

Názory pracovníků kontaktních center na supervizi

Bc. Vít Svozil

Diplomová práce
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Bc. Vít SVOZIL
Osobní číslo: H09304
Studijní program: N7501 Pedagogika
Studijní obor: Sociální pedagogika
Forma studia: prezenční

Téma práce: Názory pracovníků kontaktních center na supervizi

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti supervize, jejího legislativního ukotvení, historie, využití v současnosti, z oblasti sociálních služeb, zejména kontaktních center pro klienty drogově závislé, drogovou závislostí ohrožené.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvantitativního výzkumu za použití dotazníkové techniky, kde výzkumný vzorek tvoří pracovníci všech K-center v České republice.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

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

HAWKINS, Peter, SHOHET, Robin. Supervize v pomáhajících profesích. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.

HAVRDOVÁ, Zuzana, HAJNÝ, Martin. Praktická supervize. Praha: Galén, 2008. ISBN 978-80-7262-532-1.

BEDNÁŘOVÁ, Zdena, PELECH, Lubomír. Slabikář sociální práce na ulici. Brno: Doplněk, 2003. ISBN 80-7239-148-8.

MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.


Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.**

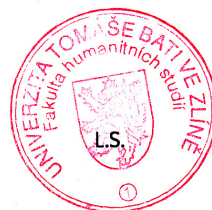
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **30. listopadu 2012**

Termín odevzdání diplomové práce: **26. dubna 2013**

Ve Zlíně dne 14. února 2013


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




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE


Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové 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 ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou 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 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ 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 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 13.4.2015


.....

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 nevydávající zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomová, bakalářská a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení 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 rozmnoženiny.*

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

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

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, 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 (školní dílo).*

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

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

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

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

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

ABSTRAKT

Diplomová práce s názvem *Názory pracovníků kontaktních center na supervizi* se zabývá jednak významem, kterou supervize pro pracovníka má a jednotlivými faktory, které ovlivňují názory pracovníků na ni. Hlavní výzkumná otázka mé práce zní následovně - "Jaké jsou postoje pracovníků kontaktních center a terénních sociálních pracovníků k supervizi?".

Práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část. V teoretické části se věnuje vymezení pojmu supervize, její historii ve světě i v České republice. V dalších kapitolách jsou rozebrány jednotlivé druhy, přístupy a techniky supervize. V závěrečné části teoretické části se pak věnuje principům fungování terénních programů a kontaktních center, včetně kvalifikačních požadavků na pracovníky. V praktické části se autor rozhodl pro dotazníkové šetření, ve kterém oslovil všechny pracovníky kontaktních center a terénních programů v České republice. V závěrečné části praktické části autor vyhodnocuje všechny hypotézy.

Klíčová slova: supervize, supervizor, kontaktní centrum pro drogově závislé, terénní program, sociální pracovník, supervizní kontrakt, supervidovaný, protidrogová politika

ABSTRACT

The Diploma thesis *The Opinions of the Drop-in Centre Personnel to Supervise* deals with individual factors, which influence view of social workers to supervision. The main research question of the thesis is - "What are the attitudes of workers in centers and field workers to supervise? ".

The work is divided into theoretical and practical part. The theoretical part deals with the definition of supervision, the history in the world and history in the Czech Republic. In subsequent chapters author describes different types, approaches and techniques of supervision. The final section of the theoretical part is focused on principles of the functioning field programs and Drop-in centres, including workers qualification requirements. In the practical part, author decided to use questionnaire research. This questionnaire research was sent to all staff in Drop-in centres and field programs in the Czech Republic. In the final part of the practical part, the author evaluates all hypotheses.

Keywords: supervision, supervisor, Drop-in centre, field program, social worker, supervision contract, supervisees, drug policy

Poděkování:

Děkuji vedoucí mé práce Mgr. Soně Vávrové, Ph.D. za cenné rady a trpělivost při vedení mé práce. Rovněž bych chtěl poděkovat rodině za podporu po dobu studia a přítelkyni za motivaci k jeho ukončení.

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

OBSAH

ÚVOD	10
Teoretická část	
1 SUPERVIZE.....	12
1.1 POJEM SUPERVIZE	12
1.2 HISTORIE SUPERVIZE.....	13
1.2.1 HISTORIE SUPERVIZE VE SVĚTĚ.....	13
1.2.2 HISTORIE SUPERVIZE V ČESKOSLOVENSKU, ČESKÉ REPUBLICE	15
1.3 FUNKCE SUPERVIZE.....	16
1.4 DRUHY SUPERVIZE.....	18
1.5 CÍLE SUPERVIZE.....	19
1.6 SUPERVIZNÍ KONTRAKT.....	20
1.6.1 VZDĚLÁNÍ SUPERVIZORŮ	21
2 PŘÍSTUPY A TECHNIKY V SUPERVIZI	23
2.1 PŘÍSTUPY V SUPERVIZI.....	23
2.1.1 PSYCHODYNAMICKÉ PŘÍSTUPY V SUPERVIZI.....	23
2.1.2 SUPERVIZE V HUMANISTICKÉM PŘÍSTUPU.....	25
2.1.3 BEHAVIORÁLNÍ PŘÍSTUP V SUPERVIZI.....	26
2.1.4 SYSTEMICKÝ PŘÍSTUP V SUPERVIZI.....	26
2.1.5 VÝVOJOVÝ PŘÍSTUP V SUPERVIZI.....	26
2.2 TECHNIKY VYUŽÍVANÉ V SUPERVIZI	27
2.2.1 ÚSTNÍ PREZENTACE PŘÍPADU	27
2.2.2 BÁLINTOVSKÁ SKUPINA.....	27
2.2.3 FOKUSNÍ SKUPINY	28
2.2.4 T- GROUP, ENCOUNTER GROUP	28
2.2.5 HRANÍ ROLÍ	29
2.2.6 TUTORING.....	30
2.3 ETICKÉ ASPEKTY SUPERVIZE.....	30
2.3.1 CHYBY OBJEVUJÍCÍ SE V SUPERVIZI	31
3 KONTAKTNÍ CENTRA A TERÉNNÍ PROGRAMY	33
3.1 PRINCIPY PROTIDROGOVÉ POLITIKY	33
3.2 KONTAKTNÍ CENTRA PRO DROGOVĚ ZÁVISLÉ.....	35
3.3 TERÉNNÍ PROGRAMY PRO DROGOVĚ ZÁVISLÉ.....	35
3.4 CÍLOVÁ SKUPINA	36
3.5 NÁVAZNÉ SLUŽBY A MOŽNOSTI LÉČBY	37

3.6 KVALIFIKAČNÍ POŽADAVKY NA PRACOVNÍKY	39
3.6.1 ETICKÁ DILEMATA PRACOVNÍKŮ KONTAKTNÍCH CENTER A TERÉNNÍCH PROGRAMŮ	39

Praktická část

4 REALIZACE VÝZKUMU	43
4.1 CÍLE VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	43
4.2 DÍLČÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY A HYPOTÉZY	43
4.3 VÝZKUMNÁ STRATEGIE A TECHNIKA SBĚRU DAT	45
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR	46
4.5 FÁZE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	47
4.6 ETICKÉ HLEDISKO VÝZKUMU	48
4.7 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT	48
5 VYHODNOCENÍ A INTERPRETACE DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	50
5.1 TESTOVÁNÍ HYPOTÉZ	84
5.2 SHRUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	92
ZÁVĚR	94
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	95

ÚVOD

Supervize, pro mnohé pracovníky nedílná součást práce, pro jiné naopak termín, který je zahalen tajemstvími. Mnoho pracovníků si ani není jisto, jaký k supervizi mají vůbec vztah. Ve své práci se budu snažit odhalit některá z tajemství, které supervize ukrývá. V úvodu své práce se budu věnovat definicím, co vlastně supervize je. Dále se zaměřím na jednotlivé součásti supervize, ať už se jedná o dohodu kontraktu supervize, samotný průběh, nebo ukončování supervizního vztahu. Nevynechám ani historické souvislosti, ve kterých se supervize vyvíjela. V této části nastíním historii ve světě, i historii u nás. Zmíněny budou jména jak českých, tak zahraničních odborníků, kteří byli pro vývoj supervize nepostradatelní. Mým dalším cílem je ukázat čtenářům této diplomové práce variabilitu, která supervizi provází. Jedná se především o rozdílné přístupy supervizorů, založené převážně na jejich osobnostních charakteristikách. Díky těmto rozdílným přístupům může mít supervize opravdu mnoho podob. Jednotlivé podoby popíši a pokusím se vysvětlit, z jakých teoretických základů vycházejí. Supervize má samozřejmě ale i své hranice, které by supervizoři neměli překračovat. Zmíním se tedy o organizacích zastřešujících tento fenomén ve světě a o situaci v České republice. Jelikož se má práce zabývá postoji pracovníků kontaktních center a terénních programů. V další části vysvětlím, co to vůbec kontaktní centra a terénní programy jsou a jaká je jejich současná situace jako sociální služby. Budu věnovat pozornost tomu, kdo jsou pracovníci těchto center, jaké jsou na ně kladeny nároky. Ať už týkající se odborné způsobilosti, nebo pracovní činnosti. Důležitým tématem pro mě rovněž bude legislativní ukotvení těchto služeb.

V praktické části zkoumám postoje pracovníků z kontaktních center a terénních pracovníků k supervizi. Používám kvantitativní metodu výzkumu, konkrétně dotazníkové šetření. Tento typ výzkumu jsem zvolil především proto, že v něm oslovuji všechny pracovníky z kontaktních center a terénních programů, kteří se věnují práci s drogově závislými.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SUPERVIZE

V této kapitole se budu zabývat samotnou definicí supervize. Zaměřím se také na vznik a vývoj supervize ve světě a v Československu, později v České republice. Toto rozdělení je podle mého názoru nutné. Historie supervize ve světě byla totiž mnohem dynamičtější, než u nás. Tento fakt zřejmě nejvýrazněji ovlivnil komunistický režim, který nebyl podobným aktivitám příliš nakloněn. Nahlížel na ně jako na „západní“ manýry, které zde nejsou zapotřebí. Dále pak poukážu na vzdělání samotných supervizorů. Vzdělání supervizora totiž do značné míry ovlivňuje, jakou má supervize podobu. Rozdílnost těchto podob potom podle mého nabízí jednotlivým organizacím možnost vybírat si supervizora podle toho, jaký styl práce jim vyhovuje. Přístupy humanistické psychologie a například psychoanalytické školy jsou natolik rozdílné, že poskytují jednotlivým organizacím opravdu široký výběr.

V dalších částech se poté věnuji supervizní dohodě. Ta poskytuje právní oporu všem účastníkům supervize. Určuje jasně rozsah supervize, její cíl a pravidla. Důležité je rovněž dodržování etických pravidel. V současné době existují dva hlavní etické kodexy, kterými se supervizoři v České republice řídí a oba budou zmíněny. V závěru této kapitoly se budu věnovat jednotlivým funkcím a druhům supervize. Stejně jako vzdělání supervizora i nastavení druhu supervize velmi razantně ovlivňuje její podobu. Rozeberu tedy, jaké druhy supervize může mít a jaké funkce zastává.

1.1 Pojem supervize

Na začátek mé práce by určitě bylo správné vymezit si pojem supervize. Ač je tento pojem v současné době relativně často používán, spousta lidí si není jeho významem zcela jistá. Slovo supervize pochází z anglického slova supervision, které má původ v latinských slovech super – nad a videre – hledět, vidět. V původním významu toto slovo označovalo všechny situace, ve kterých pověřená, zkušenější, osoba dohlížela na jiné osoby, které prováděly určitou činnost. V současnosti se ovšem význam supervize využívaný v pomáhajících profesích změnil. Význam tohoto slova se liší místem, kde se supervize využívá, vývojem společnosti a podobně (Havrdová, 2008, s. 17).

