

# **Význam supervize pro rozvoj pracovníků v pobytových sociálních službách**

Iveta Šustková

---

Bakalářská práce  
2012



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2011/2012

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Iveta ŠŮSTKOVÁ**  
Osobní číslo: **H09676**  
Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Význam supervize pro rozvoj pracovníků  
v pobytových sociálních službách**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti supervize, sociálních služeb a odborných pracovníků sociálních služeb.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

**BÄRTLOVÄ, E.** Supervize v sociální práci. Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická UJEP, 2007. ISBN 978-80-7044-952-3.

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

**HAVRDOVÄ, Z., HAJNÝ, M.** Praktická supervize. Praha: Galen, 2008. ISBN 978-80-7262-532-1.

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

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

Vedoucí bakalářské práce:

**Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

**30. listopadu 2011**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**4. května 2012**

Ve Zlíně dne 12. ledna 2012

  
doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.  
děkanka

L.S.

  
Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.  
ředitel ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 22. 3. 2012



.....

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

(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 zasahují škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-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 (školské 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 Školské dílo:

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

3). Odpírá-li autor takového díla udělení 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 sjednána jinak, může autor školského díla své dílo užití či poskytnout jménu 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 školského 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 přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školského díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce pojednává o významu supervize pro rozvoj pracovníků v pobytových sociálních službách.

Teoretická část se věnuje problematice supervize obecně, zabývá se typologií pobytových sociálních služeb a jejich odborných pracovníků. Část práce je zaměřena na uplatnění supervize v sociálních službách.

Praktická část se zabývá kvantitativním výzkumem realizovaným v osmi zařízeních pobytových sociálních služeb. Cílem výzkumu je zjistit, jaký přínos má realizovaná supervize pro pracovníky pobytových sociálních služeb.

**Klíčová slova:** supervize, supervizor, supervidovaný, pobytové sociální služby, odborní pracovníci v sociálních službách.

## **ABSTRACT**

This bachelor's thesis discusses the importance of supervision for development of personnel working for residential care homes.

The theoretical part focuses on the supervision problems in general and deals with the typology of residential care and expert social workers. One part of the paper focuses on the use of supervision in care services.

The practical part of this thesis offers a quantitative research which was carried out in eight residential care facilities. The aim of the research is to assess the merit of the supervision for personnel working for residential care homes.

**Keywords:** supervision, supervisor, supervised, residential social services, expert social workers.

**Motto:**

*„To zásadní co odlišuje pracovníka profesionála od amatéra s dobrou vůlí, je zkušenost, která umožňuje v kterékoliv chvíli se zastavit, poodstoupit, podívat se z nadhledu na sebe sama i své jednání s klientem.“*

*Ivan Úlehla*

Chtěla bych poděkovat za pomoc a poskytnutí cenných rad paní Mgr. Soni Vávrové, PhD. Mé poděkování patří také vedoucím domovů, kteří mi umožnili ve svých zařízeních realizovat výzkum a všem pracovníkům – respondentům, bez nichž bych nezískala všechny potřebné informace.

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

# OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>11</b>
<b>1 SUPERVIZE .....</b>	<b>12</b>
1.1 VYMEZENÍ POJMU SUPERVIZE .....	12
1.2 DEFINICE SUPERVIZE .....	13
1.3 CÍLE A FUNKCE SUPERVIZE .....	14
1.3.1 Cíle supervize.....	14
1.3.2 Funkce supervize.....	15
1.4 MODELÝ A DRUHY SUPERVIZE.....	16
1.4.1 Druhy supervize .....	16
1.5 HISTORIE SUPERVIZE .....	17
1.5.1 Vývoj supervize v ČR .....	18
1.6 OSOBNOST SUPERVIZORA .....	19
1.6.1 Kvalifikace a kompetence supervizora.....	19
1.6.2 Etické principy supervize .....	21
1.6.3 Styly, techniky práce supervizora.....	22
1.6.4 Zakázané postupy supervize.....	22
1.7 SUPERVIZNÍ KONTRAKT, DOHODA.....	23
1.7.1 Typy a funkce supervizního kontraktu .....	24
1.7.2 Obsah kontraktu .....	25
<b>2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY .....</b>	<b>27</b>
2.1 VYMEZENÍ POJMU A LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	27
2.2 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	28
2.3 POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY .....	29
2.3.1 Význam supervize pro pracovníky v pobytových sociálních službách .....	29
<b>3 PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH .....</b>	<b>32</b>
3.1 PROFESNÍ PŘEDPOKLADY A PROFESNÍ ROZVOJ PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH .....	32
3.1.1 Personální zajištění sociální služby.....	32
3.1.2 Profesionální rozvoj zaměstnanců.....	33
3.2 RIZIKA SOUVISEJÍCÍ S PRACÍ V POMÁJÍCÍ PROFESI.....	34
3.2.1 Stres.....	34
3.2.2 Syndrom pomáhajícího .....	35
3.2.3 Syndrom vyhoření .....	35
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>37</b>
<b>4 METODOLOGIE VÝZKUMU.....</b>	<b>38</b>



4.1	CÍL VÝZKUMU .....	38
4.2	VÝZKUMNÝ PROBLÉM A VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	38
4.3	VOLBA VÝZKUMNÉ STRATEGIE, METOD A TECHNIK .....	39
4.3.1	Předvýzkum a pilotní ověření dotazníku.....	39
4.3.2	Distribuce dotazníku .....	39
4.4	VÝBĚR VÝZKUMNÉHO VZORKU .....	39
4.5	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT .....	40
<b>5</b>	<b>ANALÝZA A INTERPRETACE DAT .....</b>	<b>41</b>
5.1	NÁVRATNOST DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ .....	41
5.2	ZPRACOVÁNÍ VÝSTUPŮ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ .....	41
<b>6</b>	<b>INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU .....</b>	<b>63</b>
6.1	NÁVRHY NA ZMĚNY .....	64
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>65</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>66</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>68</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>69</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>70</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>71</b>

## ÚVOD

Téma mé bakalářské práce s názvem „Význam supervize pro pracovníky v pobytových sociálních službách“ jsem si zvolila proto, že jsem dlouhou dobu pracovala v pobytové sociální službě, v domově pro osoby se zdravotním postižením. Právě v této sociální službě jsem se v roce 2002 poprvé setkala s pojmem supervize. V té době to pro mě byl naprosto nový a neznámý pojem, jehož význam a praktický přínos pro pracovníky v pomáhajících profesích jsem si nedokázala představit.

I když od mého prvního setkání se supervizí uplynulo již deset let, je pro mě překvapující, že je toto téma stále aktuální a mezi pracovníky často diskutované. Při těchto rozhovorech pracovníci často zmiňují, že neví, co supervize je a co od svého supervizora můžou očekávat.

Téma své práce jsem si vybrala proto, abych zjistila, jaké názory a postoje mají v současné době pracovníci pobytových sociálních služeb k supervizi.

Má bakalářská práce se skládá ze dvou částí, teoretické a praktické. V teoretické části vycházím z dostupné odborné literatury. V první kapitole se zaměřuji na problematiku supervize, druhá kapitola se věnuje vymezení pojmu sociální služby, specifikuje pobytové sociální služby a zaměřuje se také na význam supervize v pobytových sociálních službách. Ve třetí části se věnuji problematice pracovníků v sociálních službách.

Obsahem praktické části mé bakalářské práce je výzkum, provedený mezi pracovníky osmi pobytových sociálních služeb z různých částí České republiky, ve kterých je zavedena supervize alespoň dva roky. V praktické části jsem hledala odpověď na otázku, jaké jsou názory a postoje pracovníků pobytových sociálních služeb k supervizi, a zda supervizi vnímají jako možný nástroj osobnostního rozvoje. Pro získání informací jsem použila dotazníkové šetření, za pomoci dotazníku vlastní konstrukce. Mým cílem bylo zjistit reálnou situaci v oblasti probíhajících supervizí.

Doufám, moje bakalářská práce poskytne informace o současném stavu supervize v pobytových sociálních službách a bude přínosem pro organizaci dalších supervizních setkání.

## TEORETICKÁ ČÁST

## 1 SUPERVIZE

Pojem supervize je v současné době v sociálních službách často diskutovaným tématem a v mnoha pracovnících vyvolává otázku, co se za tímto cizím slovem skrývá. Někteří si nedokáží představit nic, jiní pojem analyzují a očekávají nějakou „vizi“.

Jak uvádí Havrdová, Hajný (2008, s. 17): „Supervize – pro někoho tajemný pojem, pod kterým si neumí nic představit, pro jiného frustrující zkušenost z odhalení vlastní profesionální nejistoty, pro dalšího zajímavý tvůrčí zážitek a skutečná podpora v nesnázích při výkonu povolání. Jsou profesionálové, kteří touží po supervizi, již dosud neměli, a nerealisticky od ní očekávají zázračné vyřešení všech problémů. A jsou takoví, kteří nechápou, proč by měli nějakou supervizi vůbec potřebovat – žádné problémy přece nemají“ (Havrdová, Hajný 2008, s. 17).

### 1.1 Vymezení pojmu supervize

Slovo supervize je složeno ze dvou latinských slov super – vize. V překladu je možné „super“ chápat jako nad, nej a slovo „vize“ jako vidina, zjevení. Jazykový původ slova supervize je v angličtině, kde znamená dohled, dozor, kontrolu, řízení vedení, ale i revizi a inspekci. Tyto významy směřují k pochopení pojmu supervize spíše jako vyšší kontrola, ve které je vztah supervizor a supervidovaný vnímán jako hierarchický vztah, tedy vztah nadřízený, podřízený (Bártlová, 2007).

Též Bicková, a kol. (2011) uvádí, že se pojem supervize původně začal užívat v anglicky mluvících zemích a jeho význam byl spíše kontrola či dohled. V pozdějším období se supervize začala používat v psychoterapii jako součást přípravy budoucích psychoterapeutů.

Vymezení pojmu a definice supervize není jednoduché. Pojem supervize vznikl dříve, než jej naplnila praxe ve formě pomoci a podpory jednotlivců či týmů při práci s klienty (Broža, 2009)

V supervizi se budeme setkávat i s dalšími pojmy, které označují jednotlivé osoby účastníci se supervizního setkání. Jak uvádí Michková (2008), aby mohla supervize probíhat je potřeba alespoň dvou osob, (vyjímkou jsou pouze tzv.autosupervize, při níž je pracovník sám sobě supervizorem):

- supervidovaný či supervizant je pracovník, který přijímá supervizi,

- supervizor, supervizit či supervidující je osoba, která supervizi poskytuje.

## 1.2 Definice supervize

V souladu s tématem mé bakalářské práce považuji za důležité uvést některé z definic supervize.

V pomáhajících profesích je chápána supervize jako reflexe, podpora a rozvoj a tomu odpovídá také vztah mezi supervizorem a supervidovaným. Něměl by zanamenat využití moci, ale měl by být rovnocenný, spíše ve formě podpory zkušenějšího méně zkušenému kolegovi (Bártlová, 2007).

Další z definic uvádí Hanáková (In Michková, 2008, s. 9): „Supervize je metoda, práce zaměřená na podporu a rozvoj kvality práce a profesionality – pracovníka, týmu či celé organizace“.

Ucelenou definici, zahrnující učení i rozvoj potenciálu pracovníka uvádá Koláčková (In Matoušek, 2003, s. 349): „Supervize je celoživotní forma učení, zaměřená na profesní rozvoj dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí. Z institucionálního hlediska je supervize profesionálním postupem pozorování, reflexe profesní praxe i postgraduálního vzdělávání“.

„V oblasti sociální práce je supervize definována jako metoda, pomocí které ověřujeme, zda zásahy, které jsme použili, odpovídají možnostem a potřebám klienta, jeho zakázce, našemu společnému cíli a možnoostem instituce“ (Bártlová, 2007, s. 9)

Jak uvádí Kopřiva (In Matoušek, 2003, s. 349) „Supervize může pracovat s reálnými situacemi rozhovoru pracovníka s klientem a to buď za přítomnosti supervizora při rozhovoru, nebo za použití audio či videonahrávky sezení. Může také používat modelové situace, přehrávané v supervizní skupině (hraní rolí), příp. pracovat jen s písemným záznamem z rozhovoru pořizovaným supervidovaným pracovníkem“.

Definici supervize v souvislosti s rozdílem mezi terapií a supervizí uvádí i Havrdová, Hajný (2008, s. 21): „Pokud je předmětem reflexe pracovní kontext a pracovní proces, s cílem poznat a pochopit, a tím se dostat k lepšímu přístupu ke klientům, kolegům či způsobům práce, jde o supervizi“.

### 1.3 Cíle a funkce supervize

Základním cílem supervizní práce má být zvyšování profesní kompetence v pracovních vztazích. Při supervizním setkání přemýšlíme nad kvalitou práce jednotlivce, týmu, organizace (Michková, 2008).

#### 1.3.1 Cíle supervize

Koláčková (In Matoušek, 2003) uvádí, že se řada autorů pokouší o typologii supervize. Shoda mezi autory nastává v tom, že prioritou supervize je rozvoj pracovníka a rozšiřování jeho dovedností. Současně se shodují, že supervize má pracovníkovi napomoci řešit náročné případy práce s jednotlivci, či se skupinami a má mu pomoci vyrovnat se s profesním stresem.

Podle Bickové, a kol. (2011) se většina autorů shoduje, že cílovým adresátem supervizní podpory je klient, se kterým supervidovaný pracuje. Veškerý proces supervizní podpory tedy směřuje k blahu a prospěchu klienta a ochraně jeho zájmů.

Cílem supervize podle Bártlové (2007) je ověřovat správnost a vhodnost postupů při práci s klientem, usměrňovat neefektivní postupy, s prevencí působit proti nevhodným postupům při práci s klientem a u pracovníků preventivně působit proti syndromu vyhoření.

Olah (In Michková, 2008) uvádí oblasti, ve kterých můžeme pozorovat přínos správně vedené supervize:

- ujasnění poslání, cílů pracoviště, ale i celé organizace,
- podpora pracovníka ve smyslu prevence syndromu vyhoření,
- prevence zahlcení (přepracování) pracovníků,
- účinné zvládnutí pocitů viny a bezmoci v souvislosti s prací s klientem,
- účinnější využití vlastního potenciálu a zdrojů pracovníka,
- stanovení priorit v práci jednotlivců i týmu.

Obdobné dělení uvádí i Gahura a Pružinová (In Michková, 2008), cíle stanovili následovně:

- ověření správnosti postupů při práci s klienty, rodinou, skupinou,
- hledání alternativ při práci s konkrétními případy,
- zlepšení neefektivních postupů,
- předcházení poškození klienta pracovníkem,
- učení se a sbírání zkušeností.

### 1.3.2 Funkce supervize

Podle Michkové (2008) by měla supervize plnit funkci podpůrnou, vzdělávací a řídicí.

Podpůrná funkce – nazývaná také restorativní, se projevuje zmírněním pracovní zátěže, předáváním odhodlání a naděje. Cílem je zvládnutí profesních nároků pracovníkem. Vztahuje se hlavně k prožívání supervidovaného k jeho pocitům, které vznikají, či se projevují ve vztahu s klientem, spolupracovníky.

Tato funkce supervize umožňuje podporu pracovníkovi i týmu, lepší pochopení role a zvládnutí nároků s ní spojených, prevenci syndromů vyhoření, ventilace a zvládnutí emocí a sebereflexi. Může předcházet také profesionálnímu selhání, umožňuje porozumět sobě i různým profesním situacím.

Vzdělávací funkce – nazývaná také rozvojová, výuková, formativní. Cílem je rozvoj odbornosti. Vzdělávací forma supervize spočívá v rozvoji dovedností a schopností pracovníka, podporuje pracovníka v dalším profesním rozvoji, učí přizpůsobit postupy potřebám klientů, pracoviště i potřebám společnosti. Vzdělávací supervize rozvíjí schopnost reflexe a sebereflexe, pomáhá pojmenovat problémová témata z profesní oblasti, zkoumat další možnosti a způsoby práce, porovnávat je s podobnými situacemi klientů, získat pohled na svou práci z druhé strany. Pomáhá hledat cesty dalšího profesního rozvoje, učit se konstruktivnímu řešení konfliktů. Umožňuje lépe formulovat potřeby osobního rozvoje. Zlepšuje komunikaci a vzájemné předávání zkušeností.

Řídicí funkce – nazývaná také administrativní, kontrolní nebo normativní. Cílem je pochopení přijetí a naplňování profesionálních hodnot. V tomto případě plní supervize funkci kontroly kvality. Tento typ supervize umožňuje vyjasňování hranic a kompetencí,

pochození profesionálních hodnot, zlepšuje týmovou práci a komunikaci. Kontroluje a hodnotí pracovníky, zjišťuje kvalitu jejich práce a odhaluje nepřesné či nevyhovující pracovní postupy. Význam má také pro odhalování profesních chyb.

## 1.4 Modely a druhy supervize

Mezi jednotlivými autory se ukazuje rozpor v názorech, nakolik má být supervize přímým nástrojem řízení, nakolik ji má nebo může provádět přímý nadřízený supervidovaného. Tento styl je nazýván tzv. „administrativní supervizi“ a někteří autoři jej považují za legitimní. Avšak většina českých autorů tento styl supervize odmítá s odůvodněním, že supervizní vztah by měl být pro supervidovaného vztahem bezpečným, supervidovaný pracovník by měl mít možnost otevřeně mluvit o svých potřebách, emocích, fantaziích, postojích. V takovéto situaci se dá předpokládat, že supervize objeví slabá místa, nedostatky a neúspěchy pracovníka. Pak by bylo vhodné, aby veškeré informace, které byly při supervizi sděleny, měly důvěrný charakter a to jak ze strany supervizora, tak supervidovaného (pokud jsou přítomni další pracovníci) i ze strany dalších účastníků supervizního setkání. V takovéto situaci, by bylo vhodné, aby supervizor splnil očekávání obou stran, jak manažerů organizace, tak i supervidovaných a sdělení o průběhu supervize vedení organizace filtroval (Koláčková, In Matoušek, 2003).

### 1.4.1 Druhy supervize

Podle Havrdové (Havrdová, Hajný, 2008) a Michkové (Michková, 2008) existuje v současné době řada druhů a forem supervize.

Faktor autority – na základě toho, kdo supervizi provádí, dělíme:

- *externí* (prováděna supervizorem, který přichází z venčí),
- *interní* (prováděna pracovníkem – supervizorem organizace). Podle Michkové je možné dělit interní supervizi ještě na supervizi manažerskou nebo intervizi.
  - *Manažerská* (supervizi provádí nadřízený pracovník, je nástrojem řízení organizace a je možné ji provádět jak individuálně tak týmově).
  - *Intervize / peer – supervize* (označuje vzájemné poskytování supervize mezi dvěma či více kolegy na pracovišti, případně mezi pracovníky téže profese, jedná se spíše o doplňkovou formu supervize).



Faktor role, kompetence, vztahy – podle toho, s kým je supervize prováděna:

- *individuální* (kontakt pouze mezi supervizorem a jedním pracovníkem),
- *skupinová* (setkání několika pracovníků i z více týmů, obvykle 3 až 7, se supervizorem, s řešením podobného problému, např. Balintovská skupina),
- *týmová* (supervizor a členové jednoho pracovního týmu se zabývají komunikací, předáváním informací, společnými postupy jednotlivců v týmu – celého týmu).

