisation realising it. Statutory laws and requirements are always the first point of reference, because they usually provide for the protection of the client. If no statutory requirements or ethical guidelines exist in the respective context or if they are unclear, the ability of the Trainer to judge shall be guided by the following list:

- a) Relevant legal provisions and ethical guidelines (e.g. obligation to warn, laws on child abuse, etc.);
- b) Well-being of the clients;
- c) Well-being of the Supervisors (or Mentoring Supervisors and/or Trainers);
- d) Requirements of the training programme and/or the organisation realising it as well as administrative requirements.

#### 4) Professional practice

4.01 Members are supervised themselves during their whole professional career, independently of their degree in training, passed examinations or memberships in professional organisations. They also keep themselves informed about the matters of professional associations and the matters within their field of application, by taking part in conferences and seminars.

4.02 In public statements, members refrain from making depreciating comments or allusions with regard to the status, qualification or character of other members. Direct personal and factual criticism, on the other hand, is welcome.

4.03 Members confront colleagues if they have reason to assume that those colleagues do not behave according to these Ethical Guidelines and inform their professional association accordingly if no solution is found.

## **PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK**

Jmenuji se Petra Skýpalová a studuji obor „Sociální pedagogika“ na Fakultě humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně. Ve své diplomové práci se zabývám problematikou supervizí a zhodnocením jejich efektivnosti. V rámci této práce provádím výzkum, kterým chci zjistit, jak Vy – pracovníci neziskových organizací v oblasti sociálních služeb – vnímáte a hodnotíte supervize, kterými jste prošli. Tento výzkum zjišťuje i vnímání supervize pracovníky, kteří se supervizí ještě nemají přímé osobní zkušenosti.

Prosím Vás proto o zodpovězení několika otázek, které budou sloužit pouze ke studijním účelům a odpovědi nebudou sděleny vedení Vaší organizace.

Vaše odpovědi budou ANONYMNÍ! Prosím, jednu vhodnou odpověď zakroužkujte. Děkuji!!!

### **1. Jste:**

- a) žena    b) muž

### **2. Kolik je Vám let?**

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

### **3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

- a) SŠ bez maturity    b) SŠ s maturitou    c) VOŠ    d) VŠ

### **4. Jak dlouho již pracujete v oblasti sociálních služeb?**

- a) 0 – 1 rok    b) 2 – 5 let    c) 6 – 10 let    d) 11 let a více

### **5. Účastnil/a jste se někdy supervizního setkání?**

- a) ano    b) ne (v tomto případě prosím pokračujte otázkou č. 19)

### **6. Účastnil/a jste se supervize:**

- a) z vlastního zájmu    b) na přání vedení organizace    c) na příkaz vedení organizace

### **7. Vnímáte nějaký pozitivní přínos ze supervizních setkání pro růst a rozvoj Vašich odborných znalostí a schopností?**

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

**8. Vnímáte nějaký pozitivní přínos ze supervizních setkání pro podporu Vašich schopností samostatného rozhodování při práci s klienty?**

a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

**9. Vnímáte nějaký pozitivní přínos ze supervizních setkání pro prevenci tzv. syndromu vyhoření?**

a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

**10. Vnímáte nějaký pozitivní přínos ze supervizních setkání pro řešení již vzniklého syndromu vyhoření v případě, že jste se s tím potýkali?** (prosím vyplňte v případě, že jste měli osobní problém se syndromem vyhoření)

a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

**11. Vnímáte nějaký pozitivní přínos ze supervizních setkání pro řešení konkrétních krizových situací při práci s klientem?**

a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

**12. Vnímáte nějaký pozitivní přínos ze supervizních setkání pro rozvoj Vašich kladných a profesionálních pracovních vztahů s kolegy v týmu?**

a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

**13. Vnímáte nějaký pozitivní přínos ze supervizních setkání pro řešení Vašich osobních životních situací a problémů?**

a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

**14. Vnímáte nějaký pozitivní přínos ze supervizních setkání pro zvládání stresů a uvolnění napětí ve Vašem pracovním i osobním životě**

a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

**15. Jaká byla očekávání před Vaším prvním supervizním sezením?**

a) spíše kladná b) spíše záporná c) neměl/a jsem očekávání

**16. Změnil se po Vašem supervizním setkání Váš názor na supervizi?**

a) ano b) ne c) supervize odpovídala mým očekáváním

Můžete uvést podrobněji: \_\_\_\_\_

**17. Prosím, zkuste uvést konkrétně, co se Vám na supervizi líbilo (atmosféra, téma, osobnost supervizora,...).**

---

**18. Prosím, zkuste uvést konkrétně, co se Vám na supervizi nelíbilo (atmosféra, téma, osobnost supervizora,...).**

---

**19. Máte nějakou jinou zkušenost se supervizí? Například prostřednictvím četby odborné literatury, školení či semináře, médií, školy apod. ) (vyplní pouze respondenti, kteří nemají přímou osobní zkušenost se supervizí)**

a) ano b) ne Můžete uvést konkrétní příklad: \_\_\_\_\_

**20. Vnímáte supervizi jako nezbytnou součást Vašeho profesního života? (vyplní pouze respondenti, kteří nemají přímou osobní zkušenost se supervizí)**

a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

**21. Vnímáte supervizi jako hodnotou součást vašeho vzdělávání v rámci Vaší profese? (vyplní pouze respondenti, kteří nemají přímou osobní zkušenost se supervizí)**

a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

**22. Dokázal/a by jste svými slovy definovat supervizi?**

---

---

---

---

**Děkuji Vám za Vaši spolupráci a ochotu při vyplňování dotazníku.**