Maroon, Matoušek a Pazlarová (2007, s. 8) ve své knize definují supervizi následovně: „Supervize je systematická aktivita, řízená a plánovaná tak, aby pracovníkům po-

mohla vykonávat jejich role efektivněji pomocí předávání a modifikování znalostí, dovedností a postojů.“

Bartlová supervizi definuje takto: „Podstatou supervize, jak je chápána v pomáhajících profesích je hlavně reflexe, podpora a rozvoj. Vztah mezi supervizorem a supervizantem je spíše prostředím, kde se odehrává interakce těchto dvou osob s cílem rozvoje supervidovaného. Neměla by tedy znamenat využití moci, ale spíše vlivu, který vyplývá například z neformální autority zkušenějšího terapeuta, jeho zkušenosti ale také umění užívat metodu supervize k rozvoji a učení méně zkušeného kolegy" (Bartlová, 2007 s. 6).

Hess (1980, s. 25) definuje supervizi jako čistě mezilidskou interakci jejímž cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem.

1.2 Historie supervize

Jak jsem již vypsál výše, historii supervize rozdělují do podkapitol zabývající se historií ve světě, a historií supervize v České republice, dříve Československu. Hlavním rozdílem vidím v izolaci vývoje supervize u nás. Supervize nebyla podporována koncepčně a veškerý rozvoj tak spočíval v aktivitě jednotlivců. I přes to, například Broža (2009, s. 9) uvádí, že supervize má v našich odborných a dikologických službách již dlouhou tradici a vyspělou kulturu.

V současné době u nás není supervize legislativně ukotvena. Bajer (2007, s. 47 - 48) tento fakt vysvětluje tím, že supervize je roztržena a nebylo ji možno legislativně uchopit, i když ve věcném záměru zákona o sociálních službách zahrnuta původně byla.

1.2.1 Historie supervize ve světě

Prvopočátky supervize můžeme najít v rozhovorech placených agentů z Charity Organisation Society v Bostonu s dobrovolníky, kdy tyto rozhovory měly spíše kontrolní charakter. Dále ve vzdělávání a zaučování prvních účastníků kursů sociální práce. Jako vůbec první člověk, který se z dnešního pohledu zabýval supervizí, je ovšem uváděn někdo jiný. Je jím pastor Samuel Barnett, který působil v Londýně v období 70. - 80. let 19. století. Tento pastor vedl se studenty, kteří mu pomáhali pracovat s chudými obyvateli Londýna, soukromé rozhovory. Obsah těchto rozhovorů není znám, ale dá se předpokládat, že hlavní podsta-

tou byla podpora ze strany zkušenějšího kolegy, předávání zkušeností (Havrdová, 2008, s. 17).

Bartlová (2007, s. 9 - 15) se věnuje ve své publikaci historii supervize jak ve světě, tak u nás. Chronologicky uvádí důležité milníky, které vývoj supervize ovlivnily.

20. léta 20. století – v této době se podle autorky dával velký důraz na práci s rodinou, byla zde snaha o zvýšení profesionality práce. Vznikala literatura k supervizím technikám, prosazuje se metoda porady personálu nad případem. Vznik manželského a předmanželského poradenství.

30. léta 20. století – hospodářská krize výrazně ovlivňovala množství prostředků proudících do sociální sféry, rovněž odborné vzdělávání se dostává na okraj zájmu. Na druhou stranu se supervize stává součástí výuky studentů. V této době je možné vyzorovat dva rozdílné směry, jeden zaměřující se na problémy malého rozsahu, druhý naopak na problémy velkého rozsahu. První směr se projevoval zejména zájmem o individuální psychiku a lidské záležitosti obecně. S tímto rovněž souvisel zvýšený zájem o psychiatrii a psychoanalýzy. Druhý směr naopak reprezentovala různá politická a odborová hnutí, která odkláněla pozornost supervize od otázek léčby.

40. léta 20. století – je patrný příklon k eklectismu, snaha o nelpění na jedné teorii. Do popředí se dostávají předpoklady klienta, které jsou důležitější, než předpoklady pracovníka. Roste význam dětského poradenství, zejména kvůli zvýšené delikvenci dětí a mládeže. Vznik Bálintovských skupin (viz níže).

50. léta 20. století – supervize je chápána jako proces skládající se z 3 částí – řízení, výuky a kontroly. Jasně rozdělení supervize a sociální práce. Ze sociální práce se stává samostatná profese.

60. léta 20. století – tato dekáda vyniká vznikem mnoha hnutí za občanská práva, nových životních stylů a podobně. S tím úzce souvisí vznik agentur, které se snaží řešit nově vzniklé problémy. V roce 1956 byla například založena Národní asociace sociálních pracovníků, která sjednocovala sociální pracovníky. V té době se štěpila případové práce a psychotherapie – snaha začlenit nové teoretické poznatky do praxe, proti čistě praktické orientaci. Objevují se experimenty s různými přístupy supervize, především individuální a skupinové. Celkově se ale dá říci, že supervize v této době ustupuje do pozadí a platí pravidlo: starej se sám o sebe.

70. léta 20. století – sociální práce se stává pevnou součástí fungování mnoha států, které její fungování upravují zákony a vyhláškami. Zvyšuje se její profesionalizace. Objevují se soukromí pracovníci, kteří se zaměřují na supervizi. Dávají hlavní důraz na vztah k supervidovaným. Supervize je silně ovlivněna rodinou terapií. Ta přispěla zejména množstvím informací o fungování systémů, interakčních vzorcích v teorii a léčbě.

80. léta 20. století – upevňuje se role systémového přístupu v sociální práci. Státy pokračují ve vydávání nejrůznějších nařízeních, předpisů a osvědčení, které jsou někdy chápány jako náhrada supervize. Vznik standardů, které vyjasňují možnost udělení licence k provádění sociální práce.

90. léta 20. století – po supervizorech se stále více očekává kromě přímé práce také větší administrativa, která je součástí práce supervidovaných. V přímé práci se na úkor vztahových přístupů dostávají do popředí behaviorální a úkolové postupy. Klade se velký důraz na etiku sociální práce, supervizor má za úkol, aby si pracovníci byli vědomi etických principů, které v jejich oboru platí. Díky omezenému financování narůstá v některých pracovních zátěž – supervize se ukazuje jako výborná prevence pracovního stresu (Bártlová, 2007, s. 9 - 15).

1.2.2 Historie supervize v Československu, České republice

Historie supervize u nás rozhodně není tak bohatá, jako ta světová. Vznik supervize se pojí s 60. - 80. léty. Veškeré aktivity byly spíše aktivitami jednotlivců, než organizovanou a plánovanou snahou v péči a starosti o profesní růst pracovníků.

60. – 80. léta 20. století – počátky supervize u nás autorka knihy *Supervize v sociální práci* spojuje se jmény českých terapeutů Skály, Urbana a Rubeše. Tito terapeuti stáli u zrodu psychoterapeutického směru známého pod zkratkou SUR. Tento směr se zaměřoval především na práci s lidmi, kteří měli problémy se závislostmi. Zajišťovali tříletou supervizi ve formě bálintovských skupin pro absolventy svých terapeutických výcviků. Pro pracovníky manželských a předmanželských poraden nabízel v 70. letech individuální supervizi i skupinovou supervizi P. Boš. V 80. letech prováděl supervizi J. Skála v oblasti vězeňství a soudnictví. Supervize byla prováděna v rámci psychoterapie.

90. léta 20. století – po pádu komunismu k nám ze zahraničí přicházejí nové možnosti ve vzdělávání a provádění supervize. Například Marie Rohde vede kurs Bálintovských sku-

pin a supervize skupinové psychoterapie. Na nově založené Pražské psychoterapeutické fakultě bylo s vyučováním supervize počítáno jako s přirozenou součástí výuky psychoterapeutů. Snahu o zmapování supervize v jednotlivých psychoterapeutických školách korunovalo setkání v roce 1995, které organizoval Pražský psychoterapeutický institut. Výsledky tohoto setkání byly publikovány ve sborníku textů. První soustavný výcvik supervizorů registrujeme v letech 1996 – 2000. Pořádaný byl Pražským psychoterapeutickým institutem a Českou asociací pro transakční analýzu. Absolvovalo ho 32 účastníků. V této době vznikaly ale i další vzdělávací kurzy, jako například kurs z roku 1996 z projektu Phare pod vedením Z. Havrdové, J. Tošnera a K. Kopřivy. Prvním zařízením, které po roce 1989 zavedlo supervizi jako součást péče o své zaměstnance, bylo Středisko křesťanské pomoci v Praze. V dalších letech se stává supervize v sociálních službách obvyklou součástí práce a mnoho organizací si dnes již existenci bez supervize dokáže stěží představit. Velkou událostí byla konference pořádaná v roce 2005 v Ústí nad Labem na tamější univerzitě. Z. Havrdová tam jako současné problémy supervize uváděla nejednotnost v chápání pojmu supervize, z toho vycházející rozdílné přístupy. Dále zavádění supervize „zhora“, kdy supervize je požadována od vedení, ale organizace na ni ještě není připravena. Do budoucna se tedy hlavní důraz má klást na jednotné vzdělávání, profesní asociaci, standardy a obecně rozšiřování povědomí a možnostech a důležitosti supervize (Bártlová, 2007, s. 15 -18).

1.3 Funkce supervize

Maroon, Matoušek a Palzarová (2007, s. 16 - 21) ve své publikaci pracují se třemi základními funkcemi supervize. Jedná se o funkce administrativně – řídicí, vzdělávací a podpůrnou. Pohled na jednotlivé funkce supervize se v minulosti měnil. Většina supervizorů preferovala jeden přístup, který potom vedl k tomu, že supervize měla striktně jednu funkci. V současnosti se tento přístup změnil na integrativní model, kdy supervizor propojuje více způsobů práce, takže supervize zastává více funkcí.

Vzdělávací funkce

Vzdělávací funkce supervize spočívá v začleňování znalostí a dovedností odborníka do pracovního stylu supervidovaného. Předávání těchto znalostí a pojmových modelů po-

skytují supervidovanému sociálnímu pracovníkovi zdroje, které mu umožňují správně jednat a rozhodovat se. Předávání těchto zkušeností je jednou ze základních funkcí supervize.

Administrativní funkce supervize

Supervize může plnit administrativní funkci například při výběru nových zaměstnanců, rozdělení pracovních úkolů i rozborem kvality prováděné práce. Dále napomáhá vytvářet dlouhodobější plány, koordinovat komunikaci v organizaci. Doporučuje další vzdělání pro pracovníky. Může sledovat a hodnotit práci supervidantů. Probírat stížnosti ze strany klientů.

To vše může být obsahem supervize a supervizor musí být na podobná témata připraven. V České republice nejsou ještě podobná témata na supervizi příliš častá a při jejich začlenění do supervize se může objevit problém, který by se dal nazvat „konkurenční“ řízení organizace. Pro supervizora i supervidované je zde důležité přesně si vymezit role a pravomoc z nich vyplývající, aby nedošlo ke zbytečným nedorozuměním.

Podpůrná funkce supervize

Podpůrnou funkcí supervize se rozumí především snaha o snížení vnitřního napětí pracovníka, zpevnování jeho osobní a profesní identity a celková podpora jeho úsilí v práci. Tato podpůrná funkce by v ideálním případě měla pracovníkovi poskytovat vnitřní zdroje, kvůli kterým pocítí vyrovnanost ve vztahu k sobě samému i k práci. Díky tomu může samotnou práci vykonávat mnohem efektivněji.

Supervizor zde pracuje s negativními pocity a emocemi supervidanta. Je proto důležité vytvoření důvěrného vztahu, kdy mohou být právě tyto pocity a emoce probírány. Důvody vzniku negativních pocitů, emocí, nebo napětí supervidanta bývají velmi různé. Jedná se o zvýšení nároků organizace na pracovníka, emočně náročné setkávání s klienty, problémem může být i samotný vztah se supervizorem. Tématem, které by nemělo být opomenuto, jsou neúspěšné práce s klienty, které mohou navozovat pocity viny či frustrace. Pro supervidovaného je samozřejmě o těchto pocitech obtížné mluvit a proto supervizor nikdy supervidovaného do těchto témat nenutí. Je ale důležité, aby o nabídce probírání těchto témat věděl a až bude připraven na jejich probírání, musí být vyslechnut. Vhodné techniky pro su-

pervizora poté jsou povzbuzení, ocenění úspěchu, sdílení potíží, povzbuzení k vyjádření emocí apod. (Maroon, Matoušek a Palzarová, 2007, s. 16 - 21).