Faktor zaměření:

- *případová* (supervize je zaměřena na konkrétní případ, práci a vztah supervidovaného s konkrétním klientem),
- *poradenská* nebo také *rozvojová* (dává prostor k reflexi vlastního rozvoje s cílem zvyšování profesních kompetencí supervidovaného, soustředí se na jeho pracovní činnost),
- *programová* (zaměřuje se na pracovníky, kteří realizují konkrétní program pro klienty).

Faktor přístupu:

- *administrativní* (zaměřuje se na zavádění nových pracovních postupů),
- *výuková* (zaměřena na předávání a aplikaci nových poznatků do praxe),
- *podpůrná* (zaměřena spíše na pocity, reflexi, sebereflexi pracovníka).

Časový faktor:

- *pravidelná* (supervize realizovaná v pravidelných časových intervalech, zpravidla více jak 6x za rok),
- *příležitostná* (je organizovaná mimo plán supervizí),
- *krizová* (supervize probíhá na základě naléhavosti případu pracovníka, probíhá zpravidla v co nejkratším časovém horizontu).

## 1.5 Historie supervize

Pojem supervize se původně začal užívat v anglicky mluvících zemích a jeho význam byl spíše kontrola či dohled. V pozdějším období se začal používat v psychoterapii jako sou-

část přípravy budoucích psychoterapeutů. V současné době se s ním setkáváme spíše v oblasti vzdělávání, řízení lidských zdrojů, při podpoře praxí studentů a při řízení lidských zdrojů v organizacích (Bicková, a kol. 2011).

### 1.5.1 Vývoj supervize v ČR

V České republice se objevila supervize v šedesátých letech 20. století, a to jako povinná součást psychoanalytického výcviku. V sedmdesátých letech 20. století byly pro absolventy psychoterapeutických výcviků SUR, J. Růžičkou a J. Skálou, zajišťovány tříleté balintovské semináře, jak uvádí Šimek (In Matoušek, 2003).

V roce 1995 uspořádal Pražský psychoterapeutický institut symposium o supervizi, jehož cílem bylo zmapovat stav provádění supervize v jednotlivých psychoterapeutických školách. Následně od roku 1996 začaly probíhat výcviky supervizorů pořádané PPI a Pražským psychoterapeutickým institutem a Českou asociací pro transakční analýzu (Matoušek, 2003).

V tomto období se u nás o supervizi začaly zajímat i další obory. Systematicky se začíná prosazovat také v sociální práci. První kurz rozvojové supervize byl realizován v roce 1996 pod vedením britských lektorů, Li McDermentové a Thomase Hanchena. Koncept tohoto výcviku byl založen na tvorbě portfolia, zacílený na profesní růst a rozvoj jeho účastníků, jak uvádí Havrdová (In Matoušek, 2003).

Jedním z prvních pracovišť, v oblasti poskytování sociálních služeb, kde byla zavedena supervize, jako systematická podpora rozvoje, bylo Středisko křesťanské pomoci Diakonie ČCE v Praze, postupně se rozšiřuje do dobrovolnických programů Sdružení Hestia, společnosti pro videotrénink interakcí Spin Praha a do pracovišť linek důvěry České asociace linek důvěry (Havrdová, In Matoušek, 2003).

V současné době se s pojmem supervize setkáváme spíše v oblasti vzdělávání, řízení lidských zdrojů, při podpoře praxí studentů a při řízení lidských zdrojů v organizacích (Bicková, a kol. 2011).

## 1.6 Osobnost supervizora

Supervizor je osoba, která pracovníkovi – supervizantovi poskytuje supervizi. Podle Koláčkové (In Matoušek, 2003) supervizor se supervizantem pracuje na společně stanovených, v kontraktu ukotvených, cílech. Je zodpovědný za vytvoření bezpečného stimulujiícího vztahu.

„Výběr supervizora je obtížná záležitost. Dalo by se napsat mnoho o tom, jak má vypadat dobrý supervizor, ale jen málo co se dá poznat z jednoho či dvou setkání. Nejlepší je vlastní zkušenost, či zkušenost někoho z okolí (i když je třeba poznamenat, že co je vhodné pro jednu organizaci, nemusí být vhodné pro druhou)“ (Michková, 2008, s. 45).

Jak uvádí Hawkins, Shohet (2004) mezi základní vlastnosti supervizora patří:

- *flexibilita* – schopnost propojení teoretických koncepcí škály intervencí a metod,
- *pohled z mnoha perspektiv* – dokázat vidět jednu situaci z více úhlů pohledu,
- *porozumět organizacím* ve kterých provádí supervizi, pochopit jejich práci,
- *schopnost pracovat napříč kulturami*, respekt k minoritám a jejich odlišnostem,
- *schopnost zvládat úzkost* a to jak vlastní, či supervidovaných,
- *schopnost a chuť učit se*, a to jak od supervidovaných tak i z nových situací,
- *citlivost vůči otázkám širšího kontextu*, vnímání provázanosti a rozdílů supervizního a terapeutického procesu,
- *vzdělanost v postupech korigujících supervizorovu moc*, schopnost s ní nakládat,
- *humor, skromnost, trpělivost*.

### 1.6.1 Kvalifikace a kompetence supervizora

Podle Koláčkové, (In Matoušek, 2003) nejsou kvalifikační požadavky pro supervizory v oblasti sociální práce přímo vymezeny. Nejsou stanovena pravidla pro akreditace a licencování, z praxe však vyplývá, že bez výcviku v poskytování supervize, se supervizor na jakémkoliv stupni odbornosti neobejde.

V Evropské unii jsou obecně závazná kritéria European Association for Supervision, která stanovují podmínky pro přijetí a získání pozice supervizora.

Podle Hempa (In Matoušek, 2003) jsou evropská kvalifikační kritéria stanovena v těchto oblastech:

- osobnostní charakteristiky a předpoklady - psychické zdraví, otevřenost, realismus, věrohodnost, partnerství,
- profesionální schopnosti – schopnost integrace a diferenciacce, cit pro skryté procesy a schopnost zacházení s nimi, dobrá adaptace na změnu, schopnost zúročení vlastních zkušeností ze supervizní práce,
- profesionální znalosti – znalosti obecné psychologie, psychologie osobnosti, teorie komunikace a metakomunikace, znalosti skupinové dynamiky, základní vědomosti z teorie řízení a struktury organizace.

Výkladový sborník ke standardům kvality (MPSV, 2008) uvádí, že supervizor by měl být absolventem VŠ, má mít minimálně 6 let praxe v pomáhající profesi a měl by být absolventem minimálně dvouletého kurzu supervize, v rozsahu alespoň 380 hodin. Jelikož v současné době nejsou žádná závazná kritéria, která by určovala, kdo je a není supervizor, specifikuje MPSV roli supervizora následovně:

- Supervizor, který splňuje (viz výše) požadavky na vzdělání, další vzdělání a praxi a v minulém období absolvoval řádný supervizní výcvik alespoň v rozsahu 150 hodin.
- Zkušení profesionálové „samoukové“, kteří mohou doložit zájemcům o supervizi svoji kontinuální úspěšnou supervizní praxi alespoň pěti objektů v uplynulých pěti letech a to v souhrnu minimálně 50 hodin. Současně musí doložit účast na dalším vzdělávání v supervizi v rozsahu alespoň 100 hodin.
- Profesionálové s dlouhou praxí v oboru (více jak 15 let), akreditovaní odbornými instituty, kteří začínali se supervizí ještě před rokem 1996, tedy v době, kdy supervizní výcviky ještě nebyly realizovány. Jedná se o profesionály, kteří jsou považováni za „supervizora – zakladatele“. Pokud tyto osoby neabsolvovaly supervizní výcvik, je možné je spíše považovat za konzultanty, poradce.

### 1.6.2 Etické principy supervize

Supervize je proces, ve kterém je nezbytné dodržovat jasně stanovená pravidla a principy. Etické principy supervize mají své kořeny ve filozofii, která řeší, co je na světě dobré a co zlé. Dodržování etických principů je pro supervizora náročný úkol, jelikož musí sladit dvě roviny. Jednak musí sledovat sám sebe, tedy aby se sám řídil etickými pravidly supervize, jednak musí sledovat dodržování etických pravidel u svých supervizantů, současně musí být schopen na význam etických principů upozornit.

Pro potřeby supervize bylo stanoveno pět základních etických principů. Mezi těmito pěti principy neplatí žádná hierarchie, každý z nich se uplatňuje nezávisle (Svobodová, Valášek, 2002):

- Neublížování – je považován za nejdůležitější etický princip. Pro jeho naplnění se po supervizorovi požaduje profesionální jednání a kompetentnost po odborné stránce, zvládání nezbytných dovedností, dostatečné znalosti a dovednosti, emoční stabilita a schopnost a chuť se dále učit a rozvíjet.
- Autonomie – je taková práce a jednání supervizora, která umožní ostatním v co největší možné míře uplatnit vlastní vůli ve svém životě. Naplňování tohoto principu by mělo u supervizanta zvýšit sebevědomí a autonomii.
- Věrnost – elementárním pravidlem je dodržování daných dohod a slibů, tedy v praxi jde o dodržování kontraktu (času, četnosti setkání). Případná změna pravidel supervize je vždy oboustranně dojednána. Toto pravidlo je oprávněn supervizor porušit ve dvou případech, prvním je situace, kdy supervizant obdržel informaci o osobě v nebezpečí a není schopen kompetentně zareagovat. Druhým případem je situace, kdy supervizant poškozuje klienta sám. V obou případech musí supervizor zareagovat a situaci řešit. Pokud by tak neučinil, došlo by k porušení etického principu neublížování.
- Spravedlnost – tento princip vychází ze zásady rovnosti, tedy že se všemi lidmi je zacházeno stejným způsobem. Ve vztazích je nezbytné, aby supervizor vnímal supervizanta i klienta ve stejné rovině, ačkoliv se s klientem nikdy nesetkal.

- Altruismus – práce ve prospěch druhých. V obecné rovině platí, že supervizní podpora by měla přinášet supervidovaným, následně jejich klientům, dobro, tedy měla by pomáhat. Pokud tomu tak není, měla by být tato aktivita skončena.

### 1.6.3 Styly, techniky práce supervizora

Jak uvádí Bicková, a kol. (2011), jednotliví supervizoři nemají stejný způsob vedení supervizních podpor. Zpravidla se odlišují tím, jaké hodnoty a techniky do supervize přináší, což je ovlivněno tím, jaký směr či výcvik jejich kompetence formoval, jaký absolvovali psychoterapeutický, sebepoznávací či supervizní výcvik. Odlišné postupy, techniky a metody budou u supervizorů, kteří absolvovali různé výcviky.

### 1.6.4 Zakázané postupy supervize

Profesionální supervizor je povinen se při své práci řídit Chartou lidských práv OSN, z níž jsou dovozeny i zásady profesního chování.

Mezi zakázané supervizní postupy ze strany supervizora patří (Havrdová, Hajný, 2008):

- neúcta vůči kterémukoliv supervizantovi, bez ohledu na věk, pohlaví, sociální a třídní příslušnost, podceňování jeho schopností učení a vývoje, ponižování, zesměšňování,
- zneužití supervizní role, zneužití informací o klientovi a organizaci, zneužití navázaného vztahu v supervizi k citovému a sexuálnímu využití klienta,
- formy nátlaku a přesvědčování vůči úsudku supervizanta,
- uplatňování převahy supervizora, potlačení dialogu,
- podlehnutí napětí, v němž je supervizor se supervizanty, které přeroste ve vytváření koalic se zaměstnanci, vůči některým členům týmu či vedení,
- nezodpovědné jednání ze strany supervizora, nedodržování termínů, času, mlčenlivosti, nerespektování potřeb, podněcování konfliktů,
- křížení zájmů, kdy supervizor vůči supervizantovi vstupuje do dalších rolí,
- neodůvodněné protahování kontraktu, nepodložené zvyšování nákladů,

- předstírání profesních znalostí, schopností a zkušeností, neprůhlednost ohledně vzdělání a výcviku supervizora.

## 1.7 Supervizní kontrakt, dohoda

Jak uvádí Koláčková (In Matoušek, 2003) lze kontrakt chápat jako funkční a užitečnou dohodu stran, které se vyjadřují k jejímu obsahu, a které se svobodně rozhodly jej uzavřít, jelikož je pro ně přínosný a výhodný.

Podle Hewsonové (In Matoušek, 2003, s. 363) je dobrým kontraktem „...sjednaný a vzájemně respektující vztah, v němž obě strany chápou své úkoly, funkce a povinnosti a v němž je prvořadým úkolem profesionální rozvoj supervidovaného, přičemž je zajištěna péče a ochrana klienta“. Dále uvádí, že supervizní spojení je „...facilitující vztah, vyžadující aktivní promyšlenou účast obou stran“. Tedy pro uzavření supervizního kontraktu je nutné, aby si supervidovaný účastník dohody uvědomil, že i on je osobně zodpovědný za cíle, kterých má být při supervizi dosaženo a má se otevřeně vyjádřit, co je ochoten pro dosažení cíle udělat. Svou zodpovědnost při uzavírání kontraktu má i supervizor, jelikož se musí rozhodnout, zda je ochoten a schopen pracovat se supervidovanými na vytýčeném cíli, zda je v jeho možnostech supervidovanému s dosažením cíle pomoci.

Pro vznik supervizního kontraktu je zásadní správný výběr supervizora, či spíše supervizorů, kteří budou supervizní podpory v organizaci poskytovat.

Odlišné postupy, techniky a metody budou nepochybně uplatňovat supervizoři, podle toho, zda je formoval např. psychoanalytický, kognitivně - behaviorální nebo Rogeriánský směr či Gestalt přístup. Právě proto má výběr supervizora v organizaci, pro podporu sociální služby, rozvoj metodik práce s klienty a kompetencí pracovníků, zejména pokud jde o spolupráci dlouhodobější a intenzivní, zásadní vliv (Bicková, a kol. 2011).

Koláčková (In Matoušek, 2003) uvádí, že uzavřením kontraktu – dohody se supervizor zavazuje, že k dosažení cíle supervidovaného využije všechny své schopnosti a dovednosti. Proto má značný význam, v jaké atmosféře a jak konkrétně bude vyjednána zakázka supervizanta. Supervidovaný má však na úspěch supervize významný podíl, lepším výsledkům napomáhá zda supervidovaný dokáže:

- porozumět úkolům, rolím a hranicím supervize,

- vyjednat si zakázku a dohodnout se se supervizorem na konkrétní spolupráci,
- reflektovat práci s klienty,
- vnímat vlastní pocity, vnitřní procesy a fantazie, zda je schopen a ochoten o nich při supervizi mluvit,
- při supervizi vyjádřit své přání a potřeby,
- vnímat a přijímat zpětnou vazbu,
- zda dokáže podnětů ze supervize využít, a zda dokáže supervizorovi dát zpětnou vazbu o užítku jak pro klienta, tak i pro sebe samotného.
- Supervizor by měl hned na začátku dobře vysvětlit svou funkci a jasně vyjednat zakázku. Při sjednávání supervizního kontraktu se stává, že supervidovaný přichází do supervize s problémem, ale to s čím si skutečně neví rady, to zůstává skryto. Podle Inskippové (In Matoušek, 2003), se jedná o tzv. skryté zakázky. Jelikož je základním pravidlem, že supervizor může pracovat jen s takovým tématem, které supervidovaný přináší a skrytá zakázka vyjádřena nebyla, stává se, že supervidovaný odchází ze supervize nespokojený, jelikož se jeho očekávání nesplnila.

### 1.7.1 Typy a funkce supervizního kontraktu

Do supervize jsou zpravidla angažovány tři strany, tedy jedná se o třístranný supervizní kontrakt (Michková, 2008):

- supervizor,
- supervidovaný či supervidovaní pracovníci,
- organizace – zaměstnavatel supervidovaného.

Tento typ dohody bývá nejefektivnější, jelikož zaručuje, že všechny zúčastněné strany měly možnost vyslovit své potřeby a očekávání, supervizní kontrakt je podle nich uzavřen.

Někdy jsou však součástí kontraktu strany pouze dvě, hovoříme o dvoustranném supervizním kontraktu:

- supervizor,
- supervidovaný pracovník.



Zde je kontrakt iniciován a sjednán přímo supervidovaným pracovníkem a zpravidla si náklady se supervizi hradí pracovník sám. V tomto případě si supervidovaný pracovník obsah kontraktu dojednává sám.

Druhou možností dvoustranného kontraktu je situace, kdy je u kontraktu přítomen pouze:

- supervizor,
- organizace – zaměstnavatel supervidovaného.

V tomto případě se dojednává pouze obsah supervizní smlouvy. Supervidovaný pracovník do kontraktu nezasahuje, s jejím obsahem je pouze seznámen. Tato alternativa s sebou přináší řadu rizik, jako je např. kontrakt, který nevychází z potřeb supervidovaných nebo nenavázání vztahu se supervizorem. V těchto případech je možné, že supervidovaní pracovníci budou při supervizi pasivní či spolupráci se supervizorem přímo či nepřímo odmítnou.

Supervizní kontrakt splňuje dvě základní funkce:

- zajišťuje uvědomění si konečného cíle, kterého má být prostřednictvím supervize dosaženo,
- stanovuje základní pravidla supervize, která by účastníkům měla poskytovat bezpečnou atmosféru. Supervidovaný ví, co může od supervize očekávat a supervizor získává zmocnění a volnost pro svou práci (Michková, 2008).

### 1.7.2 Obsah kontraktu

Každý kontrakt by měl podle Michkové (2008) obsahovat následující oblasti.

Charakteristika supervize:

- účel a cíl supervize, případně témata, kterými se bude supervize zabývat (např. práce s klientem, týmová komunikace),
- popis, zda se bude jednat např. o týmovou či individuální supervizi,
- účast na supervizi, kdo se účastní.

Praktické stránky:

- termín, čas, místo konání, počet supervizních setkání,

- pravidla pro odvolání setkání či ukončení spolupráce, náhradní termíny,
- kdo bude setkání organizovat (místa, informace k setkání),  
kdo bude hradit náklady spojené se supervizními setkáními,
- práva a povinnosti jednotlivých účastníků supervizního kontraktu (mlčenlivost, účast),
- dokumentace (jak bude vedena, kdo ji zpracovává, kdo do ní může nahlížet, kde bude uložena),
- jakým způsobem se bude kontrakt vyhodnocovat a kdo hodnocení provádí.

## 2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociální služby a jejich poskytovatelé prošli dlouhodobým vývojem, od dobrovolnické služby, přes veřejnou péči ke státu, který vytvořil monopol na poskytování sociálních služeb. Na počátku 90. let minulého století došlo k výrazným změnám a rozvoji sociálních služeb, další změny přinesl zákon o sociálních službách ze 14. března 2006. Model sociálního státu České republiky nelze přiřadit k jednomu typu. Jde o kombinaci modelu sociální politiky. V průběhu české sociální reformy se s nově zaváděnými dávkami, nástroji a institucemi začala utvářet nová struktura sociálního zabezpečení. Nový model sociální politiky se vyvíjel postupně a nalezneme v něm prvky všech tří základních typů - liberálního, konzervativního i sociálnědemokratického ((Bicková, a kol. 2011).

„Sociální služby jsou poskytovány lidem sociálně znevýhodněným; cílem je zlepšit kvalitu života těchto lidí, chránit je před riziky, která na ně v těchto situacích doléhají, a napomoci jim k začleňování do společnosti. Služby spadají do mnoha rezortů státní správy a souvisí s nimi široká oblast právních norem“ (Gulová, 2011, s. 31 ).

### 2.1 Vymezení pojmu a legislativní ukotvení sociálních služeb

Existuje mnoho různých definic sociálních služeb. V České republice jsou chápány v užším pojetí a lze je chápat jako služby, které jsou vykonávány, garantovány a regulovány státem, respektive veřejnou správou (paralelně neziskovým i soukromým sektorem). Cílem sociálních služeb je udržení a získání lidské soběstačnosti a důstojnosti, předcházení sociálnímu vyloučení a vedou k sociální integraci. V širším pojetí jsou chápány jako služby poskytované veřejnosti. Sociální služby jsou specializované činnosti, které mají člověku pomoci řešit jeho nepříznivou sociální situaci. Poskytnutí sociální služby samo o sobě však nedokáže odstranit příčiny. Záměrem je hlavně pomoci člověku ve smyslu podpory jeho vlastní aktivity v řešení jeho nepříznivé sociální situace. Sociální služby nepřebírají zodpovědnost za člověka a za jeho osud. Jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, popřípadě je v maximální možné míře do společnosti začlenit, případně chránit před riziky. Cílem sociálních služeb je umožnit v maximálně možném rozsahu svým občanům žít běžným způsobem života. Sociální služby se zaměřují především na:

- Zabezpečení přiměřených životních podmínek, osobám neschopným si je zajistit sami.
- Vytváří podmínky, které působí preventivně proti negativním společenským vje-  
mům.
- Zaměřují se na podporu činnosti, které napomáhají příznivému vývoji jedince, rodi-  
ny (Bicková, a kol. 2011).

K 1. 1. 2007 vstoupil v platnost dlouho připravovaný zákon o sociálních službách, který zcela změnil předchozí systém poskytování sociálních služeb. V současné době je pojetí sociálních služeb upraveno zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Tento zákon zcela jinak pohlíží na uživatele sociálních služeb.

Sociální služby jsou děleny do 3 kategorií podle zacílení:

- služby sociální péče,
- sociální poradenství,
- služby sociální prevence.

## 2.2 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb jsou závazná norma, uvedená jako Příloha č. 2, vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (MPSV, 2008).

„Hlavním smyslem standardů kvality sociálních služeb je zajistit, aby poskytování sociálních služeb respektovalo a chránilo práva jak těch, kteří službu přijímají, tedy uživatelů, tak lidí, kteří ji poskytují – pracovníků“ (Bicková, a kol. 2011, s. 54).

Jak dále uvádí Bicková, a kol. (2011), standardy kvality jsou formulovány obecně, jelikož se týkají všech typů sociálních služeb. Každý standard je rozpracován do měřitelných kritérií, tak aby šlo jednoznačně odpovědět, zda je zařízení naplňuje či nikoliv, tedy zda zařízení poskytuje kvalitní či nekvalitní službu.

## 2.3 Pobytové sociální služby

Poskytování sociálních služeb je upraveno zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V § 33 tohoto zákona jsou specifikovány formy poskytování sociálních služeb následovně (Sociální zabezpečení, 2012):

Sociální služby se poskytují jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní.

- Pobytovými sociálními službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb.
- Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba přichází nebo je doprovázena, nebo je dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování.
- Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.

Sociální služby, v jejichž základních činnostech je povinnost poskytovat ubytování jsou:

- týdenní stacionáře,
- odlehčovací služby,
- domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem,
- chráněné bydlení,
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních,
- azylové domy
- domy na půl cesty
- krizová pomoc
- terapeutické komunity.

### 2.3.1 Význam supervize pro pracovníky v pobytových sociálních službách

V jedné z předchozích kapitol své práce jsem uváděla cíle a funkce supervize. Ráda bych se vrátila k základnímu dělení, které uvedla Michková (2008), a to, že supervize má funkci

vzdělávací, podpůrnou a řídící. I pro pracovníky pobytových sociálních služeb je nezbytné, aby všechny tyto funkce supervize jak organizace a tak i její pracovníci využívali.

Právě v kontextu pobytových sociálních služeb, různých typů domovů, je možné očekávat, že pokud sociální služba nahrazuje přirozené sociální prostředí, vytváří jejím uživatelům „domov“, bude nutná angažovanost vlastní osobou a to může přinášet množství negativních jevů, jako je například syndrom vyhoření (Bártlová, 2007).

I přesto, že platí obecná pravidla, která specifikují míru zátěže v jednotlivých profesích sociálních služeb, vnímá každý pracovník zátěž individuálně. Venglářová uvádí, že velmi náchylné k vyčerpání, případně propuknutí syndromu vyhoření jsou pracoviště, kde se pracuje s dlouhodobě těžce nemocnými osobami, ale i s osobami, jejichž stav je trvalý a nelepší se, a pracoviště ve kterých je velká míra fyzické a psychické zátěže. Právě pobytové sociální služby, jejichž cílovou skupinou jsou osoby zněvýchodněné z důvodu věku, zdravotního postižení nebo chronického duševního onemocnění zpravidla tyto zátěžové kritéria splňují.

Venglářová dále uvádí, že právě pracovníci, kteří pracují v zařízeních sociální péče jsou vystaveni vnáročnému úkolu. Je nezbytné, aby si vytvořili během krátké doby pozitivní vztah ke všem klientům, kteří k nim přicházejí. Ale vytvořit si dobrý vztah k člověku, který si každý den říká, že se mu v domově nelíbí, že v něm nechce být, který se zlobí na osud, že skončil právě tady? Je pochopitelné, že klient si své negativní emoce odreagovává právě na pracovnících, kteří domov ztělesňují. K velké zátěži se pak přidává vnitřní dilema, mám mít pozitivní vztah ke klientovi, mám pomáhat, mám mít rád klienta, který o mě vlastně nestojí? Někteří uživatelé sociálních služeb vyvolávají v pracovnících negativní pocity, které se můžou u pracovníka propojit s jeho osobními zkušenostmi, s osobní nepohodou. To vše může mít negativní odraz na práci s klienty.

Sociální psychologie uvádí, že jednání pracovníka je vždy vázáno na sociální kulturu organizace, v níž pracuje. A naopak, sociální kultura organizace a její dynamika je nemyslitelná bez aktivní účasti konkrétních jednajících pracovníků. Pokud má v organizaci nastat nějaká změna, musí síly působící ve směru změny převážit nad silami, které působí proti ní. (Havrdová, Hajný, 2008).

Zvláštní význam je věnován supervizi cílené na podporu pracovníků v pobytových sociálních službách. Právě v kontextu sociálních služeb zpravidla vnímáme supervizi jako pod-

poru pracovníka či pracovního týmu při řešení obtížných situací prostřednictvím nezávislého odborníka (Bicková, a kol. 2011).

MPSV (2008) zmiňuje, že význam supervize v sociálních službách vnímá hlavně v oblasti osobní motivace všech zúčastněných, s jejich potřebami, fanziemi a pocity i vztahy mezi pracovníky v týmu, ale i mezi pracovníky a klienty. Dává prostor tématům, které přinášejí pracovníci zdola a tím umožňuje najít skryté překážky, které práci brzdí a pomáhá využívat potenciálu, nápadů a zdrojů pracovníků. Přispívá ke zlepšení motivace jednotlivců i týmů, zlepšuje komunikaci a spolupráci na pracovišti. Pomáhá otevřít i dosud tabuizovaná profesní témata.

Supervize může být významným nástrojem v metadoprovázení pracovníků pomáhajících profesí a může být účinnou prevencí syndromu vyhoření. Pomáhající profese klade na pracovníky vysoké požadavky jak emocionální, tak psychické i fyzické. Proto je nezbytné, aby byli pracovníkům k dispozici různé formy podpůrných mechanismů, jako je například i supervize (Vávrová, 2012). Dále uvádí, že každá supervize má vzdělávací a rozvojový aspekt, a směřuje ke zlepšování odborných kompetencí pracovníka při práci s klientem, a podporuje pracovníkovu sebereflexi.

### 3 PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Pojem odborný pracovník je ukotven v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v § 109 – § 117 jsou jednotlivé pozice specifikovány, včetně požadavků na jejich bezúhonnost, zdravotní a odbornou způsobilost. V současné době vykonávají v sociálních službách odbornou činnost:

- sociální pracovníci,
- pracovníci v sociálních službách,
- zdravotničtí pracovníci,
- pedagogičtí pracovníci,
- manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby (Sociální zabezpečení, 2012).

#### 3.1 Profesní předpoklady a profesní rozvoj pracovníka v sociálních službách

Jak jsem uvedla v předchozí kapitole své bakalářské práce, odborní pracovníci mají stanoveny zákonem požadavky na odbornou způsobilost. Dalšími požadavky, které mají vliv na výběr a rozvoj odborných pracovníků v sociálních službách, jsou standardy kvality sociálních služeb.

##### 3.1.1 Personální zajištění sociální služby

Personální a organizační zajištění sociálních služeb je jedním ze standardů, které určují kvalitu sociálních služeb. Kritéria tohoto standardu mimo jiné požadují, aby organizace specifikovala pro každou pracovní pozici také osobnostní předpoklady a stanovila vhodný postup pro příjem a zaškolování nových zaměstnanců.

Standard č. 9. Personální a organizační zajištění sociální služby:

a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.



- b) Poskytovatel má písemně zpracovanu vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců.
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje (Sociální zabezpečení, 2012).

### 3.1.2 Profesionální rozvoj zaměstnanců

Pro kvalitu sociálních služeb je nezbytné, aby si jednotlivé pracovní pozice udržovaly svou odbornou kvalifikaci. Tyto požadavky uvádí standard č. 10., který prostřednictvím svých kritérií požaduje, aby byli pracovníci pravidelně hodnoceni, aby byly zpracovány plány dalšího vzdělávání a také, aby byla pracovníkům v přímé péči zajištěna podpora nezávislého odborníka.

Standard kvality sociálních služeb č. 10. Profesionální rozvoj zaměstnanců:

- a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace.
- b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle těchto pravidel postupuje.
- c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.
- d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.
- e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou obslužnou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka (Sociální zabezpečení, 2012).

Ve standardu č. 10 je v kritériu e) uvedeno, že pracovníci v přímé péči by měli mít zajištěnu podporu prostřednictvím nezávislého kvalifikovaného odborníka. Jak uvádí Bicková, a kol. (2011), právě do této formy podpory spadá jako jedna z možností podpory i supervize.

Podle MPSV (2008), jde o privilegium pracovníků v pomáhajících profesích, kteří jsou pod zvláštním emočním tlakem a zátěží lidské nouze. Ve výkladu ještě doplňuje, že standard 10 e) neříká, že pracovníci jsou povinni mít supervizi, ale že vedení organizace je povinno zajistit pro zaměstnance vykonávající přímou péči s klienty podporu nezávislého odborníka, kterým může být právě supervizor.

### **3.2 Rizika související s prací v pomáhající profesi**

Jak uvádí Kopřiva (2006), pomáhající profese mohou energii dávat, ale spíše se stává, že energii pracovníkům odebírají. Pracovníci jsou přetíženi množstvím klientů, kterým musí pomáhat, ne vždy mají pro svou práci ideální podmínky, vyčerpává je soucit s klientem. Někdy vnímají také absenci kvalitního profesního výcviku a pak si uvědomují, že se jim práce s klientem nedaří.

Často uváděnou příčinou beznaděje a bezmoci pracovníků je absence jasně definovaných, dosažitelných a poznatelných cílů, uznání osobní účasti na chodu zařízení, atmosféra důvěry v komunikaci, uznání dobrých výsledků práce a konstruktivní zpětné vazby (Havrdová, Hajný, 2008).

#### **3.2.1 Stres**

Studie realizované v sociálních a zdravotních službách ukazují, že jsou jejich pracovníci několikanásobně více vystaveni stresu, než pracovníci v jiných oblastech. Hlavní příčinou jsou emocionálně náročné situace, které v pracovním procesu řeší, s nimi spojené požadavky ze strany klientů, jejich rodin, od kolegů, od zaměstnavatelů, ale i od společnosti celkově (Havrdová, Hajný, 2008).

Podle Scaifa (In Havrdová, 2008) považují pracovníci za největší zdroj stresu vztahy v organizaci, vztahy mezi kolegy v týmu a vztahy vůči managementu.

### 3.2.2 Syndrom pomáhajícího

„Syndrom pomáhajícího je specifická narcistická porucha, jejímž prostřednictvím pracovník v pomáhající profesi řeší, většinou nevědomě, své rané trauma odmítnutého dítěte“ (Schmidbauer, In Matoušek, 2003, s. 59). Pracovník (ale někdy i celá organizace) touží po porozumění a uznání svých kvalit, pokud nepřichází podpora například ve formě supervize, syndrom se prohlubuje. Syndrom pomáhajícího je posilován také tím, že veřejnost přijímá a podporuje emocionální doznání klienta, ale pomáhající musí vyjádření svých potřeb potlačit. Jedinou účinnou formou ke zlepšení této situace je kvalitní výcvik pomáhajících a soustavná supervize.

### 3.2.3 Syndrom vyhoření

„Je-li naše energetická bilance dlouhodobě záporná (nemáme-li zdroje radosti v životě a nejsme-li dobře ukotveni v těle), dostaneme se do stavu, pro který se ustálil pojem syndrom vyhoření. K jeho hlavním projevům patří deprese, lhostejnost, cynismus, stažení se z kontaktu, ztráta sebedůvěry, časté nemoci a tělesné potíže. Není to obyčejná únava“ (Kopřiva, 2006, s. 101).

Podobně specifikuje syndrom vyhoření i Matoušek (2003, s. 55): „Syndrom vyhoření je soubor typických příznaků, vznikajících u pracovníků v pomáhajících profesích, v důsledku nezvládnutého pracovního stresu“. Jak dále uvádí, prakticky každý pracovník má po určité době některé jeho projevy. Obecnou příčinou vzniku syndromu vyhoření jsou zvláštní nároky na pracovníka spojené s intenzivním kontaktem s osobami, které využívají sociální služby. Profesionální sociální práce přináší nepřetržitý kontakt s osobami, jejichž potřeby jsou akcentované, psychika je v nerovnováze a očekávání často nerealistická. Pracovník je angažován svou osobou a proto také očekává víc jako v jiných profesích, ve kterých není součástí práce lidský vztah. Syndrom vyhoření vzniká snadněji u osob, které mají vrozenou omezenou kapacitu vstupovat do kontaktu s lidmi.

K rozvoji syndromu vyhoření přispívají pracoviště (Matoušek, 2003):

- kde není věnována pozornost potřebám personálu,
- kde neprobíhá zácvik nových pracovníků,
- kde neexistují osobní rozvojové plány,

- kde chybí supervize,
- kde není prostor pro sdělování profesních problémů,
- kde vládne soupeřivá atmosféra,
- kde je značná byrokratická kontrola personálu.

Typickými příznaky syndromu vyhoření je (Matoušek, 2003):

- negativní vztah ke klientům,
- lpění na zavedených pracovních postupech,
- menší angažovanost v práci a více v mimopracovních aktivitách,
- snaha vyhnout se kontaktu s klienty, upřednostňování administrativní práce,
- omezení komunikace s kolegy,
- celková vyčerpanost,
- někdy i zneužívání klientů.

## **PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Na počátku každého výzkumu stojí stanovení výzkumného problému, toho, co chceme řešit, na které otázky chceme odpovědět (Chrástka, 2007). Svůj výzkum jsem zaměřila na problematiku supervize v sociálních službách. A to s důrazem na zjištění informovanosti, osobních postojů a zkušeností pracovníků v pobytových sociálních službách se supervizí, metodou podpory a osobnostního rozvoje. Při výzkumu jsem se zaměřila na cílovou skupinu pracovníků, kteří pracují v pobytových sociálních službách, s různými cílovými skupinami uživatelů.

### 4.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je zjistit názory a postoje pracovníků pobytových sociálních služeb k supervizi, jako možnému nástroji osobnostního rozvoje jednotlivých pracovníků.

### 4.2 Výzkumný problém a výzkumné otázky

Výzkumný problém: Názory a postoje pracovníků pobytových sociálních služeb k supervizi.

Hlavní výzkumná otázka: Jaké názory a postoje zaujímají pracovníci pobytových sociálních služeb k supervizi?

*Dílejší výzkumné otázky:*

- a) Jaká je míra informovanosti pracovníků pobytových sociálních služeb o supervizi a supervizním procesu v organizaci? (otázka v dotazníku č. 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17)
- b) Jaká očekávání mají pracovníci pobytových sociálních služeb od supervize? (otázka v dotazníku č. 14, 16, 18, 19, 21, 22, 23)
- c) V čem spatřují pracovníci pobytových sociálních služeb přínos supervize? (otázka v dotazníku č. 20, 24, 25)

### 4.3 Volba výzkumné strategie, metod a technik

Jedná se o výzkumný problém popisný, kdy jsem k dosažení cílů výzkumu zvolila kvantitativní výzkumnou strategii a jako nejvhodnější techniku sběru dat, dotazníkové šetření (Maňák, Švec, 2004).

#### 4.3.1 Předvýzkum a pilotní ověření dotazníku

Jak uvádí a doporučuje Chráska (2007), před zahájením oficiálního výzkumu jsem realizovala předvýzkum, který byl zmenšeným modelem vlastního výzkumu a který byl proveden na malém vzorku šesti osob, pracovníků pobytových sociálních služeb. Jeho cílem bylo eliminovat riziko nesrozumitelných či nepřesně formulovaných otázek. První fází byl rozhovor s vybranými pracovníky pobytových sociálních služeb, jehož cílem bylo správně konstruovat dotazník. Po drobných úpravách byl dotazník pilotně ověřen a připraven pro samotný výzkum.

#### 4.3.2 Distribuce dotazníku

Dotazníky včetně průvodního dopisu jsem předala v každé pobytové sociální službě přítomným pracovníkům osobně, zbývající část jsem, po dohodě s vedením každé organizace, předala pověřené kontaktní pracovníci, která zajistila předání nepřítomným pracovníkům.

Návratnost byla možná prostřednictvím kontaktní osoby nebo osobně při další smluvené návštěvě, případně zasláním poštou (Gavora, 1996).

### 4.4 Výběr výzkumného vzorku

Společným rysem všech respondentů byl fakt, že jsou v současné době zaměstnáni jako pracovníci v pobytových sociálních službách, a to na pracovních pozicích, pro které je charakteristickým rysem vykonávání přímé práce s osobami, kterým jsou poskytovány pobytové sociální služby.

Výzkumným vzorkem byli pracovníci z různých typů pobytových sociálních služeb, kteří mají alespoň 2 roky zaveden proces supervize.

Výzkum - dotazníkové šetření bylo předloženo všem odborným pracovníkům pobytových sociálních služeb.

Osloveny byly tři druhy pobytových sociálních služeb, domovy pro seniory, domovy pro osoby se zdravotním postižením a domovy se zvláštním režimem. V každém typu služby jsem se hledala zařízení s různě velkou kapacitou, z různých krajů ČR.

Výzkumný vzorek se skládá z respondentů z uvedených pobytových sociálních služeb.

Domovy pro seniory, celkem 3 zařízení:

DS č. 1. Domov blahoslavené Bronislavy v Humpolci, s kapacitou 33 lůžek.

DS č. 2. Domov pro seniory SLEZSKÉ HUMANITY, o. s. Orlová, s kapacitou 55 lůžek.

DS č. 3. Domov pro seniory Frýdek – Místek, s kapacitou 196 lůžek.

Domovy pro osoby se zdravotním postižením, celkem 2 zařízení:

DOZP č. 1. Domov pro osoby se zdravotním postižením Zašová, s kapacitou 111 lůžek.