Ze své dosavadní praxe, ve které jsem absolvoval supervize ve třech různých zařízeních pod vedením pěti supervizory, mám největší zkušenosti s podpůrnou funkcí supervize. Jednalo se o nejčastější náplň supervizí, kdy pracovník přišel s pracovním problémem, který se ho nějakým způsobem osobně dotknul a potřeboval se s ním vyrovnat. Vzdělávací funkci pro mě supervize má, pokud je jedním supervizorem poskytována delší dobu. Díky dlouhodobějšímu kontaktu s jedním supervizorem poté máme šanci pochytit jeho způsob práce a naučit se tak něčemu novému. Administrativní funkci supervize se své praxe zažitou nemám. Veškeré úkoly, které má a které jsem vypsál výše, prováděli v organizacích se kterými mám osobní zkušenost vedoucí pracovníci.

1.4 Druhy supervize

Stejně jako existuje více funkcí, i druhů supervize existuje více. Supervizor poskytuje jednotlivé druhy supervize vždy na základě předchozí domluvy se zadavatelem. V rámci jednoho kontraktu supervize lze poskytovat více druhů. Jedná se například o situaci, kdy vedoucímu pracovníkovi je poskytována manažerská supervize a jeho podřízeným supervize výcviková.

Bártlová (2007, s. 30 - 31) uvádí tyto druhy supervize:

Výuková supervize

V některých prostředcích mívá supervizor spíše roli učitele, zaměřuje se téměř výhradně na vzdělávací funkci, pomáhá účastníkům rozebírat jejich práci s klienty, zatímco řídicí a podpůrnou supervizní funkci poskytuje účastníkům někdo na pracovišti.

Výcviková supervize

Tato supervize rovněž zdůrazňuje vzdělávací funkci a supervidovaní jsou v jakési výcvikové, či učňovské roli. Může jít o studenty sociální práce na praxi nebo psychoterapeuty ve výcviku pracující s klienty vyčleněnými pro jejich výcvik. Na rozdíl od výukové supervize má supervizor jistou odpovědnost za práci s klienty, a proto přebírá jednoznačnou řídicí či normativní roli.

Řídící (manažerská) supervize

Termín manažerská užíváme tam, kde je supervizor také nadřízený supervidovaných. Tak jako ve výcvikové supervizi má supervizor určitou jednoznačnou odpovědnost za práci s klienty, avšak supervizor a supervidovaný jsou ve vztahu nadřízený-podřízený spíše než ve vztahu instruktor-účastník.

Poradenská supervize

V tomto typu supervize pracovníci se supervizorem, který není ani jejich instruktorem ani vedoucím, konzultují otázky týkající se klientů, se kterými si neví rady. Supervidovaným zůstává odpovědnost za práci, kterou se svými klienty vykonají. Tento druh supervize je určen zkušenějším, kvalifikovaným pracovníkům.

1.5 Cíle supervize

Cíle supervize jsou odvislé od oblastí, kterým se supervize věnuje. Bockelmann (2002, s. 94) uvádí ve své publikaci následující rozdělení.

Profesní kompetence - v rámci profesních kompetencí je cílem supervize naučit supervizanty zvládnání odborných kompetencí, vytváření koncepcí pro konkrétní případy, nebo podpora metodických kompetencí.

Profesní identita - oblast profesní identity zahrnuje budování vlastní profesní identity, podporu profesní role, objasnění hranice, kompetencí. Pro pracovníka je nutné se vypořádat s osobní stránkou povolání, vlastními představami týkajícími se zaměstnání a určení osobních hranic jakož i profesních perspektiv. Důležitá je podpora emocionálního vnímání a adekvát-

ního sebehodnocení. Do této oblasti rovněž patří řešení etických otázek profese, vypořádání se s mocí, otázkami statutu, otázkami zájmu.

Vztah ke klientům - se supervizanty se pracuje na osvětlení vztahu mezi nimi a konkrétním klientem, analýzou rolí ve vztahu ke klientům, vlivů institucí ve kterých se supervidovaný i klienti nacházejí. Zejména pro dlouhodobější úspěšné působení v rámci sociálních služeb je důležitá podpora v emocionální odstup vůči klientům, se kterými supervidovaný pracuje, vyrovnávání se s očekáváními, cíli, požadavky klientů.

Institucionální včlenění - v této oblasti má supervize za cíl porozumění interakční síti (např. strukturální souvislosti ve vlastní pracovní oblasti), vyjasnění vzájemného působení mezi institucionálními a psychologickými komponenty ve vztahu k práci s klientem. Velmi důležité je pak vyrovnání se s očekáváními cíli a požadavky zaměstnavatele. V rámci praxe pak časté řešení otázky spolupráce s kolegy, nadřízenými, vypořádání se s tématem loajality (Bockelmann, 2002, s. 94).

Vyhodnocení cílů supervize je poměrně složitou záležitostí. Existuje několik hledisek, podle kterých bychom mohli supervizi hodnotit. Obvykle se ale setkáváme s hodnocením supervize podle kvality vztahu, který byl navázán mezi supervizorem a supervidovaným a současně také, dle určité míry, naplnění cíle, jež byl stanoven v supervizním kontraktu (Šimek, 2004, s. 15-16).

1.6 Supervizní kontrakt

Sepsání této dohody je naprosto nutná součást jakékoliv supervize. Podle Hewsona (2000, s. 5) se při uzavírání supervizních kontraktů často zmiňují tzv. supervizní trojúhelníky. Slovo trojúhelník v tomto kontextu vyjadřuje, že se jedná o vztah tří vrcholů - účastníků dohody. Složení těchto účastníků může být různé. Může se jednat o trojici supervizor – pracovník – organizace, nebo supervizor – pracovník – klient. Cílem správně uzavřeného kontraktu je vyváženost jednotlivých vrcholů trojúhelníku. Nevyváženost může mít za následek nepřiměřená očekávání, vznik nechtěných koalic apod. Tato dohoda se uzavírá nezávisle na tom, zda v organizaci funguje supervizor interně, nebo externě. V dohodě musí být zcela jasně vyjádřená zakázka organizace. Toto vyjasnění zakázky zamezuje konfliktům a nedorozuměním týkajících se samotného smyslu supervize. Podstatné je rovněž jasné definování finanční odměny pro supervizora.

Dalším důležitým úkolem supervizora v rámci dojednávání budoucí supervize je vymezení hranic. Mnoho budoucích supervizantů nemá zcela jasnou představu o rozdílech mezi supervizí, poradenstvím a například terapií. Supervizor tedy dává jasně najevo, že supervize začíná prozkoumáním pracovních problémů supervidovaného a končí probráním reakcí na tyto problémy. Nutné je rovněž nastavit osobní hranice. Do supervize by nemělo zasahovat přátelství, společenské kontakty, pracovní pozice, milostné, či sexuální vztahy. Všechny tyto aspekty ovlivňují supervizi a mohou mít negativní vliv na její průběh. Je potřeba si tato nebezpečí uvědomit zejména, pokud supervizor působí v organizaci i na jiném postu. V tomto případě mohou vznikat různé „koalice“, například na základě předchozích zkušeností, v rámci zaměstnání (dobré vztahy s jedním ze supervidovaných X špatná zkušenosti s vedoucím kolektivu, atd.). Vznik koalic a spojenectví je samozřejmě možný, i když supervizor v organizaci jinak nepůsobí. Zabránění jejich vzniku je jedním z hlavních úkolů supervizora.

V rámci dohody je rovněž vhodné ujasnit si, kdy je supervizor nucen porušit mlčenlivost, kterou jinak samozřejmě zaručuje. Jedná se především o události, kdy mu to nakazuje zákon. Například dozví-li se o trestném činu, ohrožení na zdraví, životě, a podobně (Bártlová, 2007, s. 38).

Vzniklý supervizní vztah lze považovat za jeden ze základních faktorů supervize. Primárně se jedná o kolegiální vztah, který byl dohodnut na základě vzájemné rovnosti. V přímém rozporu s tímto, se ale během supervize často stává, že supervidovaní k supervizorovi vzhlížejí jako k přirozené autoritě, od které očekávají pomoc, podporu a podobně. (Libra, 2008, s. 50).

1.6.1 Vzdělání supervizorů

Vzdělávání supervizorů je závislé na zemi, ve které probíhá. Momentálně neexistuje celosvětově ustálený způsob, jakým by se měli supervizoři vzdělávat. V posledních 20-30ti letech se ovšem ustálila alespoň základní pravidla. Budoucí supervizoři jsou vzdělávání v akreditovaných kurzech a v Evropě musí dodržovat kodex Evropské asociace supervize. Důležitou roli hrají národní asociace supervize. Ty určují pravidla, které rozhodují, kdo a za jakých podmínek může v dané zemi supervizi provádět. V současné době existuje snaha o určitou standardizaci podmínek. Vyústění této snahy bylo založení Asociace národních svazů supervize (ANSE) (Havrdová, 2003, s. 45).

Český institut supervize na svých internetových stránkách v současné době nabízí 37 akreditovaných supervizorů. Rozhodně to neznamena, že v současné době je v České republice pouze 37 supervizorů. Tento počet pouze udává počet supervizorů, kteří absolvovali výcvik ČIS a splňují i ostatní podmínky a souhlasí s propagací svých jmen na internetových stránkách ČISu. Je zde vidět, že u nás v současné době chybí jakákoli centrální databáze, kde by si zájemce o supervizi mohl vybrat vhodného supervizora. Počet 37 supervizorů totiž rozhodně není počtem osob, které v současnosti v České republice supervizi provádí (<http://www.supervize.eu/supervizori/>) [cit. 2013-03-23].

V současnosti je u nás situace týkající se vzdělání supervizorů poměrně nejasná. Existuje zde vysokoškolský program supervize. Tento program je akreditován na Univerzitě Karlově v Praze, konkrétně na Fakultě humanitních studií od roku 2001. Dále existuje řada organizací, které poskytují možnost účastnit se kurzů supervize. Mezi tyto organizace patří Český institut pro supervizi, Remedium, SPIN. Dále většina poskytovatelů psychoterapeutických výcviků má v nabídce supervizní „nadstavbu“, která navazuje na daný výcvik.

Jak jsem již napsal výše, v Evropě působí Evropská asociace pro supervizi (ANSE). Česká republika nemá v této organizaci oficiálního zástupce. Poskytovatelé výcviků ale vycházejí z kritérií, které ANSE vyžaduje pro uznání kvalifikace „supervizor“. Supervizor je tedy absolventem vysoké školy a má za sebou minimálně 6 let praxe v pomáhající profesi. Dále má za sebou minimálně dvouletý kurz supervize v rozsahu alespoň 380 hodin. Tento výcvik musí obsahovat kromě výše uvedené hodinové dotace také výukovou supervizi a supervizi supervize. Vstup do výcviku je podmíněn minimálně čtyřletou praxí v oboru, 60 hodinami supervize vlastní práce a 300 hodin dalšího vzdělávání. Tyto kurzy by měly být alespoň střednědobé a měly by mít zaměření na práci s jednotlivcem, skupinou, sebezkušenost apod. Splnění těchto podmínek vzdělávání není zárukou kvalitní supervize. Je nutné, aby supervizor pokračoval v prohlubování svých znalostí a reflektoval svou práci (Doupková, Thelenová, 2010, s. 58).

2 PŘÍSTUPY A TECHNIKY V SUPERVIZI

V této kapitole se zaměřím na přístupy a techniky používané v supervizi. Jak jsem již zmínil ve své práci výše, supervize má velké množství podob. Pro supervizora je velmi důležité, aby se v těchto různých podobách dobře orientoval. Jen díky tomu totiž může zadavateli nabídnout produkt, který bude odpovídat jeho požadavkům. Sám zadavatel by se také měl minimálně o přístupech v supervizi informovat. Může mu to velmi ulehčit proces výběru supervizora, který naplní jeho očekávání. V podkapitolách rozeberu nejdříve jednotlivé přístupy. Přístupy k supervizi podle mého silně ovlivňují dva faktory. Prvním je osobnost supervizora a druhým vzdělání, konkrétně supervizní, nebo psychoterapeutické výcviky, které absolvuje. Rozhodl jsem se tedy popsat principy výcviků, které jsou v současné době nejrozšířenější. V následující podkapitole se budu věnovat popisu technik, které se v supervizi využívají. Technik, které může supervizor při své praxi využít, je opravdu mnoho. Vybral jsem tedy ty nejpoužívanější.

2.1 Přístupy v supervizi

Průběh supervize je do značné míry ovlivněn tím, k jakému stylu práce supervizor tíhne. V současnosti jde především o to, jaký psychoterapeutický, nebo supervizní výcvik si supervizor vybere. Tento výběr má na průběh supervize zásadní vliv. Řešení obdobného problému potom může vypadat u dvou supervizorů preferující odlišné styly práce naprosto jinak. I proto jsem při své profesní praxi vždy apeloval, aby si nespokojení pracovníci vyzkoušeli jiného supervizora místo zanevření na supervizi jako celek. V současné době existuje opravdu široké spektrum výcviků a každoročně jich přibývá. Je tedy poměrně obtížné se v nich zorientovat. V následujících podkapitolách se tedy pokusím vymezit základní znaky a rozdíly mezi přístupy, které se v supervizi používají. V rozdělení budu vycházet z Bártlové (2007, s. 21 -25).

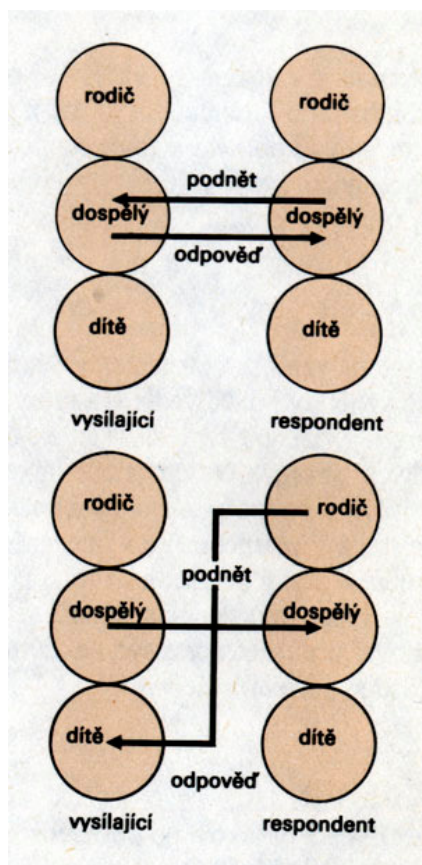
2.1.1 Psychodynamické přístupy v supervizi

Mezi psychodynamické přístupy patří školy psychoanalytické a neopsychoanalytické. Obě tyto školy vychází z myšlenek významného psychologa českého původu S. Freuda. Jedním z hlavních znaků těchto škol je především snaha o odkrytí a pochopení nevědomého. Úkolem supervizora bylo především předat supervidovanému správné techniky a postupy

práce. Předpokládalo se, že zkušenější supervizor zná vždy lepší způsob práce než méně zkušený kolega. V současné době jsme svědky poměrně velké změny v těchto přístupech. Supervidovaný je již brán jako aktivní účastník procesu, supervizor ukazuje, jak jinak je možné pracovat – ne tedy jak dříve, ale jak lépe pracovat. Při práci se supervizor zaměřuje na práci supervidanta, jak reaguje na své pacienty, jaké podněty jsou pro něj důležité a podobně. U nás není tento přístup moc častý, v sociální práci je výskyt supervizorů užívajících psychoanalytických metod velmi vzácný. Na druhou stranu u nás probíhá několik „běhů“ výcviků psychoanalytických, nebo zaměřených na transakční analýzu. Je tedy možné, že v budoucnu se tento druh práce znovu rozšíří.

Transakční analýza pracuje s termínem tzv. ego stavů – patří zde dítě, rodič a dospělý. Cílem supervizorů je uzavírat kontrakt jako „dospělý s dospělým.“ Supervizor na sebe bere odpovědnost za průběh supervize, supervizní proces (patří zde například dodržování časového plánu apod.) Na konci supervize je pro supervizora důležité naplnění supervizního kontraktu uzavřeného na počátku supervize. Jednotlivé ego stavy popisuje níže umístěný obrázek.

Obrázek č. 1 Vizualizace vztahů v transakční analýze



(<http://timah.ic.cz/psychologie.html>) [cit. 2013-03-1].

2.1.2 Supervize v humanistickém přístupu

Stejně jako u předchozího směru je nemožné opomenout jméno S. Freuda, je u humanistického přístupu nutné zmínit C. R. Rogerse. Tento, původem americký, psycholog je zakladatelem „na osobu zaměřené terapie.“ V tomto směru je samotný klient největší odborník na své problémy, terapeut se snaží být kongruentní, empatický a přijímající klienta takový, jaký je. Ačkoli není mnoho supervizorů absolventů na člověka zaměřených výcviků, metody humanistických škol jsou v supervizi velmi rozšířené. Jedná se o kladení důrazu na vztah, který nejen podle Rogerse pomáhá rozvoji osobnosti. Supervize může být vedena poměrně neformálně, nedirektivně. Supervizor se snaží o navození otevřené atmosféry, kde

je možné komunikovat, posilovat sebevědomí, sdílet radosti i obtíže spojené s pracovními výkony.

2.1.3 Behaviorální přístup v supervizi

Behaviorální přístup se snaží porozumět tomu, co člověk dělá a říká. Samotné chování považuje za naučené, tedy za něco, co lze změnit. Zájmem tohoto přístupu je tedy zjištění podmínek, za kterých se učíme, popřípadě za kterých se můžeme přeučit na nové vzorce chování. Tento přístup se používá především v supervizi výukové a výcvikové. Vhodný je rovněž pro skupinovou supervizi, kde využívá zpětnou vazbu. Při supervizích se využívají nácviky, při kterých jsou sledovány a následně "přečovány" reakce supervidovaných. Právě pro tyto nácviky je tento přístup vhodný pro učení nových dovedností při práci s klienty. Dále se provádí nácviky verbální a neverbální komunikace, aktivního naslouchání, parafrázování, a podobně.

2.1.4 Systemický přístup v supervizi

„Podle tohoto konceptu každý psychický projev lze chápat jako systémový jev, tj. jako dění závislé na celém systému psychiky. Systém je seberegulující prostřednictvím zpětné vazby a my se zajímáme především o vztahy v tomto systému“ (Bártlová, 2002, s. 23).

Systemický přístup je spojován s rodinnou terapií, konkrétně s tzv. Milánskou školou. Pro sociálního pracovníka se mění obvyklé role – přestává být tím, kdo je expertem na daný problém a kdo ozdravně působí na klienta, jeho rodinu. Systemický přístup je v České republice poměrně oblíben a začíná se tedy využívat i v supervizi v sociální práci.

2.1.5 Vývojový přístup v supervizi

Tento model je nejvyužívanější v USA. Hlavní myšlenkou je, že v rámci supervize by se supervidovaným mělo pomáhat v jejich rozvoji. S jeho vývojem se poté vyvíjí i samotná supervize. Autoři Hawkins a Shohet (2004, s. 69 - 72) uvádí tyto 4 stupně vývoje supervize:

1. stupeň – supervidovaný se zaměřuje sám na sebe. Řeší se otázky ohledně závislosti na supervizorovi, nebo nejistota rolí, svých schopností.
2. stupeň – zaměření je nyní na klienta. Supervidovaný přestává mít iluze o lehkých šeních, snaží se zbavit přílišné angažovanosti, nebo naopak přehnané profesionality.

3. stupeň – zaměření na vztah. V tomto stupni dochází ke zvýšení sebevědomí supervidovaného, vidění klientových problémů v širším kontextu, začlenění osobnosti pracovníka.
4. stupeň – supervidovaný se stane „mistrem“ v kontextu, jak se jednotlivé vztahy propojují. Získává osobní jistotu, stálou motivaci. Neustává ve snaze o prohlubování svých znalostí a vědomostí.

2.2 Techniky využívané v supervizi

Je zřejmě nemožné vypsát všechny techniky, které může supervizor při supervizi využít. Je to dáno především ohromným množstvím těchto technik. Jejich využití závisí především na profesní orientaci a zkušenostech supervizora. Popíše zde techniky, které jsou u nás nejpoužívanější a které uvádí ve své publikaci Bártlová (2007, s. 41 - 46).

2.2.1 Ústní prezentace případu

Pracovník sám svými slovy prezentuje témata, která chce na supervizi přinést. Využívá se zde například kazuistika klienta. Ostatní supervidovaní a supervizor předávají zpětnou vazbu. Mohou dokládat dodatečné otázky. Čerpají především ze svých dosavadních pracovních zkušeností. Tato technika se hodí především na jednodušší případy, kdy pracovník očekává rychlou pomoc, doporučení pro řešení konkrétního případu.

2.2.2 Bálintovská skupina

Autorem této metody je psychoanalytik maďarského původu M. Bálint. Tato metoda byla primárně určena pro lékařskou a psychologickou praxi, ale v současné době je velmi užívána i v jiných odvětvích. Zjednodušeně by se dala označit za moderovanou diskuzi. Tato diskuze má předem stanovená pravidla. Mezi tato pravidla patří držení se původního tématu, stanovaná doba diskuze a rovněž doporučený počet členů skupiny. Rovněž výběr problému je dobré zvážit. Skupina by se neměla zabývat problémy, které nemá v moci změnit. Ideální jsou problémy vztahové, ať už pracovník – pracovník, nebo pracovník – klient. Diskuze má předem daný průběh.

Na počátku supervize se domluví problém, který se bude na dané supervizi řešit. Pokud se objeví problémů více, rozhodne se pro jeden pomocí hlasování všech zúčastně-

ných. Po vybrání jednoho případu ho předkládající představí ostatním. Nejedná se o snahu objektivně popsat určitou událost. Do popisování patří subjektivní pocity a prožitky. Po tomto přednesu skupina předkládá otázky, aby si jednotliví zúčastnění udělali o této události lepší přehled. Po tomto seznámení se situací přichází fáze fantazie. Během ní jsou přítomní vyzváni k verbalizaci asociací a představ, které v nich tento problém vyvolal. Předkladatel v této fázi pouze naslouchá. V předposlední fázi si předkladatel vyslechne, jak by situaci řešili ostatní účastníci. V poslední fázi se pak předkladatel vyjádří ke všemu, co mu skupina řekla. Může popsat, jaké myšlenky pro něj byly zajímavé, a proč tomu tak je.

2.2.3 Fokusní skupiny

Původ této techniky lze dohledat v 50. letech minulého století. Zjednodušeně lze říci, že se jedná o skupinový rozhovor na dané téma. Využíval se při marketingovém průzkumu trhu, konkrétně zjišťování názorů na daný výrobek po zhlédnutí reklamy. Využití fokusní skupiny v současnosti popisuje Bártlová takto: "Cílem techniky je co nejkonkrétněji a nejplastičtější deskripce, porozumění způsobu myšlení jednotlivých typů respondentů, získání nových podnětů a inspirací, nalezení klíčových situací v problému" (Bártlová, str. 43, 2002).

Diskuze je vedena supervizorem, který zároveň vybízí všechny přítomné k aktivitě a zapojení. V minulosti se využívala záznamová zařízení, ale při využití v supervizi to není příliš časté. Fokusní skupiny využívají techniky brainstormingu, hraní rolí, atd. Základním kamenem této skupiny je komunikace. Členové se svými názory vzájemně ovlivňují a umožňují nacházet alternativní řešení, na které by sami přijít nemuseli.

2.2.4 T- group, encounter group

Původ těchto skupin lze dohledat ve Spojených státech, konkrétně u významného psychologa Kurta Lewina. Ten dostal za úkol vyškolit vedoucí pracovníky, aby byli schopni řešit napětí ve skupinách. Samotné T-skupiny můžeme popsat jako diskusní kluby, ve kterých se vedly jak skupinové rozhovory bez předem určeného tématu, tak předem plánované činnosti zaměřené na zvýšenou interakci mezi jednotlivými členy.