DOZP č. 2. Domov pro osoby se zdravotním postižením Velké Opatovice, s kapacitou 108 lůžek.

Domovy se zvláštním režimem, celkem 3 zařízení:

DZR č. 1. Domov se zvláštním režimem Pržno - Jablůnka, kapacita 85 lůžek

DZR č. 2. Domov se zvláštním režimem Apla Praha, Libčice nad Vltavou, s kapacitou 8 lůžek.

DZR č. 3. Domov se zvláštním režimem Podlesí – Bystřička, s kapacitou 18 lůžek.

## 4.5 Způsob zpracování dat

Informace získané prostřednictvím dotazníkového šetření byly vyhodnoceny a zpracovány v tabulkách četností, s uvedením absolutní a relativní četnosti v procentech. Některá data četností jsou pro větší přehlednost zpracována i vizuálně v grafech, některé otázky v obou formách. Tabulky i grafy jsou doplněny slovním komentářem, vyhodnocením otázky (Chrásková, 2007).



## 5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

V následující části své práce prezentuji výstupy získané v průběhu výzkumu. Pro přehlednost jsou zpracovány v tabulkách nebo grafech, některé otázky v obou formách. Tabulky i grafy jsou doplněny slovním komentářem, vyhodnocením otázky. Část otázek je zpracována i z pohledu rozdílnosti kategorií.

### 5.1 Návratnost dotazníkového šetření

V pobytových sociálních službách bylo osloveno a předáno respondentům celkem 208 dotazníků. Vyplněných dotazníků bylo vráceno 162. Z tohoto počtu bylo 11 dotazníků vyřazeno, důvodem bylo neúplné zodpovězení velké části otázek, ale také nesrozumitelně zpracované otevřené otázky. Celkově bylo do výzkumu zařazeno 151 dotazníků, 62 z domovů pro seniory, 54 z domovů pro osoby se zdravotním postižením a 35 dotazníků z domovů se zvláštním režimem (viz Tabulka 1).

<i>Distribuce a návratnost dotazníků:</i>	Distribováno dotazníků:	Vráceno dotazníků:	Dotazníky vyřazené pro neúplnost:	Celkem zpracováno dotazníků:	Celkem za pobytové sociální služby:
DS č.1	12	11	0	11	62
DS č.2	27	14	4	10	
DS č. 3	47	41	0	41	
DOZP č.1	30	29	2	26	54
DOZP č.2	40	32	4	28	
DZR č.1	28	23	1	22	35
DZR.č.2	16	5	0	5	
DZR č. 3	8	8	0	8	
<b>Celkem:</b>	<b>208</b>	<b>162</b>	<b>11</b>	<b>151</b>	<b>151</b>

*Tabulka 1: Distribuce a návratnost dotazníků.  
Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.*

### 5.2 Zpracování výstupů dotazníkového šetření

**Otázka č. 1:** Pohlaví respondentů.

**Otázka č. 5:** V jaké pobytové službě v současné době pracujete?

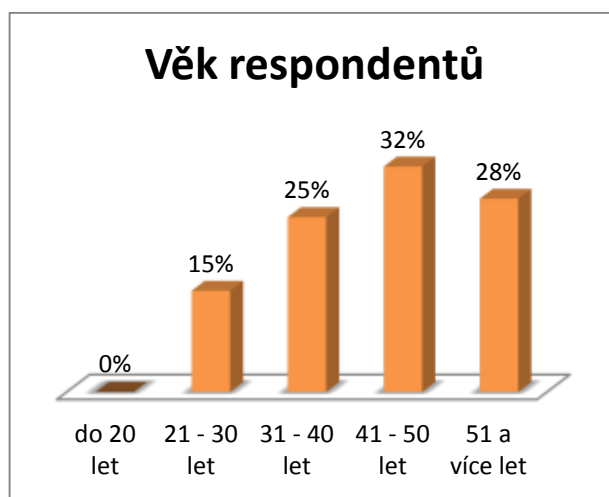
Výzkumný vzorek sestával ze 151 respondentů ze tří typů pobytových zařízení sociálních služeb, kdy nejvíce respondentů pracovalo v domově pro seniory (viz Tabulka 2).

Pohlaví:	DS		DOZP		DZR		Celkem	
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ
Muži	1	2%	5	9%	5	14%	11	7%
Ženy	61	98%	49	91%	30	86%	140	93%
<b>Celkem respondentů</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>

Tabulka 2. Pohlaví respondentů, dle typů pobytových služeb.  
Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

### Otázka č. 2: Věk respondentů.

Nejvyšší zastoupení respondentů bylo z věkové kategorie 41 až 50 let, silně zastoupena byla také věková skupina 51 let a více. Přehled ukazuje, že věková kategorie do 20 let není v pobytových službách zastoupena, věková kategorie do třiceti let má nejmenší podíl (viz Obrázek 1).



Obrázek 1. Věk respondentů.  
Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

Při porovnání věku respondentů podle typů pobytových služeb je v protě celkovému výsledku rozdíl v sociální službě DZR, kde je výrazněji zastoupena věková kategorie 31 – 40 let a 51 a více let (viz Tabulka 3).

Věk	DS		DOZP		DZR		Celkový počet	
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ
do 20 let	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
21 - 30 let	8	13%	9	17%	5	14%	22	15%
31 - 40 let	15	24%	11	20%	12	34%	38	25%
41 - 50 let	24	39%	19	35%	6	17%	49	32%
51 a více let	15	24%	15	28%	12	34%	42	28%

Tabulka 3. Věk respondentů, dle typů pobytových služeb.  
Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

### Otázka č. 3: Nejvyšší dosažené vzdělání

Nejvyšší počet respondentů pracujících v pobytových sociálních službách má středoškolské vzdělání s maturitou, je to více jak polovina. Druhá nejpočetnější skupina, zastoupena 30 procenty, má vzdělání základní. Pouze 13% pracovníků má vyšší odborné a vysokoškolské vzdělání (viz Obrázek 2).



Obrázek 2. Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů.  
Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

Porovnáním vzdělání respondentů v jednotlivých typech pobytových služeb bylo zjištěno, že zde nejsou výraznější rozdíly. Základní a střední vzdělání s maturitou má asi 80% pracovníků, vyšší a vysokoškolské vzdělání asi 20% z nich (viz Tabulka 4).

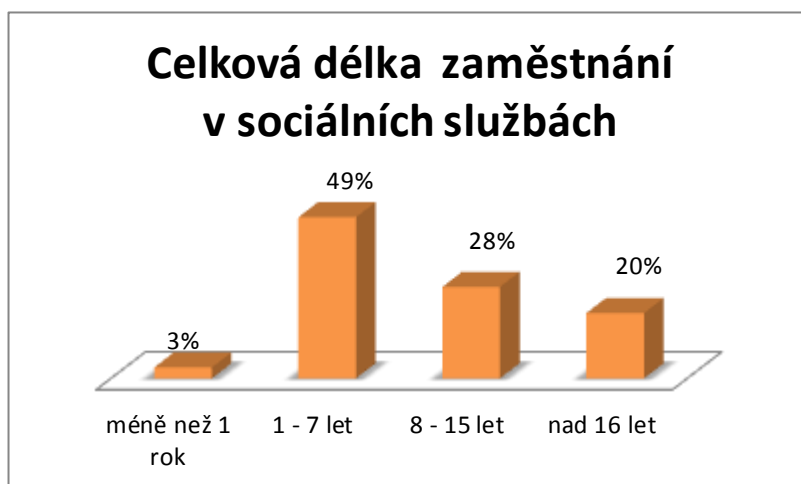
Nejvyšší dosažené vzdělání	DS		DOZP		DZR		Celkový počet	
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ
základní, vyučen	20	32%	19	35%	13	37%	52	34%
střední (s maturitou)	32	52%	29	54%	18	51%	79	52%
vyšší odborné (DiS)	2	3%	4	7%	0	0%	6	4%
vysokoškolské (Bc., Mgr./Ing.)	8	13%	2	4%	4	11%	14	9%

Tabulka 4. Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů, podle typů pobytových služeb.

Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

#### Otázka č. 4. Celková délka zaměstnání v sociálních službách.

Největší část respondentů pracuje v pomáhající profesi v rozmezí mezi 1 – 7 lety. Více jak čtvrtina respondentů tuto profesi zastává 8 – 15 let a pětina respondentů více jak 16 let. Nejmenší zastoupení je v kategorii do jednoho roku (viz Obrázek 3).



Obrázek 3. Celková délka zaměstnání v sociálních službách.

Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

Porovnání údajů z pobytových sociálních služeb ukazuje, že téměř jedna třetina respondentů DOZP pracuje v sociálních službách více jak 16 let (viz Tabulka 5).

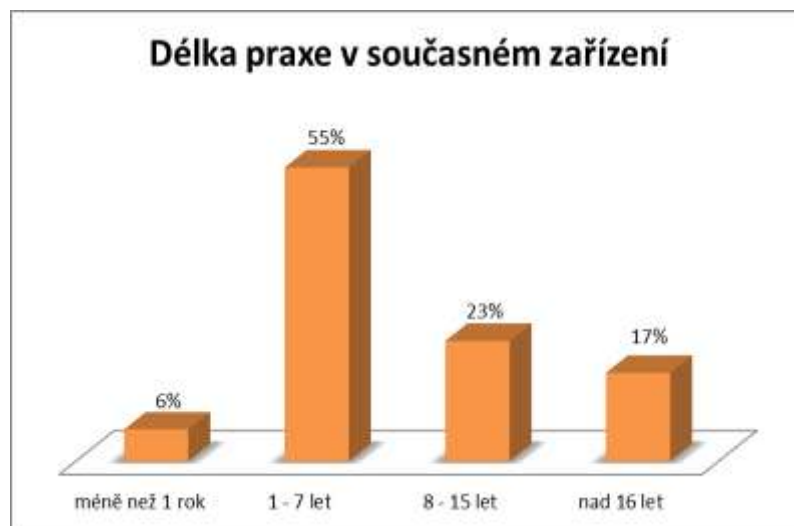
Celková doba zaměstnání v sociálních službách	DS		DOZP		DZR		Celkový počet	
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ
méně než 1 rok	2	3%	2	4%	1	3%	5	3%
1 - 7 let	31	50%	20	37%	23	66%	74	49%
8 - 15 let	20	32%	16	30%	6	17%	42	28%
nad 16 let	9	15%	16	30%	5	14%	30	20%

Tabulka 5. Celková doba zaměstnání v sociálních službách.

Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

**Otázka č. 6:** Jak dlouho pracujete v současné pobytové sociální službě?

Nevětší část respondentů pracuje v současné pobytové službě v délce od 1 - 7 let, ale významná je i kategorie respondentů, kteří pracují v současné pobytové službě více jako 8 let, tato skupina čítá více než 40 % (viz Obrázek 5).



Obrázek 4. Délka praxe v současném zařízení.  
Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

Při porovnání výstupů z výzkumu v jednotlivých pobytových službách je vidět výrazný rozdíl u respondentů DOZP, kde 30% respondentů pracuje v současné službě více jako 16 let.

Zajímavé srovnání poskytují údaje DOZP z tabulky 5 a tabulky 6. Všech 16 respondentů, kteří pracují v současné sociální službě více, jak 16 let, nikdy nepracovalo v žádné jiné sociální službě (viz Tabulka 6).

Jak dlouho pracujete v současné pobytové sociální službě	DS		DOZP		DZR		Celkový počet	
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ
méně než 1 rok	2	3%	3	6%	4	11%	9	6%
1 - 7 let	37	60%	23	43%	23	66%	83	55%
8 - 15 let	17	27%	12	22%	5	14%	34	23%
nad 16 let	6	10%	16	30%	3	9%	25	17%

Tabulka 6. Délka praxe v současném zařízení, dle typů pobytových služeb.  
Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

**Otázka č. 7:** Jakou pracovní pozici/pozice ve své organizaci zastáváte?

Z vyhodnocení dotazníkového šetření vyplývá, že nejvíce respondentů v současné době pracuje na pozici pracovníka v sociálních službách, to více jako polovina, výrazně menší zastoupení mají zdravotní sestry a aktivizační pracovníci (viz Tabulka 7).

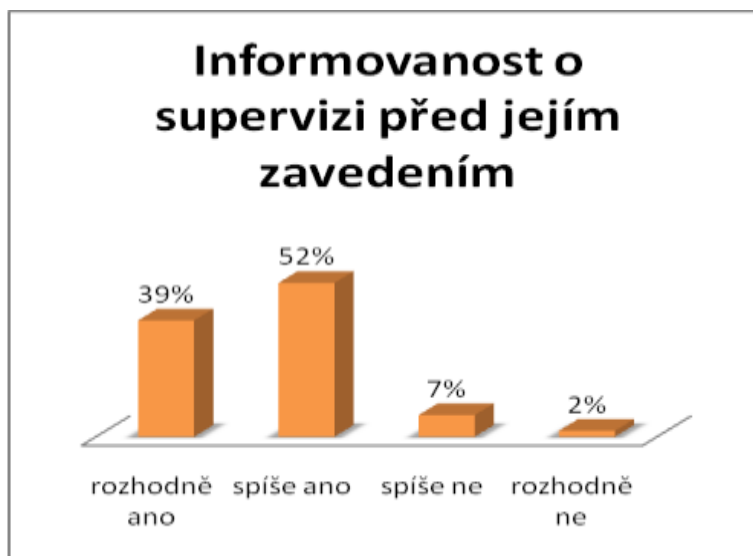
Jakou pracovní pozici/pozice ve své organizaci zastáváte	DS		DOZP		DZR		Celkový počet	
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ
vedoucí/ředitel zařízení	1	1%	1	2%	0	0%	2	1%
vedoucí výchovy	0	0%	1	2%	0	0%	1	1%
vedoucí úseku/oddělení	3	4%	5	9%	1	3%	9	6%
zdravotní sestra	13	19%	6	11%	5	14%	24	15%
aktivizační pracovník	3	4%	7	13%	3	8%	13	8%
vedoucí přímé péče	1	1%	1	2%	0	0%	2	1%
vrchní sestra	2	3%	2	4%	0	0%	4	3%
sociální pracovník	4	6%	1	2%	3	8%	8	5%
pracovník v sociálních službách	37	55%	29	54%	21	58%	87	55%
rehabilitační pracovník, fyzioterapeut	3	4%	0	0%	0	0%	3	2%
jiná	0	0%	1	2%	3	8%	4	3%

Tabulka 7. Pracovní pozice respondentů, dle typů pobytových služeb.

Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

**Otázka č. 8:** Byl/a jste dostatečně obeznámena před zavedením supervize do vaší organizace, s významem, pravidly a formami?

Informovanost o supervizi před jejím započítím potvrdilo více jak 90% respondentů, avšak více jak 50 % respondentů uvedlo, že nebyli seznámeni dostatečně. Pouze 9 % respondentů se v dotazníku přiklonilo k odpovědi, že spíše či vůbec seznámeni nebyli (viz Obrázek 5).



Obrázek 5. Informovanost o supervizi.

Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

**Otázka č. 9:** Kde především jste získal/a informace o významu, pravidlech a formách supervize?

Z odpovědí respondentů je patrné, že v zařízeních jsou stanoveni pracovníci, kteří mají za úkol informovat pracovníky o významu supervize. Prostřednictvím těchto určených pracovníků získalo informace téměř 25 % respondentů. Z vypracovaného grafu dále je patrné, že pětina respondentů získala informace při odborném kurzu s problematikou supervize. Za zmínku stojí také fakt, že 15% respondentů si informace o supervizi vyhledalo samo, což značí, že cítili potřebu o této problematice získat více informací. Respondenti, kteří uvedli, že informace získali jinde, doplnili, že při studiu na VŠ. (viz Tabulka 8).

Kde především jste získal/a informace o významu, pravidlech a formách supervize?	DS		DOZP		DZR		Celkový počet	
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ
Absolvoval/a jsem kurz s problematikou supervize.	10	12%	24	33%	6	14%	40	20%
Prostřednictvím určeného pracovníka našeho zařízení.	37	44%	17	24%	13	31%	67	34%
Kolega/kolegyně z našeho zařízení mi sdělil, co o supervizi ví.	13	15%	14	19%	7	17%	34	17%
Informace jsem si vyhledal/a sám/a.	17	20%	7	10%	5	12%	29	15%
Informace jsem získal/a od osoby mimo naše zařízení.	3	4%	4	6%	4	10%	11	6%
Někde jinde.	5	6%	6	8%	7	17%	18	9%

Tabulka 8. Zdroj informací o supervizi, dle typů pobytových služeb.

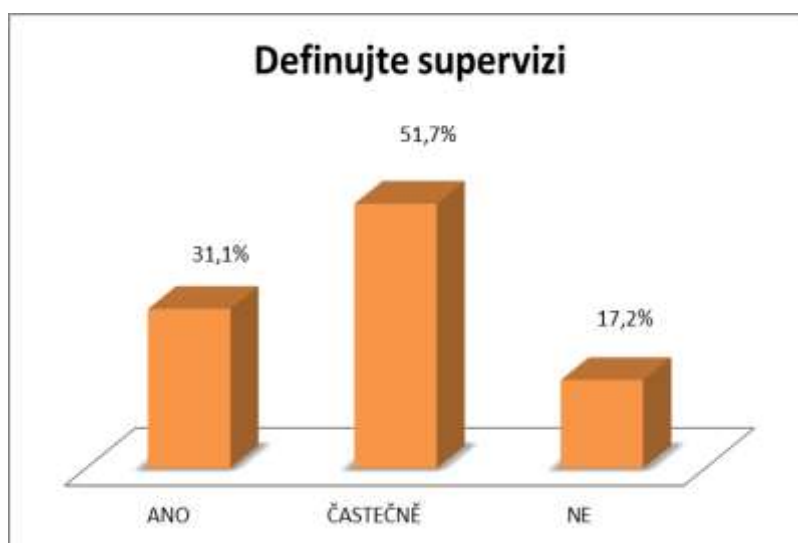
Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

**Otázka č. 10:** Pokuste se vlastními slovy definovat supervizi.

Tuto otevřenou otázku jsem zařadila do dotazníku, abych zjistila, zda respondenti vědí a dokáží alespoň částečně vlastními slovy definovat pojem supervize. Odpovědi respondentů jsem zpracovala do tabulky (viz Příloha P II), a porovnávala je s definicí supervize Havrdové (2008), která je uvedena v kapitole 1.2 mé práce. Jako hlavní kritérium správnosti odpovědi jsem si stanovila následující kritéria. Supervize se zabývá pracovními problémy, směřuje k pochopení a zlepšení přístupu ke klientům, kolegům či způsobům práce. Odpovědi respondentů jsem roztřídila do kategorií, zda respondenti definovali supervizi správně

– označení „ANO“, neúplně – označení „ČÁSTEČNĚ“, nesprávně nebo vůbec označeno „NE“.

V následujícím grafu je vidět, že nejvíce respondentů odpovědělo částečně. Pokud spojíme odpovědi úplné a částečné, zjistíme, že více než 80% respondentů je schopno poměrně přesně definovat pojem supervize. Pouze 17 % respondentů nedokázalo supervizi definovat vůbec nebo v definici uváděli, že supervize je zaměřena na soukromé problémy či rozhovory, které však nesměřují ke zlepšení, tedy volné povídání o čemkoliv (viz Obrázek 6).



Obrázek 6. Definování supervize respondenty.  
Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

**Otázka č. 11:** Kdo ve Vaší organizaci sjednává termíny supervizních setkání (více odpovědí)?

Respondenti jako nečastější odpověď uvedli, že rozhodující osobou pro sjednání supervizního setkání je vedoucí daného úseku, a to na základě plánu supervizí. Na této odpovědi se shodlo téměř 40 % respondentů. Téměř 27 % respondentů uvedlo, že supervize sjednává vedoucí daného úseku, ale rozhodující není plán, ale dohoda s pracovníky, tedy že se pracovníci mají šanci podílet na rozhodnutí, kdy se supervize bude konat. Při propojení jednotlivých odpovědí jsem zjistila, že je v 57 % impulsem k supervizním setkáním plán a pouze ve 40 % se supervizní setkání konají na základě potřeby pracovníků. Téměř 2% respondentů uvedla, že neví, kdo sjednává supervizní setkání (viz Tabulka 9).



Kdo ve Vaší organizaci sjednává termíny supervize (více odpovědí)?	DS		DOZP		DZR		Celkový počet	
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ
Vedoucí daného úseku na základě plánů supervizí.	33	32%	20	30%	29	73%	82	39,0%
Vedoucí daného úseku na základě požadavku pracovníků (po dohodě s pracovníky).	38	37%	13	19%	5	13%	56	26,7%
Pracovník určený ke komunikaci se supervizory na základě plánu supervizí	9	9%	29	43%	3	8%	41	19,5%
Pracovník určený ke komunikaci se supervizory na základě požadavků pracovníků.	9	9%	3	4%	2	5%	14	6,7%
Každý pracovník sám, po předchozí dohodě s vedoucím daného úseku.	10	10%	1	1%	1	3%	12	5,7%
Každý pracovník sám.	1	1%	0	0%	0	0%	1	0,5%
Nevím.	3	3%	1	1%	0	0%	4	1,9%

Tabulka 9. Kdo sjednává supervizi, dle typů pobytových sociálních služeb.

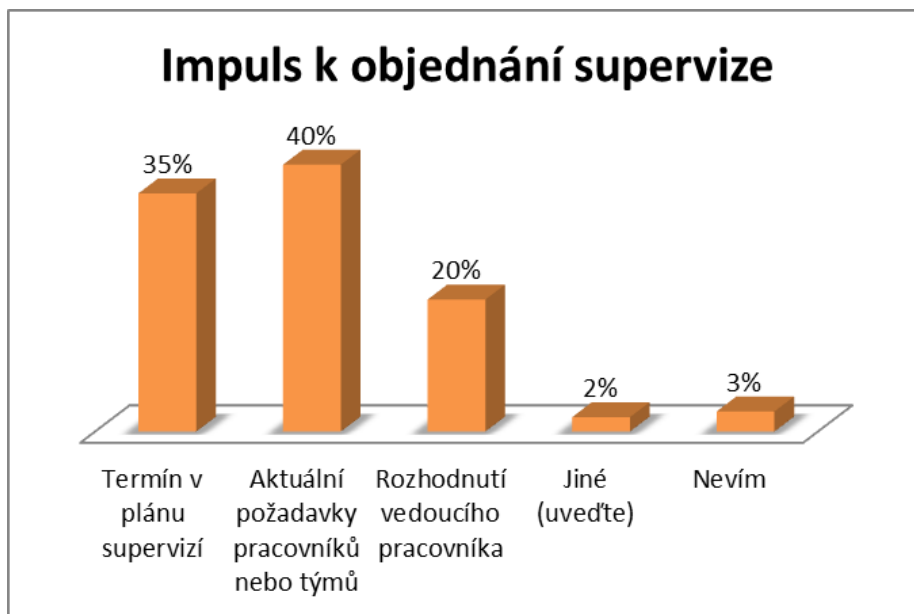
Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

### Otázka č. 12: Co je ve Vaší organizaci impulsem k objednání supervize?

Tato otázka souvisí s otázkou č. 11 a prověřuje pravdivost odpovědí respondentů.

Následující graf sestavený z odpovědí respondentů uvádí, že největším impulsem ke sjednání supervize je požadavek pracovníků nebo týmu, a to v 40%. Druhou a třetí nejčastěji uvedenou odpovědí je plán supervizí a rozhodnutí vedoucího pracovníka, v celkovém součtu 55% odpovědí. Pokud porovnáme tyto odpovědi s výstupy z otázky č. 11, zjistíme, že se téměř shodují. Předpokládám, že nepřesnost 2% v odpovědích může být v odpovědi „jiné“, kde však respondenti doplnění neuvodili (viz Obrázek 7).

Odpovědi respondentů na otázky č. 11 a č. 12 signalizují, že v organizacích je více důrazu dáвано na plán supervizí a rozhodnutí vedoucího pracovníka, než na potřebnost jednotlivců a týmů.



*Obrázek 7. Impuls k objednání supervize  
Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.*

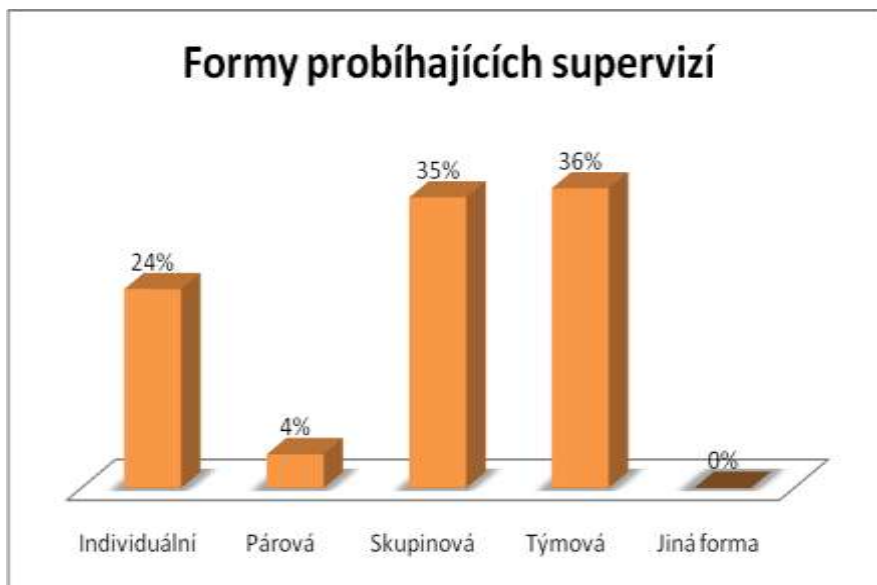
**Otázka č. 13:** Označte formy supervize, nyní probíhající ve Vaší službě (označte všechny možnosti).

**Otázka č. 15:** Jaká forma supervize by Vám, dle vašeho mínění, nejvíce vyhovovala?

Otázky č. 13 a č. 15 jsou zpracovány společně, jelikož reflektují současný a respondenty požadovaný stav oblasti forem supervize.

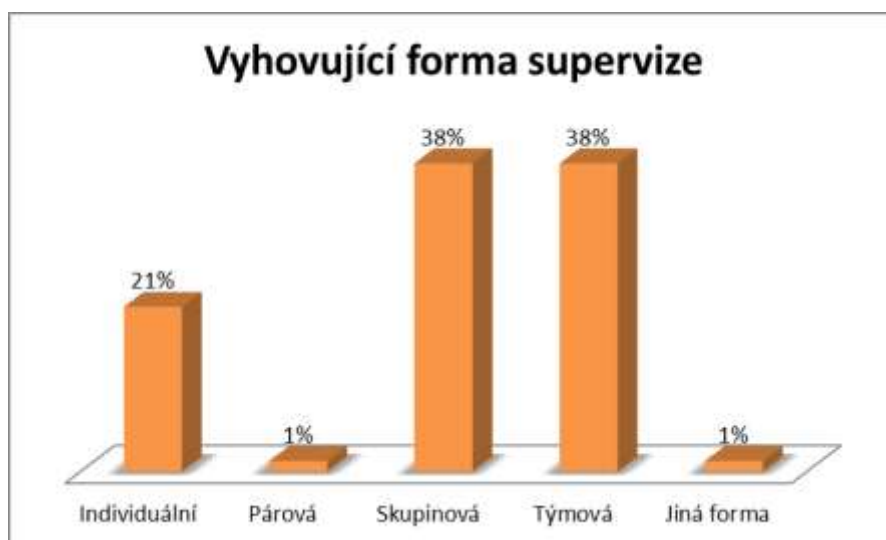
Dotazníkovým šetřením bylo zjištěno, že v současné době v pobytových sociálních službách probíhají téměř ve stejném rozsahu skupinové a týmové supervize. Individuální supervize je zastoupena pouze jednou čtvrtinou.

Při porovnání realizovaných forem supervize a požadovaných forem supervize je z odpovědí respondentů zřetelné, že jim současný stav vyhovuje, tedy že formy probíhajících supervizí jsou v souladu s požadavky respondentů (viz Obrázek 8, 9).



Obrázek 8. Formy probíhajících supervizí.

Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

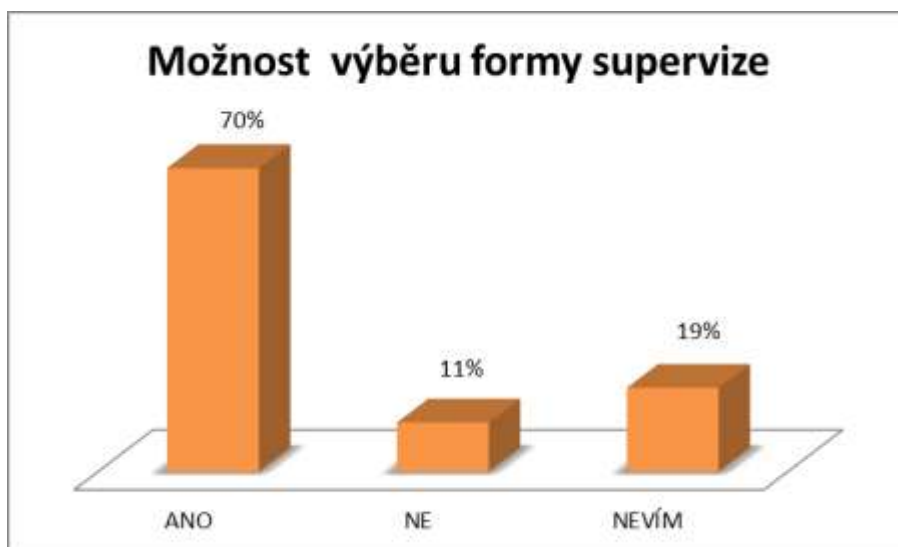


Obrázek 9. Možnost výběru supervize.

Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

**Otázka č. 14:** Máte možnost výběru formy supervize? (např. nechci týmovou, ale individuální)

Většina respondentů uvádí, že si je vědoma možnosti vybrat si svou formu supervize. Z celkového počtu odpovědí respondentů je zřejmé, že 19 % respondentů si této možnosti vědomo není a 11% respondentů uvádí, že nemají možnost ovlivnit, jakou formu supervizí budou absolvovat. Při sdružení údajů uvedených respondenty vyplývá, že 30% respondentů absolvuje takovou formu supervize, která je mu vybrána jinou osobou (viz Obrázek 10).



Obrázek 10. Možnost výběru supervize.

Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

Při porovnání odpovědí respondentů z jednotlivých pobytových sociálních služeb je zřejmé, že v DZR je 52% pracovníků, kteří absolvují takovou formu supervize, kterou jim vybere jiná osoba. Při propojení s výstupy z otázky č. 15 jim v současné době forma supervize, i přesto, že si ji sami nevybrali, vyhovuje (viz Tabulka 10).

Máte možnost výběru formy supervize?	DS		DOZP		DZR		Celkový počet	
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ
ANO	53	85%	35	65%	17	49%	105	70%
NE	4	6%	5	9%	8	23%	17	11%
NEVÍM	5	8%	14	26%	10	29%	29	19%

Tabulka 10. Možnost výběru supervize, dle typů pobytových sociálních služeb.

Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

#### Otázka č. 16: Máte možnost výběru jakéhokoliv supervizora?

Možnost výběru supervizora uvedla v dotazníkovém šetření pouze čtvrtina respondentů, a 6 % z nich uvedlo, že může spolupracovat se supervizorem i mimo sjednaných zařízení. Celkem 63% respondentů se setkává na supervizních setkáních pouze s jedním supervizorem. Tedy nemají možnost při supervizi využít jiného (viz Tabulka 11).

Máte možnost výběru jakéhokoliv supervizora?	DS		DOZP		DZR		Celkový počet	
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ
Ano, můžu si vybrat supervizora i mimo sjednaných naším zařízením.	8	13%	1	2%	0	0%	9	6%
Můžu si vybrat supervizora z nabídky supervizorů, nyní spolupracujících s naším zařízením.	3	5%	10	19%	15	43%	28	19%
Ne, máme nasmlouvaného pouze jednoho supervizora.	44	71%	38	70%	13	37%	95	63%
Nevím.	7	11%	5	9%	7	20%	19	13%

Tabulka 11. Možnost výběru supervizora, dle typů pobytových sociálních služeb

Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

**Otázka č. 17:** Jste spokojen/a s organizací procesu supervize ve Vašem zařízení?

V otázce spokojenosti respondentů s organizací supervize odpovědělo 82% respondentů, že jsou spíše nebo plně spokojeni. Záporně odpovědělo 18% respondentů, z nichž pouze 4 % uvedla svou nespokojenost (viz Obrázek 11).



Obrázek 11. Spokojenost s organizací supervize v organizaci.  
Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

**Otázka č. 18:** Kolikrát za rok se obvykle účastníte supervize?

V otázce frekvence supervizních setkání respondenti uvedli, že nejčastěji se v zařízeních koná supervize 2 – 3x za rok. Tento údaj uvedlo 36% respondentů. Téměř vyrovnané byly

zbývající možnosti, 4 – 5x za rok uvedlo 23% respondentů, 1x ročně 21% a 6x a více 20% respondentů (viz Obrázek 12).



Obrázek 12. Obvyklá frekvence supervizních setkání.  
Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

Při porovnání frekvence supervizních setkání u typů pobytových služeb, byl proti celkovému vyhodnocení rozdílný výsledek u DZR, kde nejčastější frekvence je uváděna 4- 5x ročně (viz Tabulka 13).

Kolikrát za rok se obvykle účastníte supervize?	DS		DOZP		DZR		Celkový počet	
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ
1x ročně	17	27%	10	19%	5	14%	32	21%
2 - 3x ročně	20	32%	26	48%	9	26%	55	36%
4 - 5x ročně	15	24%	4	7%	15	43%	34	23%
6x a vícekrát za rok	10	16%	14	26%	6	17%	30	20%

Tabulka 12. Frekvence supervize, dle typů pobytových sociálních služeb.  
Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

**Otázka č. 19:** Jaká témata se nejčastěji řeší na Vašich supervizních setkáních?

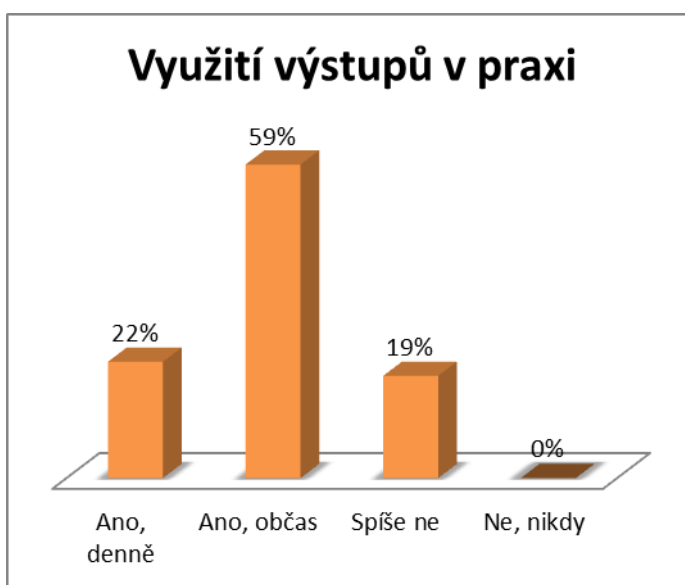
Mezi nejčastější témata, se kterými se při supervizích pracuje, respondenti uvádí problémy při práci s klienty, vztahy uvnitř týmu, hledání vhodnějších postupů. Téma zlepšení kvality práce neoznačil žádný z respondentů (viz Tabulka 13).

Jaká témata se nejčastěji řeší na Vašich supervizních setkání?	DS		DOZP		DZR		Celkový počet	
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ
Problémy v práci s uživateli.	53	30%	47	34%	20	21%	120	29%
Spolupráce s konkrétním kolegou.	1	1%	4	3%	14	15%	19	5%
Komunikace nadřízený - podřízený.	15	9%	3	2%	11	12%	29	7%
Hledání vhodnějších postupů práce.	26	15%	16	12%	8	9%	50	12%
Osobní problémy jednotlivých pracovníků.	3	2%	1	1%	1	1%	5	1%
Zlepšení kvality práce.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Vztahy uvnitř týmu.	22	13%	28	20%	7	7%	57	14%
Zvládání pracovní zátěže.	21	12%	11	8%	14	15%	46	11%
Rozdílnost názorů v týmu.	19	11%	9	7%	9	10%	37	9%
Spolupráce v týmu.	7	4%	1	1%	2	2%	10	2%
Jiná.	9	5%	17	12%	8	9%	34	8%
<b>Celkem odpovědí:</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>407</b>	<b>100%</b>

Tabulka 13. Nejčastější témata supervizních setkání, dle typů pobytových sociálních služeb.  
Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

**Otázka č. 20:** Využíváte výstupy a (dohodnuté postupy) ze supervize ve své každodenní praxi?

V této otázce byla největší shoda, že výstupy ze supervize využívají občas, druhou nejčastější odpovědí bylo denně. Spíše ne, odpovědělo 19% respondentů (viz Obrázek 13).



Obrázek 13. Využití výstupu ze supervizi.  
Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

Při porovnání výsledků v jednotlivých typech pobytových služeb, téměř jedna třetina respondentů z DZR odpověděla, že výstupy ze supervizí v každodenní praxi spíše nepoužívá (viz Tabulka 14).

Využíváte výstupy a (dohodnuté postupy) ze supervize ve své každodenní praxi?	DS		DOZP		DZR		Celkový počet	
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ
Ano, denně	23	37%	7	13%	3	9%	33	22%
Ano, občas	30	48%	38	70%	21	60%	89	59%
Spíše ne	9	15%	9	17%	11	31%	29	19%
Ne, nikdy	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Tabulka 14. Využití výstupů ze supervizí, dle typů pobytových sociálních služeb.  
Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

**Otázka č. 21:** Jak osobně vnímáte osobu supervizora (možnost zaškrtnout i více možností)?

V otázce vnímání osoby supervizora nejčastěji respondenti uváděli, že supervizor je osoba, co mě něco učí nové postupy a také kolega, který mi poradí a pomůže. Třetí nejčastěji uváděná odpověď označovala supervizora jako osobu, se kterou se dobře povídá o všem (viz Tabulka 15).



Jak osobně vnímáte osobu supervizora (možnost zaškrtnout i více možností)?	DS		DOZP		DZR		Celkový počet	
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ
Jako svého vedoucího pracovníka.	1	1%	2	2%	1	2%	4	2%
Jako osobu, která kontroluje a hodnotí moji práci.	4	3%	6	7%	1	2%	11	4%
Jako osobu, která mě učí nové postupy.	43	33%	22	27%	14	26%	79	30%
Jako součást vedení organizace.	13	10%	2	2%	6	11%	21	8%
Jako kolegu, který mi poradí a pomůže.	37	29%	30	37%	13	25%	80	30%
Jako osobu, se kterou se mi dobře povídá o všem.	25	19%	15	18%	12	23%	52	20%
Jako osobu, která zasahuje do mého soukromí.	5	4%	2	2%	3	6%	10	4%
Jako osobu, která moji práci nerozumí.	1	1%	3	4%	1	2%	5	2%
Jiná.	0	0%	0	0%	2	4%	2	1%
<b>Celkem odpovědí</b>	129	100%	82	100%	53	100%	264	100%

Tabulka 15. Vnímání osoby supervizora.

Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

**Otázka č. 22:** Umožňuje Vám atmosféra supervizních setkání otevřeně hovořit o tématech, které Vás tíží?

Z odpovědí respondentů je zřejmé, že atmosféra při supervizích je spíše nebo rozhodně vhodná k otevřené komunikaci. Vyjádřilo se tímto způsobem 78% respondentů. Za rozhodně nevhodnou atmosféru k otevřené komunikaci považuje supervizi na pracovišti 6% respondentů (viz Obrázek 14).



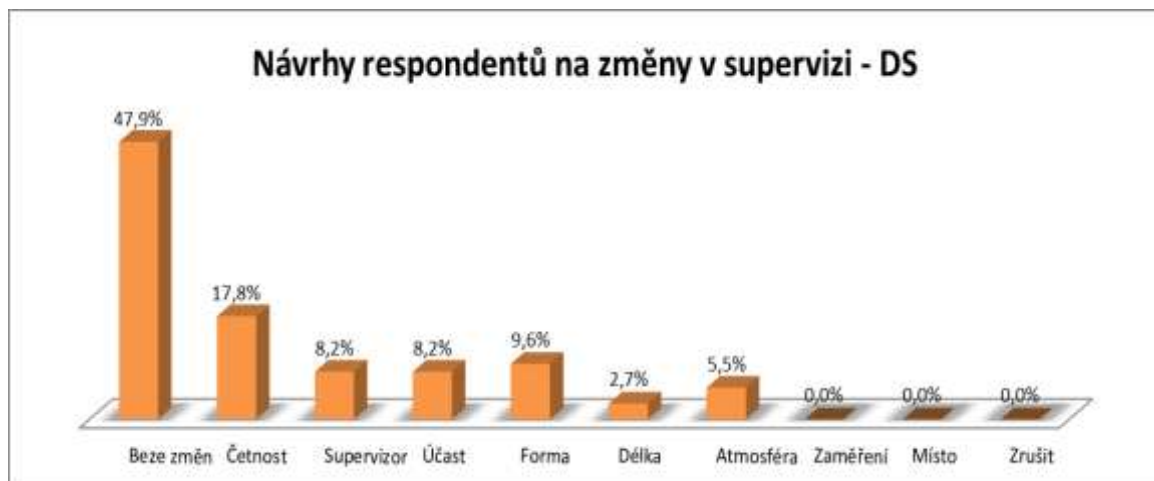
*Obrázek 14. Atmosféra při supervizi.*

*Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.*

**Otázka č. 23:** Co byste na supervizi ve Vaší organizaci změnila (způsob, supervizor, zaměření, četnost, atmosféra, druh...)?

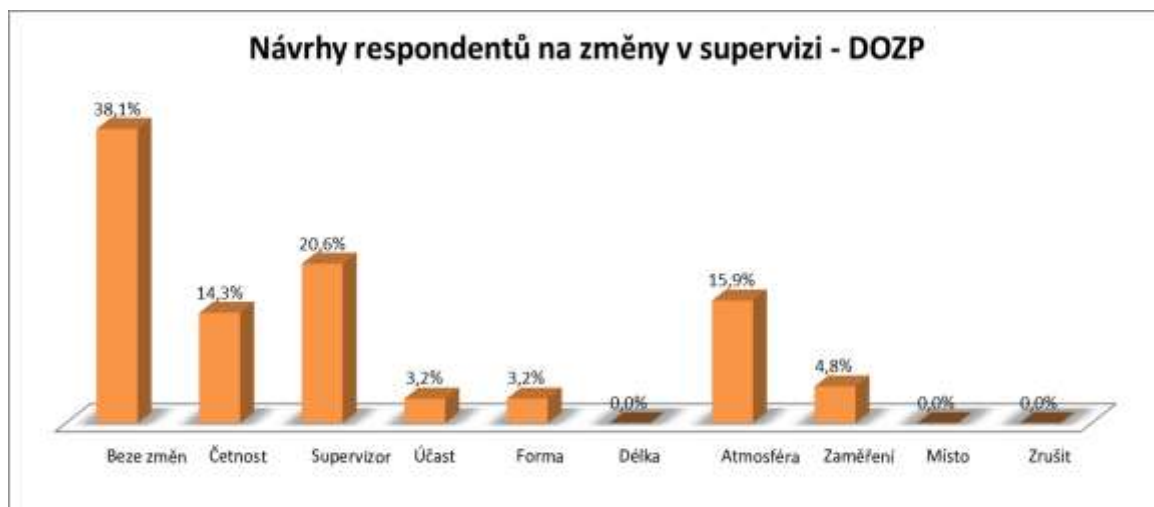
Tuto otevřenou otázku jsem zařadila do dotazníku, abych umožnila respondentům vyjádřit, jaké změny by v supervizi uvítali. Odpovědi respondentů jsem zpracovala do tabulky (viz Příloha P III). Výstupy jsem pro větší přehlednost uvedla v grafech a rozdělila, podle typů pobytových sociálních služeb.

Respondenti v DS, jsou v téměř 48% spokojeni s průběhem supervize, žádné změny nepožadují. Zbývající část respondentů DS uvedla, že by uvítala větší četnost supervizních setkání (17,8 %), volila by jinou formu (9,6 %). Jiného supervizora by volilo 8,2 % respondentů (viz Obrázek 15).



*Obrázek 15. Návrhy respondentů z DS na změny v supervizi.  
Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.*

Respondenti v DOZP, jsou v 38 % spokojeni s průběhem supervize, žádné změny nepožadují. Nejčastějším návrhem na změnu je výměna supervizora, návrh uvedlo téměř 21% respondentů, pak následovala změna atmosféry setkání a větší četnost supervizí (viz Obrázek 16).



*Obrázek 16. Návrhy respondentů z DOZP na změny v supervizi.  
Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.*

V DZR uvedlo téměř 59% respondentů, že jsou se současným průběhem supervize spokojeni. Z návrhů na změny respondenti nejčastěji uváděli změnu zaměření (téma) supervizních setkání (9,8 %), změnu atmosféry a místa konání supervizí uvádí 7,3% respondentů (supervizní setkání se koná za provozu a za přítomnosti uživatelů sociální služby). V této kategorii se objevil návrh na změnu a to, 2,4 % respondentů by supervizi úplně zrušilo (viz Obrázek 17).



*Obrázek 17. Návrhy respondentů z DZR na změny v supervizi.  
Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.*

**Otázka č. 24:** Co Vám osobně přináší supervize (označte, do jaké míry souhlasíte s následujícími výroky)?

V této otázce se respondenti nejvíce shodli, že supervize jim dává pocit, že patří do týmu, druhou nejvíce uváděnou kategorií je pocit, že jim někdo naslouchá, že někoho zajímají. Třetí a čtvrtou nejčastější odpovědí souhlas s výrokem, že supervize je učení se novému a otevřené popovídání si o problémech.

Proti tomu se 74% respondentů vyjádřilo, že nesouhlasí s výrokem, že by jim supervize nic nepřinášela a 72 % s výrokem, že cítí strach mluvit o své práci (viz Tabulka 16).

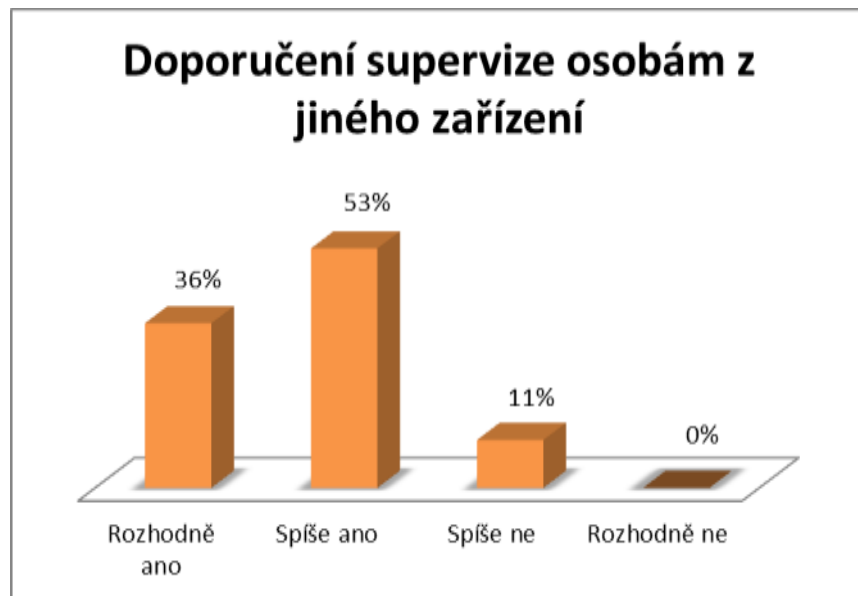
	Kompletní vyhodnocení:	Rozhodně souhlasím		Spíše souhlasím		Spíše nesouhlasím		Rozhodně nesouhlasím		RČ	
		AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	ANO	NE
1	Lépe se mi „dýchá“, cítím se uvolněný.	12	7,9%	81	53,6%	49	32,5%	9	6,0%	62%	38%
2	Můžu si otevřeně popovídat, svěřit se se svými problémy.	37	24,5%	74	49,0%	31	20,5%	9	6,0%	74%	26%
3	Cítím strach, že musím hovořit o své práci.	4	2,6%	38	25,2%	67	44,4%	42	27,8%	28%	72%
4	Cítím, že patřím do týmu.	63	41,7%	69	45,7%	16	10,6%	3	2,0%	87%	13%
5	Mám obavy z nedodržení mlčenlivosti supervizora.	5	3,3%	39	25,8%	49	32,5%	58	38,4%	29%	71%
6	Přestávám se bát selhání a vlastních chyb v práci.	14	9,3%	77	51,0%	48	31,8%	12	7,9%	60%	40%
7	Získávám novou energii a chuť do práce.	20	13,2%	71	47,0%	51	33,8%	9	6,0%	60%	40%
8	Supervize mi nic nepřináší.	10	6,6%	30	19,9%	64	42,4%	47	31,1%	26%	74%
9	Lépe chápu své kolegy a nadřízené.	23	15,2%	83	55,0%	32	21,2%	13	8,6%	70%	30%
10	Supervize je pro mě ztráta času.	11	7,3%	40	26,5%	47	31,1%	53	35,1%	34%	66%
11	Učím se nové.....	32	21,2%	81	53,6%	30	19,9%	8	5,3%	75%	25%
12	Lépe „vidím“ svou práci.	34	22,5%	74	49,0%	36	23,8%	7	4,6%	72%	28%
13	Někdo mi naslouchá, někoho zajímám.	33	21,9%	83	55,0%	31	20,5%	4	2,6%	77%	23%
14	Musím se někomu „zpovídat“.	3	2,0%	44	29,1%	63	41,7%	41	27,2%	31%	69%
15	Možnost se s kolegy zastavit, nepracovat a popovídat si.	35	23,2%	58	38,4%	47	31,1%	11	7,3%	62%	38%
16	Něco jiného (uveďte)?	Je důležité mít "výborného" supervizora, který dané činnosti rozumí. Lépe chápu důvody problémů. Odkrývají se skryté problémy.									

Tabulka 16. Osobní přínos supervize.

Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

**Otázka č. 25:** Doporučil/a byste supervizi svému kolegovi/kolegyni z jiné pobytové sociální služby?

V poslední otázce se měli respondenti vyjádřit, zda by supervizi doporučili osobám z jiných zařízení. Spíše nebo rozhodně ano odpovědělo 89 % respondentů (viz Obrázek 18).



Obrázek 18. Doporučení supervize pracovníkům z jiných zařízení.  
Zdroj: Vlastní výzkum v pobytových sociálních službách, březen 2012.

## 6 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

V závěru své bakalářské práce bych chtěla shrnout výsledky výzkumu a odpovědět na hlavní výzkumnou otázku: „*Jaké názory a postoje zaujímají pracovníci pobytových sociálních služeb k supervizi?*“

První dílčí výzkumnou otázkou jsem zjišťovala, jaká je míra informovanosti pracovníků pobytových sociálních služeb o supervizi a supervizním procesu v organizaci.

Respondenti se shodli, že informace o supervizi získávají v největší míře prostřednictvím určeného pracovníka organizace a také absolvování kurzů s problematikou supervize. Většina pracovníků má reálnou představu, co je supervize a je schopna ji částečně či úplně definovat. Impulsem ke sjednání supervize je v největší míře plán nebo rozhodnutí vedoucího pracovníka. Termíny supervizí sjednává určený pracovník. Pracovníci absolvují nejčastěji formu týmové nebo skupinové supervize, v menší míře supervizi individuální. Formu supervize si nemají možnost vybrat. Převážná většina pracovníků je s organizací procesem supervize v organizaci spokojena.

*Druhá dílčí výzkumná otázka byla zaměřena na zjištění očekávání pracovníků pobytových sociálních služeb od supervize.*

Výzkum prokázal, že jen malá část pracovníků má možnost výběru supervizora, velká část z nich by uvítala změnu současného supervizora. V rámci frekvence supervize je nejčastěji uváděno, že supervize probíhá 2 - 3x ročně, ale respondenti by uvítali, vyšší frekvenci. Současného supervizora vnímají jako osobu, se kterou se jim dobře povídá, která jim dokáže poradit a pomoci, jako osobu, která je učí nové věci. Atmosféra supervizních setkání je v převážné většině otevřená a pomáhá funkční komunikaci.

Respondenti uváděli také návrhy na změny v supervizi. V této kategorii nevíce návrhů směřovalo ke zvýšení četnosti supervize, ke změně supervizora a zlepšení atmosféry na supervizních setkáních.

V dotazníkovém šetření bylo zjištěno, že nejčastějším tématem supervizních setkání jsou problémy v práci s uživateli a vztahy uvnitř pracovního týmu.

*Třetí dílčí výzkumná otázka zjišťovala, v čem spatřují pracovníci pobytových sociálních služeb přínos supervize.*

Největší přínos vnímají respondenti v týmovosti, tedy v uvědomění si sounáležitosti ke svému pracovnímu týmu. Dále spatřují přínos v uvolnění se, v možnosti si popovídat a svěřit se se svými problémy, v nadhledu nad vlastními postupy, ve vzájemném pochopení problému a postojů kolegů. Významná část vnímá supervizi jako prostor, kde probíhá vzdělávání, tedy forma učení se novému.

Velká část respondentů se shodla, že jim supervize umožňuje zastavit se, nepracovat a povídat si.

Převážná většina respondentů uvedla, že výstupy ze supervizí využívají občas nebo denně, tedy supervize pro ně má významný přínos.

Respondenti se vyjádřili, že by supervizi pracovníkům jiných sociálních služeb doporučili.

## 6.1 Návrhy na změny

Jako nejvýznamnější návrh na změnu vnímám sdělení respondentů, že by uvítali, kdyby měli možnost výběru z většího počtu supervizorů. V mnoha případech má zařízení smluvně sjednáno pouze jednoho supervizora, tím není umožněna respondentům volba.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že respondenti by uvítali, kdyby byla ve větší míře respektována jejich potřeba supervize, proti plánu a rozhodnutí vedoucího pracovníka a frekvence supervizních setkání by se zvýšila.

Ve všech typech pobytových sociálních služeb respondenti uvedli, že nemají možnost výběru formy supervize, tedy současnou probíhající formu sjednává vedoucí pracovník.

Část respondentů se vyjádřila, že při supervizních setkáních není vhodná atmosféra, a mají problémy otevřeně komunikovat. V souvislosti s tím se objevilo také několik návrhů na změnu místa konání supervize. S tímto souhlasím, pokud supervizní setkání probíhá v privátním prostoru uživatelů sociální služby DZR a za jejich přítomnosti, musí být atmosféra pro supervizi nevhodná.

Menší část respondentů zmínila, že by uvítala změnu témat, se kterými se na supervizních setkáních pracuje.

Doporučovala bych se touto problémovou oblastí zabývat a hledat vhodný způsob řešení.



## ZÁVĚR

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit názory a postoje pracovníků pobytových sociálních služeb k supervizi.

V rámci teoretické části své práce jsem se snažila postihnout všechny důležité aspekty supervize. V rámci jedné z kapitol jsem se snažila o zachycení významu supervize právě pro pracovníky v pobytových sociálních službách. Při zpracovávání této části jsem pracovala s velkým množstvím odborných publikací a internetových zdrojů a uvědomila jsem si, že velmi málo těchto písemných podkladů, týkajících se problematiky supervize, je zpracováno tak, aby s nimi mohli pracovat a porozuměli jim pracovníci v sociálních službách, tedy osoby, které jsou nejvíce zastoupeny v přímé péči o uživatele. Byla bych ráda, kdyby výstupy mé práce byly použity jako jeden z materiálů, který bude pracovníkům v pobytových sociálních službách určen k získání informací z oblasti supervize. Dobrá informovanost pracovníků z oblasti supervize by jim mohla pomoci, zorientovat se a využívat všech možností a forem supervize a tím zkvalitnit vlastní práci, která se má vždy odraz v lepším naplnění potřeb samotných uživatelů sociálních služeb.

V rámci praktické části jsem se zaměřila na ověření názorů a postojů pracovníků pobytových sociálních služeb k supervizi. Informace jsem získala prostřednictvím výzkumu, jehož hlavní otázkou bylo zjistit, jaké názory a postoje zauímají pracovníci pobytových sociálních služeb k supervizi? Dílčí výzkumné otázky zjišťovaly míru informovanosti, očekávání a význam supervize pro pracovníky pobytových sociálních služeb. Výzkum byl realizován v osmi pobytových sociálních službách, respondenty byli všichni odborní pracovníci.

Ověřila jsem si, že převážná část pracovníků je dobře informována o cílech, formách i možnostech supervize, a je spokojena její organizací i s osobou supervizora. Toto vše je jistě pozitivum pro vedení jednotlivých pobytových sociálních služeb. Na druhou stranu však některé odpovědi svědčí i o tom, že by se organizace i nadále měly zaměřovat na zkvalitnění průběhu supervize, aby mohla být vnímána jako prostor pro osobní profesní rozvoj pracovníků.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] BÄRTLOVÁ, E. *Supervize v sociální práci*. Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická UJEP, 2007. ISBN 978-80-7044-952-3.
- [2] BICKOVÁ, L. a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011, 272 s. ISBN 978-809-0466-814.
- [3] GAVORA, P. *Výzkumné metody v pedagogice*. Brno: Paido, 1996. ISBN 80-85931-15-X.
- [4] GULOVÁ, L. *SOCIÁLNÍ PRÁCE: Pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.
- [5] HARTL, P. *PSYCHOLOGICKÝ SLOVNÍK*. Praha: Budka, 1993. ISBN 80-90 15 49-0-5.
- [6] HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galen, 2008. ISBN 978-80-7262-532-1.
- [7] HAWKINS, P., SHOHEET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.
- [8] CHRÁSKA, M. *Metody pedagogického výzkumu. Základy kvantitativního výzkumu*. Praha, Grada, 2008. ISBN 978-247-1369-4.
- [9] KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
- [10] MAŇÁK, J.; ŠVEC, V. *Cesty pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2004. ISBN 80-7315-078-6.
- [11] MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- [12] MICHKOVÁ, A. *Supervize*. 1. Vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2008. ISBN 978-80-7394-145-1.