V 60. letech vznikaly, rovněž ve Spojených státech, takzvané encounter group. Tyto skupiny byly primárně určeny pro rozvoj, růst a navyšování umění interpersonálních vztahů.

Využívaly se při tréninku vedoucích pracovníků komerční sféry. Účastníci těchto skupin měli za úkol opustit naučené konvence myšlení a reagovat na daná témata spontánně.

U obou těchto skupin byla velikost doporučena mezi 6ti a 12ti členy. Četnost setkávání byla velmi různá. Od jednoho setkání za týden, přes několik takových setkání až po víkendové „maratony“.

Bärtlová uvádí několik kroků, které provází interakci ve skupině. Na počátku jde o odhození masky. Je vyžadováno, aby o sobě každý mluvil upřímně a otevřeně. Následuje naslouchání druhým. Nejedná se jen o naslouchání, ale zároveň snahu o vcítění se do pocitů mluvčího a souběžně uvědomování si pocitů vlastních. Z toho vychází emoční podpora mluvčímu. Akceptace obsahu vyprávěného neznámá souhlas, dáváme ale najevo souhlas a zájem. V této fázi může dojít také ke konfrontaci. Jde o situaci, kdy osoba začíná uvažovat nad změnou v určitých aspektech svého chování. Toto uvažování může být vyvoláno neúmyslně, nebo přímou konfrontací ve formě kritiky. Samotná kritika, jedná se především o její formu, se musí dobře zvážit, aby nenarušovala chod a vztahy ve skupině.

2.2.5 Hraní rolí

S hraním rolí se pojí termín „psychodrama.“ Tento termín zavedl doktor medicíny maďarského původu J. L. Moreno. Psychodrama by se dalo zjednodušeně popsat jako hraní divadla, které má psychotherapeutické účinky. Do hraní tohoto divadla se zapojuje hlavní protagonista, dále potom režisér a pomocní herci. Role režiséra připadá terapeutovi, v prostředí supervize supervizorovi. Představení lze pojmout mnoha způsoby, například monolog, hraní dvojníka, nastavení zrcadla, vyměnění rolí a podobně. Každé představení musí obsahovat pět základních prostředků. Tyto prostředky jsou jeviště, pacient, pomocní herci, režisér a publikum. Cílem psychodramatu je pomoci pacientovi získat náhled na jeho situaci z jiných úhlů pohledu. Díky těmto novým náhledům pacient za pomoci terapeuta může objevit nové možnosti řešení jeho problémů. Stejně principy se uplatňují i v supervizi.

Dalším způsobem práce se skupinou patří pod širší pojem hraní rolí, je sociodrama. Sociodrama vychází ze sociometrických technik, které z velké části navrhnul výše zmíněný Moreno. Zjednodušeně lze říci, že cílem sociometrických technik je měřit sympatie a antipatie jednotlivých členů skupiny. Během sociodramatu by se členové skupiny měli snažit dramaticky vyjádřit právě tyto sympatie, nebo antipatie k ostatním členům skupiny.

Obě tyto techniky lze v supervizi úspěšně využívat. Ať už se jedná o supervizi týmovou, výukovou, či například podpůrnou.

2.2.6 Tutoring

Princip tutoringů spočívá v setkávání studujícího a tutora. Tento tutor poskytuje studujícímu podklady pro studium, informace o jeho povinnostech a nárocích, které ze studia vyplývají. Setkávání bývají nepovinná a odlišují se tím od setkání s klasickým učitelem. Tutor se snaží navést studenty k odpovědím na jejich otázky, vést je k samostatnosti. Principy tutoringů lze tedy efektivně využít při supervizi, zejména v poradensky a výukově zaměřené supervizi (Bärtlová, 2007, s. 41 - 46).

2.3 Etické aspekty supervize

Při zamyšlení se nad samotnými principy supervize je jasné, že musí mít velmi přesně stanovená etická pravidla. Pracovníci se při supervizi často dotýkají pro ně citlivých témat a je nutné, aby měli prostor, ve kterém se budou cítit bezpečně. Existují dva etické kodexy, kterými jsou supervizoři vázáni. Jedná se o etické zásady Českého institutu pro supervizi a etické zásady Evropské Asociace supervize, ze kterých čeští kolegové vycházejí. Většina z pravidel, které se v etických zásadách obou organizací vyskytují, se týká zacházení s mocí. Od supervizora je požadováno, aby v žádném případě nezneužíval postavení, do kterého se díky informacím nabytým při supervizi může dostat. Vyžaduje se od nich otevřenost směrem k supervidovaným a respektování jedinečnosti každého z nich. Veškeré aktivity supervizora musí být podloženy předem sjednanou dohodou, ve které se specifikují všechny technické náležitosti. K nim patří doba, kdy bude supervize prováděna, odměna pro supervizora a další části, které blíže popisují v části o supervizním kontraktu. Etické zásady mimo jiné supervizorům zcela zamezují jakýkoli mimo supervizní kontakt, pokud by ohrožoval nestrannost supervizora. Samotná role supervizora je potom v etických zásadách shrnuta v těchto třech zásadních bodech.

1. Monitorovat prospěch klienta.
2. Zajišťovat dodržování příslušných právních, etických a profesionálních zásad a předpisů klinické a konzultantské praxe.
3. Monitorovat dosažené klinické a konzultantské výsledky a odborný růst supervidovaného.

Supervizoři mají povinnost během své praxe neustále být sami pod supervizí. Tato povinnost nezohledňuje, jak dlouho již daný supervizor funguje, popřípadě jaké má odborné postavení (http://www.supervize.eu/wp-content/uploads/eticke_zasady_eas.pdf) [cit. 2013-03-18].

2.3.1 Chyby objevující se v supervizi

Všichni supervizoři se musí řídit několika základními dokumenty. Mezi tyto dokumenty patří například etický kodex Evropské asociace supervizorů, který si mohou v češtině zájemci přečíst na internetových stránkách Českého institutu pro supervizi. Havrdová (2008, s. 90) ve své publikaci uvádí několik projevů, které nejsou v supervizi možné:

- Neúcta vůči kterémukoli supervizantovi bez ohledu na věk, pohlaví, sociální a třídní příslušnost, ponižování, zesměšňování, zlehčování.
- Zneužívání supervizní role, která sebou nese moc a informace o klientovi a jeho organizaci – například jakékoli formy zneužití pro získání většího vlivu supervizora v organizaci nebo širším tržním prostoru (projektové zakázky), nebo zneužití navázaného vztahu v supervizi k citovému či sexuálnímu využití supervizanta.
- Jakékoli formy útlaku či nátlaku, manipulace či přesvědčování, které tlačí supervizanta ve směru úsudku, či narcistických potřeb supervizora.
- Uplatňování přezíravé povahy supervizora, například racionálním diskutováním namísto dialogu, poskytování rad bez výslovného přání supervizanta, nevyžádanými terapeutickými intervencemi apod.
- Podlehnutí napětí, v němž se nachází supervizor spolu se supervizanty, což se projevuje například vytváření koalic proti kterémukoli členu organizace či koalic se zaměstnanci proti vedení, přebíráním odpovědnosti za situaci místo vedoucího či účastníků supervize a svévolným překračováním hranic stanoveným kontraktem.

Svobodová a Valášek (2002, s. 43) uvádějí několik pastí, do kterých se může zejména začínající supervizor chytit.

Umím to lépe

Tato situace nastává v momentě, kdy supervizor dostává pocit, že by dokázal s klientem supervidovaného pracovat lépe. Supervize je poté zavalena nechtěnými radami od supervizora a supervidovaný se dostává do pozice žáka, který má za úkol plnit úkoly od učitele – supervizora. Můžou nastat situace, kdy by supervizor skutečně mohl pracovat s klientem efektivněji, obzvláště v případech, které vyžadují speciální dovednost, kterou supervizor disponuje. Pokud si ovšem případ nevyžaduje zásah z etického hlediska, měl by supervizor práci supervidovaného respektovat a podporovat.

Soutěživec

V tomto případě hrozí vznik určitého „závodění“ mezi supervizorem a supervidovaným. Znovu může nastat situace, kdy má supervizor tendenci ukazovat, jak si s danou situací správně poradit. Úlohou supervizora je zde vyzorovat indicie, které mu říkají, že zde existuje vznik podobného problému a vynést ho na světlo.

Ochránce etiky

V tomto případě se celá supervize „scvrkne“ na pouhé hledání chyb, které supervidant podle supervizora dělá

3 KONTAKTNÍ CENTRA A TERÉNNÍ PROGRAMY

V této části mé Diplomové práce se chci věnovat terénním pracovníkům a pracovníkům kontaktních center. Tedy cílové skupině, které se věnuje praktická část mé Diplomové práce. Sám mám dostatek zkušeností, které se týkají těchto dvou pracovních pozic. Již přes 5 let se pohybuji na částečné úvazky, a poslední rok a půl na úvazek plný, práci s lidmi drogově závislími. V rámci jednotlivých podkapitol se blíže nevěnuji charakteristikám pracovníků těchto pracovišť. Rád zde ale zmíním osobní výpověď sociálního pracovníka, kterou je uvádí Bajer (2007 s. 17). "K výběru této profese jsem dospěla přirozeně, přes zájem o člověka, jeho sociální problémy a zvědavost k možnostem jejich řešení. Zejména šlo o mou potřebu mít vliv na věci a participovat na jejich řešení. Svou roli sehrál i můj určitý zakořeněný altruismus a určitá „naivní“ touha po směřování k ideálnímu stavu okolního světa." Terénní programy i kontaktní centra provozují v České republice ve většině případů nestátní organizace. Matoušek (2007, s. 173) popisuje cíle neziskových organizací následovně - posilují povědomí občanské společnosti, prohlubují státní sociální politiku o etický kodex moderního občanství a zefektivňují sociální činnosti zvyšováním jejich adresnosti a snižováním jejich nákladů.

3.1 Principy protidrogové politiky

Principy protidrogové politiky se v České republice řídí Národní strategií protidrogové politiky. Tu lze vyhledat například na internetových stránkách Vlády České republiky. Tento strategický dokument je vždy vydáván na určité časové období. Všechny organizace poskytující služby drogově závislým mají povinnost se tímto dokumentem řídit. V současné době má platnost od roku 2010 do roku 2018. Kontaktní centra a terénní programy jsou nedílnou součástí protidrogové politiky České republiky. Současný verze Národní strategie má tyto části:

Evropské hodnoty

Národní strategie má jako svůj základ respekt a dodržování těchto hodnot: úctu k lidské důstojnosti, svobodu, demokracii, rovnost, solidaritu, odpovědnost, právní stát a lidská práva včetně práva na zdraví, na zdravotní péči a rovnost přístupu ke službám.

Komplexní řešení problematiky nelegálních i legálních drog

Užívání legálních a nelegálních drog není uživateli odděleno. Jedná se o propojené nádoby, kterým se musí Národní strategie věnovat. Bude se zabývat definicí a formulací vzájemného propojení a koordinace řešení problémů souvisejících s užíváním legálních i nelegálních drog.

Dlouhodobé a komplexní plánování

Tento bod jasně říká, že všechny složky protidrogové politiky mají své nezastupitelné místo. Žádné dílčí, izolované řešení nemůže nahradit dlouhodobé a komplexní strategie.

Realistické rozhodování - uplatňování ověřených dat a hodnocení efektivity

Realistická protidrogová politika, a aktivity v ní realizované, je založena na analýze současné situace, identifikovaných problémů, potřebách a prioritách, tedy na vědecky ověřených faktech a datech, nikoli na předpokladech a domněnkách. Z tohoto důvodu budou podporovány výzkumy, které mají za cíl zmapovat současnou situaci. Národní strategie 2010-2018 je strukturována tak, aby se usnadnilo hodnocení její realizace a efektivity, její cíle jsou realistické (tj. dosažitelné) a měřitelné (tj. hodnotitelné).

Racionální financování a garance kvality služeb

Akční plány realizace Národní strategie 2010-2018 nově obsahují podklady pro návaznost na rozpočet a vyčíslení finančních zdrojů. Tento prvek bude nástrojem pro rozhodování o racionálním financování opatření protidrogové politiky již ve fázi jejich plánování. K zajištění dostatečné kvality jednotlivých programů slouží zejména systém certifikace odborné způsobilosti služeb pro uživatele drogy oblasti prevence, harm reduction, léčby a následné péče, jakož i další systémy odborného a objektivního hodnocení kvality služeb. Bez získání této certifikace nemají služby možnost čerpat finanční prostředky ze strany státu.