- [13] *Sociální zabezpečení 2012, Zákon č. 108 2006 Sb., o sociálních službách*. Ostrava – Hrabůvka: Sagit, 2012. ISBN 978-80-7208-900-0.
- [14] *Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2008.
- [15] SVOBODOVÁ, P., VALÁŠEK, M. (ed.). *Úvod do supervize: cyklický model: praktická příručka*. Vyd. 1. Tišnov: Sdružení SCAN, 2002. ISBN 80-86620-00-X.
- [16] ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 2009. ISBN 978-80-86429-36-6.
- [17] VÁVROVÁ, S. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0087-1.
- [18] VENGLAŘOVÁ, M. *Supervize v zařízeních sociální péče*. Ostrava: Untraco.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

AČ	Absolutní četnost.
Č.	Číslo.
DOZP	Domov pro osoby se zdravotním postižením.
DS	Domov pro seniory.
DZR	Domov se zvláštním režimem.
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí.
o. s.	Občanské sdružení.
PSS	Pracovník v sociálních službách.
RČ	Relativní četnost.
VŠ	Vysoká škola.

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek 1. Věk respondentů.....	42
Obrázek 2. Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů. ....	43
Obrázek 3. Celková délka zaměstnání v sociálních službách.....	44
Obrázek 4. Délka praxe v současném zařízení. ....	45
Obrázek 5. Informovanost o supervizi.....	46
Obrázek 6. Definování supervize respondenty. ....	48
Obrázek 7. Impuls k objednání supervize.....	50
Obrázek 8. Formy probíhajících supervizí.....	51
Obrázek 9. Možnost výběru supervize.....	51
Obrázek 10. Možnost výběru supervize.....	52
Obrázek 11. Spokojenost s organizací supervize v organizaci.....	53
Obrázek 12. Obvyklá frekvence supervizních setkání.....	54
Obrázek 13. Využití výstupu ze supervizí. ....	55
Obrázek 14. Atmosféra při supervizi. ....	58
Obrázek 15. Návrhy respondentů z DS na změny v supervizi.....	59
Obrázek 16. Návrhy respondentů z DOZP na změny v supervizi. ....	59
Obrázek 17. Návrhy respondentů z DZR na změny v supervizi.....	60
Obrázek 18. Doporučení supervize pracovníkům z jiných zařízení. ....	62

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1: Distribuce a návratnost dotazníků. ....	41
Tabulka 2. Pohlaví respondentů, dle typů pobytových služeb. ....	42
Tabulka 3. Věk respondentů, dle typů pobytových služeb. ....	43
Tabulka 4. Nevyšší dosažené vzdělání respondentů, podle typů pobytových služeb. ....	44
Tabulka 5. Celková doba zaměstnání v sociálních službách. ....	44
Tabulka 6. Délka praxe v současném zařízení, dle typů pobytových služeb. ....	45
Tabulka 7. Pracovní pozice respondentů, dle typů pobytových služeb. ....	46
Tabulka 8. Zdroj informací o supervizi, dle typů pobytových služeb. ....	47
Tabulka 9. Kdo sjednává supervizi, dle typů pobytových sociálních služeb. ....	49
Tabulka 10. Možnost výběru supervize, dle typů pobytových sociálních služeb. ....	52
Tabulka 11. Možnost výběru supervizora, dle typů pobytových sociálních služeb. ....	53
Tabulka 12. Frekvence supervize, dle typů pobytových sociálních služeb. ....	54
Tabulka 13. Nejčastější témata supervizních setkání, dle typů pobytových sociálních služeb. ....	55
Tabulka 14. Využití výstupů ze supervizí, dle typů pobytových sociálních služeb. ....	56
Tabulka 15. Vnímání osoby supervizora. ....	57
Tabulka 16. Osobní přínos supervize. ....	61

## **SEZNAM PŘÍLOH**

**Příloha P I: Dotazník**

**Příloha P II: Otázka č. 10, Pokuste se, prosím, vlastními slovy definovat supervizi.**

**Příloha P III: Otázka č. 23, Co byste na supervizi ve Vaší organizaci změnil/a (způsob, supervizor, zaměření, četnost, atmosféra, druh...)?**

## PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Vážená paní, vážený pane,

vzhledem k tomu, že je supervize mezi pracovníky pobytových sociálních služeb stále diskutovaným tématem, ráda bych znala Váš názor na možnosti jejího využívání při podpoře osobního rozvoje pracovníků.

Obracím se na Vás s prosbou o pravdivé vyplnění anonymního dotazníku, který bude sloužit jako podklad pro moji bakalářskou práci. Vaše odpovědi jsou pro můj výzkum velmi důležité a cenné. Vámi sdělené údaje budou použity pouze pro studijní účely.

Velmi děkuji za Váš čas věnovaný vyplnění dotazníku.

Iveta Šůstková, studentka oboru sociální pedagogika  
Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

**Pokyny k vyplnění dotazníku:**  
**Pokud není uvedeno jinak, zakřížkujte vždy jen jednu odpověď.**

---

- 1. Pohlaví:** žena  muž
- 2. Věk:**  
 do 20 let     21-30 let     31-40 let     41-50 let     51 a více let
- 3. Nejvyšší dosažené vzdělání:**  
 základní, vyučen     střední (s maturitou)  
 vyšší odborné (DiS.)     vysokoškolské (Bc., Mgr./Ing.)
- 4. Celková doba zaměstnání v sociálních službách:**  
 méně než 1 rok     1 - 7 let     8 - 15 let     nad 16 let
- 5. V jaké pobytové sociální službě v současné době pracujete?**  
 domov pro seniory  
 domov pro osoby se zdravotním postižením  
 domov se zvláštním režimem



**6. Jak dlouho pracujete v současné pobytové sociální službě?**

- méně než 1 rok       1 - 7 let       8 - 15 let       nad 16 let

**7. Jakou pracovní pozici/pozice ve své organizaci zastáváte (označte všechny Vaše pozice)?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> vedoucí/ředitel zařízení        | <input type="checkbox"/> vedoucí přímé péče                     |
| <input type="checkbox"/> vedoucí výchovy                 | <input type="checkbox"/> vrchní sestra                          |
| <input type="checkbox"/> vedoucí úseku/oddělení          | <input type="checkbox"/> sociální pracovník                     |
| <input type="checkbox"/> zdravotní sestra                | <input type="checkbox"/> pracovník v sociálních službách        |
| <input type="checkbox"/> aktivizační pracovník           | <input type="checkbox"/> rehabilitační pracovník, fyzioterapeut |
| <input type="checkbox"/> jiná pozice (uveďte jaká) _____ |   |

**8. Byl/a jste dostatečně obeznámen/a, před zavedením supervize do Vaší organizace, s významem, pravidly a formami supervize?**

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> rozhodně ano | <input type="checkbox"/> rozhodně ne (přejděte k otázce č. 10) |
| <input type="checkbox"/> spíše ano    | <input type="checkbox"/> spíše ne (přejděte k otázce č. 10)    |

**9. Kde především jste získala informace o významu, pravidlech a formách supervize (označte nejvýše 3 odpovědi)?**

- Absolvoval/a jsem kurz s problematikou supervize.
- Prostřednictvím určeného pracovníka našeho zařízení.
- Kolega/kolegyně z našeho zařízení mi sdělil, co o supervizi ví.
- Informace jsem si vyhledal/a sám/a.
- Informace jsem získal/a od osoby mimo naše zařízení.
- Někde jinde, uveďte kde:.....

**10. Pokuste se, prosím, vlastními slovy definovat supervizi:**

.....

.....

.....

.....

.....

**11. Kdo ve Vaší organizaci sjednává termíny supervizních setkání (označte všechny správné odpovědi)?**

- Vedoucí daného úseku na základě plánu supervizí.
- Vedoucí daného úseku na základě požadavků pracovníků (po dohodě s pracovníky).
- Pracovník určený ke komunikaci se supervizory na základě plánu supervizí.
- Pracovník určený ke komunikaci se supervizory na základě požadavků pracovníků.
- Každý pracovník sám, po předchozí dohodě s vedoucím daného úseku.
- Každý pracovník sám.
- Nevím.

**12. Co je ve Vaší organizaci impulsem k objednání supervize (označte všechny správné odpovědi)?**

- Termín v plánu supervizí.
- Aktuální požadavky pracovníků nebo týmů.
- Rozhodnutí vedoucího pracovníka.
- Jiné (uved'te).....
- Nevím.

**13. Označte formy supervize, nyní probíhající ve Vaší službě (označte všechny možnosti)?**

- individuální (supervizor a jeden pracovník)
- párová (supervizor a dva pracovníci)
- skupinová (supervizor a pracovníci z jednoho či více týmů s podobným problémem)
- týmová (supervizor a členové jednoho pracovního týmu, bez ohledu na pracovní pozici)
- jiná forma (jaká) .....

.....

**14. Máte možnost výběru formy supervize (např. nechci týmovou, ale individuální)?**

- ano                       ne                       nevím

**15. Jaká forma supervize by vám dle Vašeho mínění nejvíce vyhovovala?**

- individuální                       párová                       skupinová  
 týmová                       jiná (uveďte).....

**16. Máte možnost výběru jakéhokoliv supervizora?**

- Ano, můžu si vybrat supervizora i mimo sjednaných naším zařízením.  
 Můžu si vybrat supervizora z nabídky supervizorů, nyní spolupracujících s naším zařízením.  
 Ne, máme nasmlouvaného pouze jednoho supervizora.  
 Nevím.

**17. Jste spokojen/a s organizací procesu supervize ve Vašem zařízení?**

- velmi spokojen/á    spíše spokojen/á    spíše nespokojen/á    nespokojen/á

**18. Kolikrát za rok se obvykle účastníte supervize?**

- 1x ročně                       2 - 3x ročně                       4 - 5x ročně                       6x a vícekrát za rok

**19. Jaká témata se nejčastěji řeší na Vašich supervizních setkáních**

**(označte max. 3 odpovědi)?**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Problémy v práci s uživateli.            | <input type="checkbox"/> Zlepšení kvality práce.   |
| <input type="checkbox"/> Spolupráce s konkrétním kolegou.         | <input type="checkbox"/> Vztahy uvnitř týmu.       |
| <input type="checkbox"/> Komunikace nadřízený - podřízený.        | <input type="checkbox"/> Zvládání pracovní zátěže. |
| <input type="checkbox"/> Hledání vhodnějších postupů práce.       | <input type="checkbox"/> Rozdílnost názorů v týmu. |
| <input type="checkbox"/> Osobní problémy jednotlivých pracovníků. | <input type="checkbox"/> Spolupráce v týmu.        |
| <input type="checkbox"/> Jiná (uveďte).....                       |  |

**20. Využíváte výstupy a (dohodnuté postupy) ze supervize ve své každodenní praxi?**

ano, denně       ano, občas       spíše ne       ne, nikdy

**21. Jak osobně vnímáte osobu supervizora (možno zaškrtnout i více možností)?**

- Jako svého vedoucího pracovníka.
- Jako osobu, která kontroluje a hodnotí moji práci.
- Jako osobu, která mě učí nové postupy.
- Jako součást vedení organizace.
- Jako kolegu, který mi poradí a pomůže.
- Jako osobu, se kterou se mi dobře povídá o všem.
- Jako osobu, která zasahuje do mého soukromí.
- Jako osobu, která mojí práci nerozumí.
- Jinak (doplňte).....

**22. Umožňuje Vám atmosféra supervizních setkání otevřeně hovořit o tématech, které Vás tíží?**

rozhodně ano       spíše ano       spíše ne       rozhodně ne

**23. Co byste na supervizi ve Vaší organizaci změnila (způsob, supervizor, zaměření, četnost, atmosféra, druh...)?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**24. Co Vám osobně přináší supervize (označte, do jaké míry souhlasíte s následujícími výroky)?**

	Rozhodně souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím
Lépe se mi „dýchá“, cítím se uvolněný.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Můžu si otevřeně popovídat, svěřit se se svými problémy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cítím strach, že musím hovořit o své práci.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cítím, že patřím do týmu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mám obavy z nedodržení mlčenlivosti supervizora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Přestávám se bát selhání a vlastních chyb v práci.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Získávám novou energii a chuť do práce.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supervize mi nic nepřináší.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lépe chápu své kolegy a nadřízené.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supervize je pro mě ztráta času.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Učím se nové.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lépe „vidím“ svou práci.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Někdo mi naslouchá, někoho zajímám.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Musím se někomu „zpovídat“.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Možnost se s kolegy zastavit, nepracovat a popovídat si.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Něco jiného (uved'te)?				

**25. Doporučil/a byste supervizi svému kolegovi/kolegyni z jiné pobytové sociální služby?**

rozhodně ano

spíše ano

spíše ne

rozhodně ne

**PŘÍLOHA P II: OTÁZKA Č. 10, POKUSTE SE, PROSÍM, VLASTNÍMI SLOVY DEFINOVAT SUPERVIZI.**

Domovy pro seniory:	Absolutní četnost:	Relativní četnost:	Správnost odpovědi:
Nevím.	8	12,9%	NE
Pomáhat pracovníkům lépe zvládat pracovní zátěž, předchází syndromu vyhoření, pomáhá hledat na problémy s klienty jiný pohled a nová řešení.	1	1,6%	ANO
Supervize zvyšuje kvalitu práce, předávání zkušenosti, podpora a vzdělávání.	1	1,6%	ANO
Je pomoc, kterou poskytuje odborník druhým pracovníkům, může se týkat osobní spokojenosti pracovníků.	1	1,6%	ČÁSTEČNĚ
Pomáhá řešit konkrétní problémové situace, které mohou vznikat na pracovišti, pracovník – klient a naopak. Slouží k prevenci syndromu vyhoření. Měla by také poskytnout jiný pohled na vlastní práci. Slouží ke správnosti postupu při práci s klienty apod.	1	1,6%	ANO
Zpětná vazba k práci.	5	8,1%	ČÁSTEČNĚ
Řešení pracovních problémů.	1	1,6%	ČÁSTEČNĚ
Pomáhá řešit pracovní problémy na pracovišti, v sociálních službách.	1	1,6%	ČÁSTEČNĚ
Umožňuje probrat a najít řešení jak pracovních tak soukromých problémů. Snaží se zlepšit kvalitu práce, pracovní vztahy a zvládat pracovní zátěž.	1	1,6%	ČÁSTEČNĚ
Zastavení se s kolektivem. Projednání "věcí", co nás tíží - klient, kolektiv, vedení, standardy a jejich správné používání. Člověk, co má nadhled a zná problematiku práce v sociálních službách je pro kolektiv přínosem.	1	1,6%	ČÁSTEČNĚ
Pomáhá vyřešení problémů na pracovišti. Vzdělává nás.	1	1,6%	ČÁSTEČNĚ
Prevence závažných profesionálních problémů. Rozvoj pracovních dovedností tam, kde nestačí vlastní síly.	1	1,6%	ČÁSTEČNĚ
Zamyšlení se nad profesním chováním pracovníků, nad jednáním s uživateli a vztahy mezi kolegy, nadřízenými a vedením.	1	1,6%	ČÁSTEČNĚ
Garance dobré úrovně práce, mé odbornosti, vzdělávání, podpora, zvýšení schopnosti sebereflexe.	1	1,6%	ANO
Metoda řešení určitých problémů.	2	3,2%	ČÁSTEČNĚ
Vyčištění vztahu na pracovišti mezi spolupracovníky. Zlepšení komunikace mezi jednotlivci ve vztahu ke klientovi. Také o komunikaci s jinými profesními zaměřeními.	1	1,6%	ČÁSTEČNĚ
Hlubší nadhled do problematiky se seniory. Náhled jiné osoby na práci uvnitř zařízení. Zlepšení kvality práce, posílení týmové práce.	1	1,6%	ANO

Pomoc, kterou nabízí a poskytuje jeden odborník druhým. Základním vodítkem pro supervizora je přání a představa pracovníka. Pomocí otázek se snažíme s pracovníkem přijít na to, jak by mu mohla supervize nejlépe posloužit.	1	1,6%	ANO
Pomáhá řešit problémové situace, ohlédneme se za naší práci. Ujistit se, zda ji děláme správně. Náhled někoho jiného na problém.	2	3,2%	ANO
Supervize zvyšuje kvalitu práce, předávání zkušenosti, podpora a vzdělávání.	1	1,6%	ANO
Supervize je pomoc, která nabízí a poskytuje jeden odborník druhým. Témata supervizního rozhovoru se většinou týkají osobní spokojenosti pracovníka s prací, účinností poskytované služby, nebo péče o uživatele, kvality práce. Pracovníci tak předcházejí syndromu vyhoření.	1	1,6%	ANO
Vnější podpora pro zaměstnance (především v pomáhajících profesích). Supervizor přináší do týmu či jednotlivcům, jiný úhel pohledu, nadhled, snaha o vytvoření podmínek pro profesionální přístup k práci, problémům. Nástroj zlepšení kvality práce.	1	1,6%	ANO
Přemýšlení se nad chováním po pracovní stránce pracovníků v jakémkoliv zaměření, jednání s uživateli a vztahy mezi kolegy, nadřizenými a vedením celkově.	1	1,6%	ANO
Diskuse o standardech a práci s uživateli.	1	1,6%	ČÁSTEČNĚ
Zpětná vazba.	1	1,6%	ČÁSTEČNĚ
Supervizor má pomáhat buď jedinci a kolektivu řešit vztahy na pracovišti. Nacházet řešení problémových situací a tím přispět k zlepšení kvality, efektivity a uspokojení z práce. Při individuální domluvě může supervizor pomoci při řešení osobních problémů.	1	1,6%	ANO
Poradenství, lepší porozumění problémů, nacházení jejich řešení, jiný pohled na věc = větší uspokojení z práce, lepší kvalita provedení práce.	1	1,6%	ČÁSTEČNĚ
Pomoc, která je poskytována vysokoškolským pracovníkem. Jejich službu může využívat jak kolektiv, tak jednotlivec. Můžeme v ní řešit problematiku, která se vztahuje k práci.	1	1,6%	ČÁSTEČNĚ
Forma podpory, dalšího vzdělávání a rozvoje profesionality.	1	1,6%	ANO
Rozvíjí profesionální dovednosti a hledá problémové situace a posiluje vztahy na pracovišti.	1	1,6%	ANO
Zprostředkování nezatíženého náhledu na činnost, kterou vykonáváme. Cílem je vyvarovat se chyb. Osobnostně i profesně růst, potvrzení kvality práce.	1	1,6%	ANO
Příležitost přemýšlet o věcech společně. Vidět je očima druhého.	1	1,6%	ČÁSTEČNĚ