Partnerství a společný postup

Národní strategie 2010-2018 podporuje partnerství a širokou spolupráci všech článků veřejné správy a občanské společnosti. Společný koordinovaný postup na místní/komunitní, krajské, národní i mezinárodní úrovni zvyšuje pravděpodobnost účinnosti působení a úspěchu při dosahování stanovených cílů

(<http://www.vlada.cz/cz/ppov/protidrogova-politika/strategie-a-plany/narodni-strategie-protidrogove-politiky-na-obdobi-2010-az-2018-99404>) [cit. 2013-02-1].

3.2 Kontaktní centra pro drogově závislé

Kontaktní centra jsou podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. nízkoprahová zařízení poskytující ambulantní, popřípadě terénní služby. Terénní služby jsou v něm uvedeny z toho důvodu, že v některých organizacích neexistují samostatné terénní programy a fungují pod záštitou kontaktních center. Nejvíce stručná definice charakterizuje cíl kontaktních center jako snižování sociálních a zdravotních rizik, které vznikají užíváním návykových látek. Kontaktní centra mají podle zákony poskytovat následující služby:

- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.

Kontaktní centra zajišťují v současné době vstup klienta do ostatních sociálních služeb. Ač se jedná o nízkoprahové centrum, klienti musí při vstupu překonat určitý ostych. Pokud je poté spokojen s danou službou, mohou se u něj odbourat obavy, které ze sociálních institucí může mít. To má za následek navázání klienta do systému sociálních služeb a následné zlepšení jeho sociální situace

(http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf) [cit. 2013-03-1].

3.3 Terénní programy pro drogově závislé

Zákonné umístění mají terénní programy stejně jako kontaktní centra. Jsou tedy zmíněny v zákoně č. 108/2006 Sb. V zákoně je uvedeno, že pracovníci terénních programů poskytují služby osobám, které vedou rizikový způsob života, nebo jsou tímto způsobem vedení života ohroženy. V praxi to znamená, že se pracovníci terénních programů zabývají prací jak s uživatelem návykových látek, tak prací s jeho rodinnými příslušníky. Samozřejmě za předpokladu, že o to sami mají zájem. Obecně nejsou terénní programy určeny pouze osobám závislým na nealkoholových drogách. V České republice existují terénní programy zaměřené na ženy nabízející sexuální služby, osoby bez domova, děti a mládež, nebo komunity obyvatel žijící v sociálně vyloučených lokalitách. V zákoně nejsou všechny skupiny určeny doslovně, obecně jsou nazvány sociálně ohroženými skupinami. Jako dvě hlavní aktivi-

ty pracovníků terénních programů jsou uváděny zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Hlavním rozdílem oproti kontaktním centrům je fakt, že práce s klientem probíhá v jejich přirozeném prostředí. To sebou přináší pozitiva i negativa. Mezi pozitiva patří neformálnost setkání, při kterém se klient necítí pod tlakem a mnohdy je ochoten probírat záležitosti, na které by se v cizím prostředí neodvážil. Naopak negativem je relativní nebezpečí pro terénní pracovníky. Tento problém si organizace většinou řeší v manuálech práce. V těchto manuálech například může být určeno, že je zakázáno chodit do bytů klientů, popřípadě do potenciálně nebezpečných lokalit docházet pouze ve dvou. I přes tyto bezpečnostní opatření ale nelze popřít, že jsou terénní pracovníci vystaveni zvýšenému riziku při vykonávání své pracovní činnosti (http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf) [cit. 2013-03-1].

3.4 Cílová skupina

Cílová skupina pracovníků terénních programů i pracovníků kontaktních center pro drogově závislé je celkem přesně vymezená. V současné době se jednotlivé služby sociálního systému v České republice dělí často právě na základě své cílové skupiny. Je tedy pravidlem, že daná zařízení mají jasná pravidla, která určují, že pracují s lidmi potýkajícími se se závislostí na nealkoholových návykových látkách. Toto vymezení jasně zamezuje tomu, aby pracovníci pracovali zároveň se závislým na pervitinu a alkoholikem. Důvodem toho bývají vyostřené vztahy mezi skupinami závislých na nealkoholových látkách a alkoholiky. Jelikož se ve své práci věnují výzkumu mezi pracovníky specializující se na nealkoholové drogy, uvedu zde stručné rozdělení uživatelů nealkoholových návykových látek dle míry závislosti podle Matouška (2010, s. 212):

1. Experimentální užívání drogy – droga se užívá nepravidelně, často bez negativních následků na zdraví dané osoby
2. Příležitostné užívání drogy – zde se již jedná o pravidelné užívání drogy, frekvence užívání ale nepřesahuje hranici jednou za týden. Užívání látky je většinou součástí životního stylu uživatele, nebo jeho přátel. Samotné důsledky užívání nejsou výrazné, převažují akutní následky po užití, ale dlouhodobější se nevyskytují.

3. Pravidelné (škodlivé) užívání drog – frekvence užívání je zde více než jedenkrát do týdne. Užívání drog již má negativní důsledky jak na zdraví, tak na socioekonomickou situaci.
4. Problémové užívání drogy – obvyklá je zdravotně nejrizikovější aplikace – nitrožilní. Droga zásadně ovlivňuje pracovní i soukromý život uživatele. Časté jsou zdravotní problémy spojené s užíváním drog
5. Závislost na droze – zvýšení tolerance na danou látku, což zapříčiňuje nutnost zvyšování dávky. Droze je již podřízeno všechno, veškeré aktivity uživatele. Zdravotní i sociální stav je drogovou závislostí velmi těžce poznamenán.

Pracovníci, se kterými pracuji ve své praktické části, se nejčastěji setkávají s uživateli, kteří patří do skupin 3 – 5. Uživatelé prvních dvou skupin ve většině případů nemají žádnou motivaci ke kontaktování terénních pracovníků. Jejich současná situace totiž přináší pouze minimum negativních dopadů, spojených s užíváním návykových látek.

3.5 Návazné služby a možnosti léčby

U klientů terénních programů a kontaktních center se čas od času objevuje chuť změnit dosavadní způsob života. Samotná snaha o tuto změnu ale velmi často není následována činy, které by ji umožňovaly. Tyto opakované nezdary jednak podkopávají sebedůvěru klienta v sebe sama, ale rovněž mohou ohrozit pracovní morálku pracovníků. Vynaložená důvěra v pozitivní změnu u klienta, která je následně zklamána, mlže být tématem nejedné supervize. Fischer a Škoda (2009, s. 116 - 122) uvádějí následující typy léčby:

1. Léčba s farmakologickou oporou
 - při této formě léčby se využívají takzvané substituční prostředky, pro drogově závislé. V České republice se jedná nejčastěji o léky Subutex a Subuxon. Jejich pravidelný a lékařsky kontrolovaný příjem zajišťuje, že se nedostavují abstinenční příznaky. Doporučuje se zejména lidem, kteří jsou na opiátech závislí již delší dobu. Největší riziko této metody je ve zneužití substitučních prostředků černým trhem. V současné době je v České republice právě rozšíření na černém trhu a celkově zneužívání těchto substitučních prostředků velký problémem.

2. Abstinenčně orientovaná léčba

- jedná se o pobyt závislého v psychiatrické léčebně, popřípadě terapeutické komunitě. Oba dva tyto způsoby jsou časově velmi náročné, pobyty na komunitě pohybují kolem jednoho roku, podle specifickým pravidel té dané komunity. U pobytu v psychiatrické léčebně se jedná většinou o tříměsíční pobyty. V obou případech je striktně dodržována abstinence a přísná pravidla. V případě porušení těchto pravidel často následuje nucený odchod z léčby.

3. Detoxifikace

- detoxifikace je krátký (většinou kolem jednoho týdne) způsob léčby, kdy závislý člověk nastoupí do léčby pod lékařským dohledem. Většinou detox probíhá v psychiatrických léčebnách, nebo na psychiatrických odděleních nemocnic. Klient je zde po celou dobu pod lékařským dozorem a v případě potřeby dostává medikamenty tlumící abstinenci příznaky. Z důvodu krátkodobosti je tento způsob léčby vhodný spíše jako předstupeň pokračující léčby v terapeutické komunitě, nebo v psychiatrické léčebně.

V praxi se velmi často jednotlivé způsoby léčby kombinují. Pracovníci kontaktních center i terénní pracovníci mají povinnost znát veškeré možnosti léčby v okolí, aby klientům mohli podat aktuální a potřebné informace. Jsou tak v kontaktu s místními nemocnicemi, psychiatrickými léčebnami i nejbližšími komunitami. V posílání klientů do léčby mají možnost zaslat takzvané doporučení. Bez doporučení nemůže klient nastoupit na detox, ani žádnou jinou část léčby. Tato doporučení mohou vydávat pouze pracovníci kontaktních center, terénní pracovníci a lékaři (Fischer, Škoda, 2009, s. 121 - 122).

Jelikož je závislost velmi vážná nemoc, její léčba samotným ukončením léčby, například v komunitě, nekončí. V České republice existuje několik možností, kterých mohou lidé po ukončení léčby v komunitě, nebo v psychiatrické léčebně využít. První jsou takzvané doléčovací centra. V nich mají klienti většinou možnost ubytování. Pracovníci doléčovacích center pomáhají klientům se sehnáním práce a návratem do normálního života. Maximální doba pobytu se pohybuje kolem jednoho roku. Další možností je ambulantní navštěvování odborníků, například v Poradnách pro uživatele návykových látek a osoby závislosti zasažené. V těch je poskytována klientům především podpora v životě v abstinenci a startu do nového života. Obecně se o těchto službách mluví jako o resocializačních (Bednářová, Pelech, 2000, s. 66 - 67).

3.6 Kvalifikační požadavky na pracovníky

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. kromě jiného přesně určuje podmínky, které musí pracovník splnit, aby mohl vykonávat práci terénního nebo kontaktního pracovníka. Odbornou způsobilost může pracovník získat několika způsoby. Pro pozici sociálního pracovníka platí

- absolvováním vyššího odborného vzdělání, které je zaměřeno na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost, nebo charitní a sociální činnost,
- absolvování vysokoškolského bakalářského, nebo magisterského vzdělání v oborech sociální práce, sociální pedagogika, sociální patologie, sociální péče, sociální politika nebo speciální pedagogika,
- absolvování minimálně 200 hodinového kurzu, který poskytuje pracovníkovi vědomosti a znalosti, které jinak musí nabýt ve výše zmíněných oborech. Při tomto způsobu získání odborné způsobilosti musí také získat minimálně 5 let praxe a mít absolvované vysokoškolské vzdělání v jiném oboru, než které jsou vypsány výše,
- poslední možností získání odborné způsobilosti sociální pracovník je mít již 10 let praxe v oboru, absolvování 200hodinového kurzu zaměřeného na výše popsané obory a zvládnutá maturitní zkouška v oboru sociálně právním, ukončená nejpozději 31. prosince 1998.

Poněkud jednodušší pravidla platí pro získání odborné způsobilosti pro pozici Pracovník v sociálních službách. Pracovníkům stačí absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu a úplné základní, nebo střední vzdělání. V samotné praxi se dělí sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách především podle možných pracovních aktivit. V pracovních manuálech bývá jasně určeno, které pracovní činnosti mohou vykonávat obě tyto pracovní pozice a které mohou vykonávat pouze sociální pracovníci. Jedná se například o individuální poradenství, krizovou intervenci, apod. (http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf) [cit. 2013-03-1].

3.6.1 Etická dilemata pracovníků kontaktních center a terénních programů

Pracovníci terénních programů i kontaktních center se během své praxe setkávají s řadou eticky dilematických situací. Ve většině případů mají klienti k pracovníkům velmi

otevřený vztah. To je způsobeno především otevřeností a bezprahovostí nabízených služeb. Tyto podmínky podporují vznik dobrých vztahů, které mohou být ze strany klientů brány až jako vztahy kamarádké. Je zodpovědností každého pracovníka, aby udržel v rámci své činnosti profesionalitu, bez které se může dostat do mnoha problémů. I při udržení profesionálního přístupu se ale může pracovník dostat do mnoha eticky obtížných situací. Možný scénář nastane, když pracovník zjistí, že rodina, se kterou pracuje, odebírá nelegálně elektrickou energii. Zákonný postup je ten, že vše nahlásí. Pokud však tento přečin nahlásí, rodina přijde o elektřinu a v důsledku může přijít i o celý byt. Což samozřejmě velmi negativně ovlivní celý rodinný systém. Jiným etickým rozparem by mohla být situace, kdy Orgán sociálně právní ochrany dětí navrhne ústavní výchovu dítěte. Pracovník rodinu zná a věří v potenciál, který v rodičích je. Na kterou stranu se postaví – bude hájit zájmy klienta, nebo spolupracovat s institucí, která to očekává. Způsob, jakým se k dané situaci pracovník postaví do značné míry ovlivňuje, k jakému typu pracovníka patří. Janoušková a Nedělníková (2008, s. 496 - 498) uvádějí 4 typy sociálních pracovníků:

1. **Angažovaný sociální pracovník** – tito pracovníci sami sebe vnímají jako lidské bytosti a až potom jako sociální pracovníky. Svou práci využívají k uplatňování svých morálních hodnot. Reaguje na nastalé situace stejně, ať už se mu stanou v soukromí, nebo v profesním životě. Největším rizikem, kterým musí angažovaní pracovníci čelit je bezesporu syndrom vyhoření a vznik osobních vztahů s klientem (které mohou být zneužity jak klientem, tak pracovníkem). Je velmi důležité, aby se pracovník pohyboval v institucionálním rámci práv a povinností.
2. **Radikální sociální pracovník** – stejné jako u angažovaného sociálního pracovníka zůstává přenos osobních hodnot do profesního života. Na rozdíl od něj, ale nemá radikální pracovník primárně v zájmu zlepšení současného stavu klientů. Jde mu spíše o změnu těch zákonů, oblastí sociální politiky a praxe, které považuje za nespravedlivé.
3. **Byrokratický sociální pracovník** – cílem sociální práce je pro tyto pracovníky manipulace s klientem, v zájmu jejich změny. Tito pracovníci rozlišují své chování v práci a v soukromí. Právě díky tomu mohou s klienty manipulovat, vysvětlují si to tím, že tak dělají z profesních důvodů. V osobním životě by takovéto manipulování

nepovažovali za čestné. Dokáží vytvořit iluzi osobní péče o klienta, stejně jako něho normalizátora klienta.

4. **Profesionální pracovník** – jedná se o vzdělaného profesionála, který se řídí etickým kodexem a jeho identita je tvořena příslušností k profesi. Individuální vztah ke klientovi je pro něj důležitý, vždy se snaží vyvažovat moc mezi klientem a pracovníkem. Předání moci ke straně klienta probíhá pomocí zapojování klientů do rozhodování. Pracovník za klienta nerozhoduje, tím pádem za něj ani nepřebírá odpovědnost. V důsledku má klient více moci, díky rozhodování sám za sebe, ale tato moc je pod kontrolou sociálního pracovníka.

Znalost těchto teoretických typů sociálních pracovníků a etických pastí, do kterých se mohou chytit, ovšem sociálním pracovníkům nestačí. Musejí se sami snažit implementovat tyto zásady do své praxe práce s klienty, do zásad jednání s klienty své organizace. Nesmí přitom zapomínat na:

- brát v úvahu klíčové hodnoty sociální práce,
- brát v úvahu povinnost nepoškodit klienta a chránit ho před újmou,
- brát v úvahu povinnost dodržovat zákony,
- brát v úvahu právo bránit sám sebe, vyhnout se sankcím,
- brát v úvahu následky svých etických rozhodnutí a jednání, konkrétní možnosti, profesionální chyby a služebního pochybení.

Možnost reflexe těchto etických dilemat a dalších problematických otázek vyplývajících z povahy profese sociálního pracovníka je z mé vlastní zkušenosti velmi důležitá. Pracovníci automaticky chodí pro poučení za služebně staršími kolegy, ale ten pravý prostor pro řešení těchto otázek je pro mě supervize. Právě na ni má každý pracovník možnost využít svůj čas na individuální, nebo skupinovou supervizi, která mu může ukázat nové možnosti řešení daných problémů, nebo jen utřídit myšlenky (Janoušková, Nedělníková, 2008, s. 472 - 476).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 REALIZACE VÝZKUMU

Ve výzkumné části mé Diplomové práce jsem zkoumal názory pracovníků kontaktních center a terénních programů na supervizi. Během sběru dat jsem měl několik zpětných reakcí od vedoucích pracovníků, kteří měli zájem o výsledky mé práce. Tyto reakce mě utvrdily v tom, že jsem si vybral téma, které je v současné době aktuální. Pevně věřím tomu, že výsledky mé práce mohou být prospěšné pro pochopení toho, co všechno ovlivňuje názory pracovníků na supervizi. Supervize v sociálních službách je totiž stále relativně nový fenomén, se kterým rozhodně ne všichni pracovníci souhlasí a vnímají jej jako prospěšnou součást práce. Gavora (2000, s. 11) to vyjadřuje takto: „Výzkum je systematický způsob řešení problémů, kterým se rozšiřují hranice vědomostí lidstva. Výzkumem se potvrzují či vyvracejí dosavadní poznatky, anebo se získávají nové poznatky.“

4.1 Cíle výzkumu a výzkumné otázky

Cílem výzkumu je zjištění názorů pracovníků kontaktních center a terénních pracovníků na supervizi. Jelikož jsem měl zájem o co nejrepresentativnější vzorek, rozhodl jsem se pro oslovení všech kontaktních center a terénních programů, které se v České republice věnují práci s drogově závislými.

Hlavní výzkumnou otázku jsem naformuloval následovně: Jaké jsou názory pracovníků kontaktních center a terénních sociálních pracovníků na supervizi?

4.2 Dílčí výzkumné otázky a hypotézy

Samotné formulování hypotéz má několik pravidel, kterými se musíme řídit. Gavora (2000, s. 53) uvádí tzv. zlatá pravidla hypotézy.

- Hypotéza je tvrzení, které je vyjádřeno oznamovací větou (výzkumný problém je naopak vhodné vyjádřit větou tázací)
- Hypotéza musí vyjadřovat vztah mezi dvěma proměnnými (pokud se nejedná o vyjádření vztahu, není možno hovořit o vědecké hypotéze). Proto musí být hypotéza vždy formulována jako tvrzení o rozdílech, vztazích, následcích.
- Hypotézu musí být možno empiricky ověřovat. Proměnné, které v hypotéze vystupují, musí být měřitelné (byť například jen na základě kategorizace)

Při formulaci hypotéz se můžeme dopustit mnoha chyb. Zde jsou ty nejčastější, před kterými bychom se měli mít na pozoru. Jedná se například o situaci, kdy hypotéza nemá formu oznamovací věty. Další možností je hypotéza, která nevyjadřuje vztah mezi proměnnými. V těchto případech sice může mít tvůrce hypotéz dobrý úmysl - vztah mezi proměnnými je naznačen, ale nemusí to být zcela jasně a správně naformulováno. Jako příklad špatně naformulované hypotézy uvádí Chráska (2007, s. 18 - 19) "Chlapci mají většinou rádi fyziku". K tomuto problému se rovněž pojí nutnost interpretovat výsledky výzkumu vždy jednoznačně. Není vhodné používat slovní spojení "hypotéza byla částečně potvrzena" apod. Já jsem vytvořil následující hypotézy:

H1 Existuje souvislost mezi ochotou zaměstnanců sdělovat své osobní problémy během supervize a jejich délkou působení v organizaci? (zkoumají otázky číslo 6 a 17)

H2 Existuje souvislost mezi vztahem k supervizorovi a ochotou přinášet na supervizi své pracovní problémy? (zkoumají otázky číslo 15 a 20)

H3 Existuje souvislost mezi pohlavím respondentů a jejich názorem na možnost prevence syndromu vyhoření pomocí supervize? (zkoumají otázky číslo 1 a 21)

H4 Existuje souvislost mezi mírou spokojenosti supervizanta v práci a jeho pracovní pozicí? (zkoumají otázky číslo 5 a 14)

H5 Existuje souvislost mezi pracovní zkušeností v daném oboru a schopností vyrovnávat se s pracovními problémy v případě absence supervize? (zkoumají otázky číslo 7 a 22)

H6 Existuje souvislost mezi zkušeností se supervizí z předchozího zaměstnání a vnímaním užitečnosti stráveného času u supervize? (zkoumají otázky číslo 8 a 19)

Abych získal odpověď na hlavní výzkumnou otázku (HVO) "Jaké jsou názory pracovníků kontaktních center a terénních sociálních pracovníků na supervizi?", bylo třeba ji rozdělit na dílčí výzkumné otázky, které vycházejí z teoretického vymezení mé práce.

DVO 1 Jak ovlivňují/souvisí dosavadní pracovní zkušenosti názory pracovníků na supervizi? (zkoumají otázky číslo 6, 17, 8, 19, 7, 22, 5 a 14)

VH1 Domníváme se, že existuje souvislost mezi ochotou zaměstnanců sdělovat své osobní problémy během supervize a jejich délkou působení v organizaci.

VH6 Domníváme se, že existuje souvislost mezi zkušeností se supervizí z předchozího zaměstnání a vnímáním užitečnosti stráveného času u supervize.

VH5 Domníváme se, že existuje souvislost mezi pracovní zkušeností v daném oboru a schopností vyrovnávat se s pracovními problémy v případě absence supervize.

VH4 Domníváme se, že existuje souvislost mezi pracovní zkušeností v daném oboru a schopností vyrovnávat se s pracovními problémy v případě absence supervize.

DVO 2 Jak ovlivňuje osobnost supervizora názory pracovníků na supervizi? (zkoumají otázky číslo 15 a 20)

VH2 Domníváme se, že existuje souvislost mezi vztahem k supervizorovi a ochotou přinášet na supervizi své pracovní problém.

DVO3 Jak ovlivňuje pohlaví respondentů názory na prevenci syndromu vyhoření? (zkoumají otázky číslo 1 a 21)

VH3 Domníváme se, že existuje souvislost mezi pohlavím respondentů a jejich názorem na možnost prevence syndromu vyhoření pomocí supervize.

4.3 Výzkumná strategie a technika sběru dat

Pro realizaci výzkumné části mé Diplomové práce jsem si zvolil kvantitativní výzkum, který se opírá o dotazníkové šetření. Tento přístup jsem si vybral především z toho důvodu, že jsem chtěl oslovit všechny pracovníky v České republice, kteří pracují v Kontaktních centrech a Terénních programech pro drogově závislé. Z časových i technických důvodů pro mě nebylo možné využít kvalitativní metody výzkumu, jako například strukturovaný rozhovor. Podle Chrásky (2007, s. 12) je základem kvantitativních výzkumů filozofický směr pozitivismus, respektive neopositivismus. Základem tohoto druhu výzkumu je formulace hypotéz, o vztazích mezi jednotlivými jevy, a následná snaha o ověření těchto vztahů. To probíhá formou empirických metod - ověřování, verifikování, testování.

Pomocí dotazníku můžeme zkoumat afektivní vlastnosti, jako například přesvědčení, názory, postoje, jaké vnímání mají lidé, co cítí, jaký mají způsob myšlení. Dále pak chování, co lidé dělali v minulosti, co dělají teď a co plánují do budoucna. V neposlední řadě

dě také vlastnosti a znaky, jací jsou lidé, co vlastní, osobní a demografické charakteristiky (Prokša, Held, 2008, s. 54).

Po rozhodnutí o typu výzkumu přede mnou stálo rozhodnutí ohledně výzkumného vzorku. Nakonec jsem se rozhodl pro ambiciózní výzkum, ve kterém oslovím všechny pracovníky, kterých se daná problematika týká. Z tohoto důvodu jsou pro mě jak základní soubor, tak výběrový soubor shodný. Jedná se tedy o všechny pracovníky kontaktních center a pracovníky Terénních programů v České republice, kteří se věnují práci s drogově závislými. Velikost vzorku nebyl přesně určena - celkově jsem ale našel a kontaktoval 63 organizací, které se zabývají výše popsanou činností.