Řešení konfliktů či individuálních problémů a jejich rozebírání.	1	1,6%	ČÁSTEČNĚ
Sebepoznávání, porozumění problémům, které jsou u klienta. Hledání nových způsobů řešení.	1	1,6%	ANO
Činnost, která umožňuje zaměstnanci se lépe orientovat ve své profesi a tím snad řešit danou problematiku. Umožňuje snáze řešit problémy, které se vyskytují v běžném životě pracujících.	1	1,6%	ČÁSTEČNĚ
Zpětná vazba při setkáních s odborníkem, který umožňuje pracovníkovi získat jiný pohled na danou situaci, osobu, klienta, kolegu. Vyrovnat se s pracovní zátěží, rozvíjet pracovní tým.	1	1,6%	ANO
Setkání spolupracovníků. Hledání vhodných způsobů při pracovních postupech. Řešení problémů, upevňování vztahů uvnitř týmu.	1	1,6%	ANO
Supervizor přináší nové informace i jiný úhel pohledu. Snaha přispět profesionálnímu přístupu k práci. Supervize může být týmová, případová, osobní.	1	1,6%	ANO
Probrat v kolektivu problém, postup, názor, poradit se, řešit.	1	1,6%	ČÁSTEČNĚ
Rozhovor, ve kterém je možno získat náhled na dané situace. Rozvíjet schopnosti a dovednosti.	1	1,6%	ČÁSTEČNĚ
Zlepšení komunikace, zlepšení vztahů mezi spolupracovníky, předávání informací, zkvalitnění práce ke klientovi.	1	1,6%	ANO
Předávání zkušeností z praxe. Výměna názorů, komunikace. Zlepšit spolupráci mezi obory. Cílem rozvoje odbornosti, vstřícnost, dobrá komunikace. Schopnost snášet pracovní zátěž.	1	1,6%	ANO
Setkání supervizora s jednotlivcem nebo týmem, při kterém se řeší problémy na daná témata na pracovišti. Slouží k osobnímu rozvoji pracovníka. Přináší na pracovišti pohled jinými nezávislými očima.	3	4,8%	ANO
Pomoc, kterou nabízí a poskytuje vyškolený supervizor týmu nebo jedinci. Téma supervize se mohou týkat spokojenosti pracovníka s prací, účinností poskytovaných služeb, péče o klienta, kvality práce, vztahy v kolektivu, otázky spolupráce, komunikace, ale i překážky a konflikty. Supervize pomáhá pracovníkům řešit problémové situace, zvládat stres spojený s prací. Předchází syndromu vyhoření.	1	1,6%	ANO
Setkání pracovníků se supervizorem, řešení problémů, požadavků, pracovníků a týmů.	2	3,2%	ANO
Napomoci mi k řešení problémů na pracovišti i soukromých problémů. Upřesňuje mé teoretické i praktické schopnosti.	1	1,6%	ČÁSTEČNĚ
Celkem respondentů	62	100,0%	



Domovy pro osoby se zdravotním postižením:	Absolutní četnost:	Relativní četnost:	SPRÁVNOST ODPOVĚDI:
Nevím.	10	18,5%	NE
Prevence syndromu vyhoření.	7	13,0%	ČÁSTEČNĚ
Pomoc, podpora v řešení problému na pracovišti (mezi pracovníky, mezi zaměstnancem a klientem).	1	1,9%	ČÁSTEČNĚ
Vyjasňování problému.	1	1,9%	ČÁSTEČNĚ
Řešení problémů v našem zařízení a jeho náprava.	11	20,4%	ČÁSTEČNĚ
To co je teď - supervizor - průvodce, zkušenosti.	1	1,9%	ČÁSTEČNĚ
Řešení spolu s kolegy i lektorem, problém s klienty.	1	1,9%	ČÁSTEČNĚ
Pomocná metoda při profesním růstu - kvalitě práce, která přispívá k uspokojení z ní.	2	3,7%	ČÁSTEČNĚ
Supervize představuje určitou oblast profesního růstu. Cílem supervize je zvýšení uspokojení z práce.	1	1,9%	ČÁSTEČNĚ
Sezení se supervizorem a pracovníky z jednoho nebo více týmů s podobným problémem.	1	1,9%	ANO
Setkání, které napomáhá vyhnout se syndromu vyhoření a mluvit o problémech.	1	1,9%	ANO
Supervize si klade za cíl mapovat a upevňovat vztahy na pracovišti. Generuje výstupy pro zlepšení motivace a celkového chodu. Vytváří prostor pro zaměstnance, kde mohou diskutovat o svých pocitech a postupech. Umožňuje nadhled.	1	1,9%	ANO
Nahlížení na problém.	1	1,9%	ČÁSTEČNĚ
Supervize je pomoc pracovníkovi orientovat se v jeho problémech. Zabránit mu nebo poradit jak se vyvarovat chyb, aby nenastal syndrom vyhoření.	1	1,9%	ANO
Pro mě bylo přínosem, že jsem si o problému mohla pohovořit s někým nestranným. Dostala jsem dva návrhy svého problému.	1	1,9%	ČÁSTEČNĚ
Přispívá ke zlepšení kvality poskytované služby. Možnost pracovníků otevřeně hovořit o své práci a problémech, které s ní souvisí.	1	1,9%	ČÁSTEČNĚ
Podpora pracovníků, vzdělávání, kontrola, prevence syndromu vyhoření, předávání znalostí a zkušeností.	1	1,9%	ANO
Je činnost, při které prostřednictvím zaměřeného pozorování a cílených otázek uvažujeme nad péčí o klienta a kvalitou práce a zvyšuje se pracovníkova schopnost reflexe vlastní práce a sebereflexe.	3	5,6%	ČÁSTEČNĚ
Supervize - supervizor. Pomáhající profese, rozvíjí profesní dovednosti, měla posilovat vztahy na pracovišti a řešit problémové situace	1	1,9%	ANO
Využívá se k řešení vztahů na pracovišti. K řešení problémů s určitými klienty s nestrannou osobou.	1	1,9%	ČÁSTEČNĚ
Pomoc od nezávislého odborníka. Problémy jak s klienty, tak i s kolegy.	1	1,9%	ANO

Je pomoc odborníka, která by mi měla pomoci najít témata, pomoci najít cestu k řešení těchto témat, ve kterých si nejsem jistá. Mám v nich a z nich obavy. Cítím se v nich ohrožená, tím je ovlivněna má práce s klienty, v týmu, v zařízení. Je to prevence před vyhořením.	1	1,9%	ANO
Je to pomoc od nestraníka. Řeší problémy s určitými klienty.	1	1,9%	ČÁSTEČNĚ
Diskuze mezi kolegyněmi - řešení problémů.	2	3,7%	ČÁSTEČNĚ
Strukturovaný rozhovor mezi supervizorem a supervizantem o pracovní problematice.	1	1,9%	ANO
<b>Celkem respondentů</b>	<b>54</b>	<b>100,0%</b>	

Domovy se zvláštním režimem:	Absolutní četnost:	Relativní četnost:	SPRÁVNOST ODPOVĚDI:
Příležitost hovořit a diskutovat o každodenních problémech v práci, postřezích. Možnost vyslechnout si úhel pohledu a názor ostatních. Předcházet možným nedorozuměním a konfliktům.	1	2,9%	ČÁSTEČNĚ
Supervize - kontrola. U nás spíše vnímáno jako prevence vyhoření, ale i jako vzdělávání o konkrétní skupině, se kterou pracujeme.	1	2,9%	ČÁSTEČNĚ
Podpora pracovníků, nástroj a metoda sociální práce/psychologie.	1	2,9%	ČÁSTEČNĚ
Má za úkol pomáhat k lepšímu fungování týmu, napomáhat (týmová supervize) k řešení konfliktů a problémů uvnitř týmu i mezi týmem a vedením organizace, popř. má pomoci najít cestu k vyřešení situace s nějakým klientem (případová supervize).	1	2,9%	ANO
Setkání všech pracovníků a pod vedením odborného pracovníka řešíme, diskutujeme problémy kolektivní a jednotlivců. Zjistíme problémy a nesrovnalosti jak mezi sebou, také vůči vedení. Diskutujeme o nejrůznějších problémových, krizových situacích.	1	2,9%	ČÁSTEČNĚ
Kolektivní řešení problémů na pracovišti.	1	2,9%	NE
Možnost získat od supervizora náhled na řešení problémů a možné nástroje řešení (nejen v pracovních vztazích, ale i při práci s klienty).	1	2,9%	ANO
Supervize se snaží řešit problémy na pracovišti mezi klienty a personálem, nezávislou osobou.	1	2,9%	ANO
Najít způsoby, jak svoji práci dělat účelově bez zbytečností, které ubírají čas a jak lépe vycházet s kolegy v zaměstnání.	1	2,9%	ČÁSTEČNĚ
Společné řešení pracovních problémů na pracovišti, vytvoření otevřené důvěryhodné komunikace mezi účastníky supervize.	1	2,9%	ČÁSTEČNĚ

Můžeme své nespokojenosti a názory, problémy postupně řešit.	1	2,9%	ČÁSTEČNĚ
Supervize je řešení pracovních problémů.	1	2,9%	ČÁSTEČNĚ
Nevím, nedokážu definovat.	5	14,3%	NE
Řešení pracovních problémů se supervizorem (problémy s uživateli, mezi pracovníky), jak zlepšit kvalitu práce, jak zvládat pracovní zátěž (předcházení syndromu vyhoření).	1	2,9%	SPRÁVNĚ
Měla by pomáhat v pomáhajících profesích řešit problémy na pracovišti, v kolektivech nebo mezi jednotlivci. Mně osobně pomohla seznámit se s nemocemi klientů na DZR a v přístupu a pochopení příbuzných klientů.	1	2,9%	ČÁSTEČNĚ
Mně nepasuje - skoro o ničem.	1	2,9%	NE
Nacházení problémů v zaměstnání a poté jeho řešení.	1	2,9%	ČÁSTEČNĚ
Setkání lidí, kteří mají (mohou mít) společná témata k řešení a spolu pod vedením supervizora, hledají nejlepší možné řešení.	1	2,9%	ANO
Pomoc při práci s klienty.	1	2,9%	ČÁSTEČNĚ
Náhled nezainteresované osoby na problémy uvnitř organizace. Hledání řešení těchto problémů prostřednictvím supervizora.	1	2,9%	ČÁSTEČNĚ
Vnímám supervizi jako odpočinek po fyzické práci a setkání s pracovníky z jiných úseků.	1	2,9%	NE
Smyslem supervize je posilovat vztahy v pracovním týmu, řešení problematických situací. Cílem je dobré zvládnutí pracovních nároků. Supervize je pomoc a podpora pro ty, kteří sami pomáhají.	1	2,9%	ANO
Supervize je zpětná vazba dávána zaměstnancům. Je to pohled na práci a možnost zkvalitnění práce řešení problémů zaměstnanců a vztahů mezi zaměstnanci.	1	2,9%	ČÁSTEČNĚ
Je to pro mě odpočinek a zlepšení komunikace mezi pracovníky.	1	2,9%	ČÁSTEČNĚ
Podpora a pomoc pracovníků organizace odborným supervizorem, zajištěna zaměstnavatelem s cílem zlepšit práci s klienty, vztahy na pracovišti a celkově zkvalitnit službu. Vnímám supervizi i jako individuální pomoc člověku s jeho odbornými problémy.	1	2,9%	ANO
Na supervizi se dovídám zajímavosti o svých kolegyních, jejich názorech na práci a danou problematiku, na názory o klientech a rodinných příslušnících, jak řešit dané situace na pracovišti.	1	2,9%	ČÁSTEČNĚ
Pomoc a podpora.	1	2,9%	ANO
Bezpečný prostor pro řešení problémů pod dohledem supervizora (nezaujatý osoby, která má nadhled).	1	2,9%	ANO
Prostor pro řešení pracovních problémů - vztahy mezi zaměstnanci, zaměstnanci - klienty pod dohledem supervizora, pohled na určité problémy očima ostatních,	1	2,9%	ANO

Možnost otevřeně řešit problémy a hledat nápravu (problém mezi klienty a zaměstnanci, mezi zaměstnanci, mezi klienty).	1	2,9%	ČÁSTEČNĚ
Vyříkat si problémy a říct svůj názor.	1	2,9%	ČÁSTEČNĚ
Celkem respondentů	35	100,0%	

**PŘÍLOHA P III: OTÁZKA Č. 23, CO BYSTE NA SUPERVIZI VE VAŠÍ ORGANIZACI ZMĚNIL/A (ZPŮSOB, SUPERVIZOR, ZAMĚŘENÍ, ČETNOST, ATMOSFÉRA, DRUH...?)**

<b>Domov pro seniory:</b>	<b>AČ odpovědí</b>	<b>Beze změn</b>	<b>Četnost</b>	<b>Supervisor</b>	<b>Účast</b>	<b>Forma</b>	<b>Délka</b>	<b>Atmosféra</b>	<b>Zaměření</b>	<b>Místo</b>	<b>Zrušit</b>
1. četnost - volila bych 1x za 1/4 roku (dle potřeby) i když není dopředu co řešit, vždy je supervize přínosem pro tým, 2. forma supervize - nyní v našem zařízení týmová (PSS) či individuální - schází nám alespoň 1-2x ročně skupinová (i technické zázemí, pracovníci ve výdejně jídla apod.) 3. ostatní vyhovuje	1		ano			ano					
Podle mého názoru témata supervizí, které v naší organizaci probíhají, jsou dostatečné a vždy k problematice, která nás zrovna tíží.	1	ano									
Supervize je podle mého názoru dostatečná, vyhovující zaměření na témata, ale supervisor mluví dost potichu! Jinak vše vyhovující.	1			ano							
Nic	28	ano									
Supervize pracovníků v přímé péči spolu s technickým úsekem.	1				ano						
Supervize je dle mého názoru dostatečná.	1	ano									
Společná supervize s technickým úsekem - 1x ročně (hlubší náhled - přímá péče, zdravotní úsek, technický úsek).	1		ano		ano						



Chtěla bych zvýšit četnost a ocenila bych větší zájem o supervizní setkání ze strany pracovníků v přímé péči, kteří údajně necítí nutnost supervize. Četnost závisí na finančních prostředcích organizace, a jelikož jsme velká organizace, vedení organizace není supervizím nakloněno tak, jak bych si představovala -> nezájem přičítám k nevědomosti o supervizi, o její důležitosti a nutnosti podpory pracovníků.	1		ano	ano						
Četnost - limituje nás finanční stránka.	1		ano							
Určitě čtenější setkávání.	1		ano							
Více by se mohly probírat problémové situace s uživateli, rodinnými příslušníky.	1							ano		
Četnost supervizí - 2x do roka. Bylo by vhodné, aby se zúčastnil zdravotní personál, technický úsek a řádové sestry.	1		ano	ano						
Supervize je dle mého názoru dostačená jak svou náplní, tak četností.	1	ano								
Supervizor, atmosféra.	1			ano				ano		
Supervizor by měl navodit téma, navodit atmosféru, aby se účastníci uvolnili, měli chuť se vůbec rozpovídat. Neškodila by praxe v daném oboru.	1			ano						
Změnila bych supervizora, pro nedostatek praxe.	1			ano						

<b>CELKEM - AČ</b>	<b>73</b>	35	13	6	6	7	2	4	0	0	0
<b>CELKEM - RČ</b>	<b>100,0%</b>	47,9%	17,8%	8,2%	8,2%	9,6%	2,7%	5,5%	0,0%	0,0%	0,0%

<b>Domovy pro osoby se zdravotním postižením:</b>	Četnost odpovědí	Beze změn	Četnost	Supervizor	Účast	Forma	Délka	Atmosféra	Zaměření	Místo	Zrušit
Více individualizovat. Supervize je mezi pracovníky chápána jako školení -> špatně!	1					ano		ano	ano		
Nic.	19	ano									
Zaměření, atmosféra.	1							ano	ano		
Zaměření.	1								ano		
Výběr supervizora.	6			ano							
1x měsíčně stačí.	1		ano								
Atmosféra.	3							ano			
Četnost.	4		ano								
Supervizora.	1			ano							
Osobu supervizora - posoudit jiné přístupy.	1			ano							
Nemám výhrady, jsem spokojená.	1	ano									
Možnost více supervizorů by byla určitě další dobrá zkušenost.	1			ano							
Konkrétně v našem zařízení - uplatnění výstupů supervizních setkání s větší vážností a zájmem!	1	ano									
Větší četnost, atmosféra.	1		ano					ano			



Osobně jsem se zúčastnila individuální supervize pouze 1x, byla jsem spokojena, supervize naplnila mé očekávání. Vzhledem k počtu mých supervizí nemám širší názor.	1	ano									
Pracovní vytížení směn - je vysoká četnost.	1		ano								
Nemám výhrady, jsem spokojená.	1	ano									
Změnit atmosféru.	1							ano			
Vybrat si z více supervizorů, při skupinové vědět, kdo z pracovníků bude na skupinové - před vedením se nemůžu "otevřít".	1			ano	ano						
Supervizora - nedokážu se před ním otevřít a hovořit. Pak jaká je atmosféra - jaký jsou lidé na supervizi. Jinak nic bych jiného neměnila.	1			ano				ano			
Nemám výhrady, se současným stavem jsem spokojena.	1	ano									
Více preferovat individuální supervizi.	1					ano					
Chtěla bych si vybrat z více supervizorů,	1		ano	ano				ano			

četnost, atmosféra.											
Supervizora, atmosféru.	1			ano				ano			
Nechci být na supervizi s nikým jen se svými kolegy-němi s oddělení.	1				ano						
Je jich zbytečně moc.	1		ano								
<b>CELKEM - AČ</b>	<b>63</b>	24	9	13	2	2	0	10	3	0	0
<b>CELKEM - RČ</b>	<b>100,0%</b>	<b>38,1%</b>	<b>14,3%</b>	<b>20,6%</b>	<b>3,2%</b>	<b>3,2%</b>	<b>0,0%</b>	<b>15,9%</b>	<b>4,8%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>

<b>Domovy se zvláštním režimem.</b>	AČ odpovědí	Beze změn	Četnost	Supervizor	Účast	Forma	Délka	Atmosféra	Zaměření	Místo	Zrušit
Určitě změnit prostředí. Doposud se odehrávaly na pracovišti za přítomnosti klientů, preferovala bych příjemné prostředí na neutrální půdě. Já osobně raději mluvím o svých potížích jenom s jedním či dvěma osobami, takže raději individuální supervizi.	1					ano				ano	
Nic, neměnil/a bych.	20	ano									
Organizovat je mimo pracovní prostředí.	1									ano	
Způsob vedení, příliš mnoho času věnuje jednomu tématu. Četnost - mohli by být častěji.	1		ano						ano		

Při své supervizi - změna skupiny a určité atmosféra supervize. Kdy stávající kolegové s ostatních úseků berou supervizi jako nutné zlo a přes to, že problémy v organizaci jsou, tak oni žádné nemají a žádné nejsou. Řešit nic nechtějí.	1											
Atmosféra, objektivní náhled supervizora.	1			ano				ano				
Zrušila.	1											ano
Supervizora.	1			ano								
Určitě místo.	1								ano			
Způsob - místo mimo zařízení bez přítomnosti klientů. Atmosféra - více her a činností, které by mohli posílit týmového ducha.	1								ano	ano		
Účastním se první supervize, nemohu srovnávat, dosavadní průběh supervize je vyhovující.	1	ano										
Vůbec nic, jsem spokojená.	1	ano										
Jsem spokojena, neměnila bych nic.	1	ano										
Změnila bych atmosféru na setkáních.	1							ano				
Nic, mě to vyhovuje tak, jak to je.	1	ano										
Změnila bych složení skupin. Chtěla bych, aby na supervizi chodili všichni zaměstnanci, nejen ti, kterým se zrovna chce.	1				ano							
<b>CELKEM AČ</b>	<b>41</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	
<b>CELKEM RČ</b>	<b>100,0%</b>	<b>58,5%</b>	<b>2,4%</b>	<b>4,9%</b>	<b>4,9%</b>	<b>2,4%</b>	<b>0,0%</b>	<b>7,3%</b>	<b>9,8%</b>	<b>7,3%</b>	<b>2,4%</b>	