4.4 Výzkumný soubor

Jak jsem již zmínil výše, jako nástroj sběru dat jsem použil sběr dotazníků. Konkrétně pak internetovou stránku <http://www.vyplnto.cz>, na kterou jsem umístil vypracovaný dotazník. Následně jsem pomocí e-mailu a telefonních hovorů kontaktoval všechny střediska zabývající se provozováním kontaktních center a terénních programů pro drogově závislé v České republice. Těm jsem v elektronické poště zaslal speciální internetové odkazy, díky kterým se mohli k tomuto výzkumu přihlásit. Žádným jiným způsobem se nikdo nemohl k vyplnění dotazníku dostat. Tímto bylo zamezeno, aby se k vyplnění dotazníku dostali lidé mimo můj výzkumný vzorek.

Samotná tvorba dotazníku pro mne byla velkou výzvou. Musel jsem totiž skloubit dvě základní podmínky. První podmínkou byl dostatečný rozsah otázek v dotazníku, který mi umožní získání statistický údajů potřebných k ověření, nebo vyvrácení hypotéz. V přímém rozporu s tímto ale byla druhá podmínka. Jelikož jsou poskytovatele sociálních služeb každoročně v období odevzdávání závěrečných (bakalářských, diplomových, absolventských) prací zahlceni žádostmi o vyplnění dotazníku, nesměla délka dotazníku ihned respondenta odradit. Vzhledem k tomu, že celá výzkumná část mé Diplomové práce stála na dostatečném množství respondentů, bylo jejich neodrazení a "nalákání" na vyplnění prioritní úkol. K tomuto jsem využil několika metod. Samotné střediska jsem kontaktoval pomocí služebního e-mailu občanského sdružení Onyx, ve kterém jsem v té době pracoval. Služební e-mail jsem využil z toho důvodu, aby bylo všem jasné, že v tomto oboru již pracuji a ne jedná se pouze o povinný dotazník k Diplomové práci, ale o tematiku, ve které se osobně

angažuji. Rovněž jsem využil kontakty, které jsem získal za dobu své profesní kariéry. Přes telefon jsem tedy kontaktoval mého bývalého zaměstnavatele a největšího poskytovatele služeb pro drogově závislé a drogovou závislostí ohrožené Renarkon, o. p. s. . Kolegy v organizacích Sananim (Praha) a Podané ruce (Brno), se kterými jsem se seznámil na odborných konferencích jsem rovněž telefonicky požádal o vyplnění dotazníku. Do středisek, ve kterých jsem neznal žádného kolegu osobně jsem psal e-mail, ve kterém jsem se představil, stručně vysvětlil cíle výzkumu a možný zisk, který by z něj mohli mít. Rovněž jsem v něm pracovníkům zaručil, že vyplňování celého dotazníku jim nezabere více než 15 min. Tento časový úsek jsem si zvolil z vlastní zkušenosti, kdy dotazníky do 15 min rád ochotně vyplňuji, ale u delších se již velmi rozmyšlím, zda jim věnuji svůj čas.

4.5 Fáze výzkumného šetření

- sbírání odborných informací týkajících se supervize obecně a jejího využití v sociálních službách,
- zjišťování zájmu o výzkum ze strany sociálních pracovníků. Tento bod byl velmi důležitý, vzhledem k tomu, kolik dotazníků dochází každoročně na jejich pracovištích,
- samotná tvorba výzkumné strategie, konečná volba dotazníkové metody jako vhodného způsobu sběru dat,
- tvorba výzkumných otázek, hypotéz,
- vytvoření dotazníku,
- zjišťování možnosti umístění dotazníku na internetové stránky, které by zároveň byly chráněny proti vyplnění od lidí, kteří nejsou pracovníci cílových pracovišť. Po nalezení stránek <http://www.vyplnto.cz> jsem se rozhodl, že je pro mé potřeby ideální,
- kontaktování všech pracovišť. Zde jsem využil mé profesní praxe, během které jsem získal na mnoha pracovištích v České republice pracovní kontakty. Samotné organizace jsem kontaktoval pomocí emailu, v případě velkých organizací jsem využil i telefonický kontakt,
- samotná realizace výzkumného šetření,
- zpracovávání a vyhodnocování získaných statistických dat,
- zhodnocení získaných dat. Zaslání zpětné vazby do organizací, které si to samy vyžádaly.

4.6 Etické hledisko výzkumu

Prioritou při tvorbě on-line dotazníku pro mne byla jistota, že se k vyplňování dostanou pouze lidé, pro které je určený. To se mi podařilo díky funkci „Nezobrazovat dotazník veřejnosti“, kterou online služba www.vyplnto.cz nabízí. Tato funkce zajišťuje, že dotazník není na webových stránkách volně přístupný a uživatel se k němu dostane pouze přes odkaz, který jsem vlastnil. Právě tento odkaz jsem zasílal v informačních emailech, směřovaných jednotlivým střediskům. Dalším důležitým faktorem bylo zajištění anonymity. Z tohoto důvodu jsem se rozhodl do dotazníku neuvádět otázky, které by zjišťovaly například název organizace, nebo kraj, ve kterém organizace funguje. Tímto jsem zajistil naprostou anonymitu odevzdaných dotazníků. Na druhou stranu jsem tím připravil o možnost srovnání jednotlivých krajů.

4.7 Způsob zpracování dat

Data, která jsem zjistil pomocí dotazníku, jsem zanesl do grafů a výsledky vyjádřil absolutními i relativními četnostmi uvedených v procentech. Dala v tabulce jsem počítal v programu Excel.

Chráška říká, že ke zjištění platnosti hypotéz jsem použil Test nezávislosti chí - kvadrát pro kontingenční tabulku. Tento test můžeme použít v případě, kdy zjišťujeme, zda existuje souvislost mezi dvěma pedagogickými jevy. Je vhodný právě pro dotazníková šetření (2007, s. 76). Chí - kvadrát patří mezi neparametrické testy významnosti. Ověřuje se jím, zda četnosti získané měřením ve výzkumu se výrazně odlišují od teoretických odpovědí nulové hypotézy. Nulová hypotéza vyjadřuje předpoklad, že mezi pozorovanou a očekávanou četností není vztah. Testovým kritériem je hodnota χ^2 , jenž se vypočítá z pozorovaných a očekávaných četností. Vypočítaná hodnota χ^2 se porovná s kritickou hodnotou, která se nachází ve statistických tabulkách. Pokud je vypočítaná hodnota větší nebo rovna hodnotě kritické, můžeme odmítnout nulovou hypotézu (Maňák, Švec, Švec, 2005, s. 54). Ve svém výzkumu provedu test nezávislosti na hladině významnosti $\alpha = 0,01$.

Kontingenční tabulka spojuje výsledky měření dvou proměnných. V tabulce je zastoupena řádková proměnná a sloupcová proměnná. Každé okénko je tvořeno průsečíkem řádkové a sloupcové proměnné (Maňák, Švec, Švec, 2005, s. 54). Čísla uváděná vpravo od

tabulky a pod tabulkou nazýváme marginální - okrajové četnosti. Jsou to součty četností v řádcích a sloupcích tabulky (Chráška, 2007, s. 77).

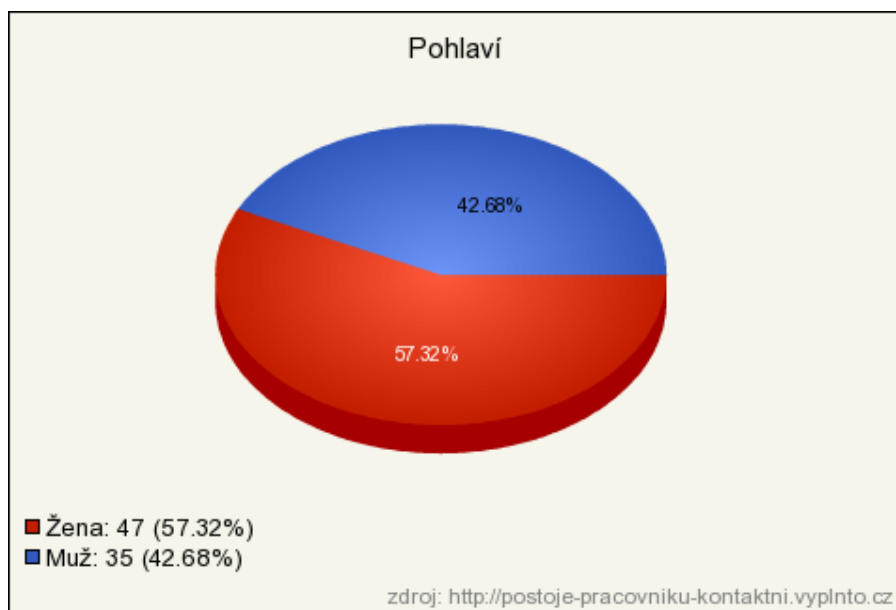
5 VYHODNOCENÍ A INTERPRETACE DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Celkově mi on-line dotazník na stránkách www.vyplnto.cz vyplnilo 82 respondentů. S tímto číslem jsem byl velmi spokojen. Při celkovém počtu 63 organizací totiž průměrně vychází více než jeden pracovník na každou organizaci. Takto obsáhlý vzorek zaručuje validní výsledky mého výzkumu.

Jak uvádí (Punch 2008, s. 59), návratnost dotazníků se pohybuje okolo 30 - 40%, jestliže metodou distribuce bude pošta. Nízká návratnost svědčí o nízké reprezentativnosti, nebo dochází ke zkresleným výsledkům. Optimální je, aby výzkumník dosáhl návratnosti aspoň 60%.

Otázka č. 1 Pohlaví

Obrázek č. 2 Grafické znázornění pohlaví respondentů (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka č. 1 Pohlaví respondentů (vlastní zpracování)

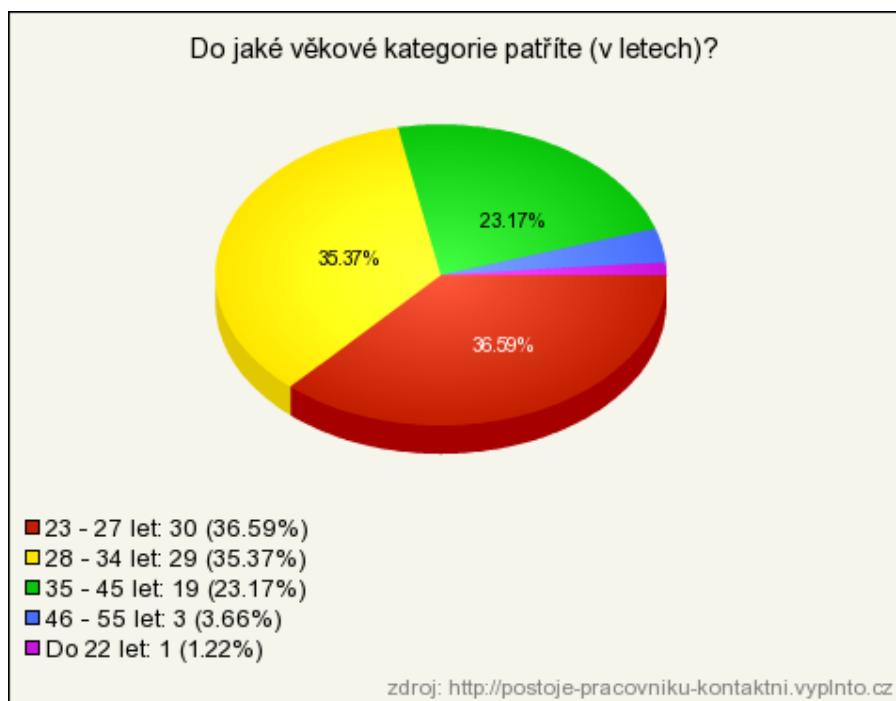
Pohlaví	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
a) muž	35	42,68
b) žena	47	57,32
	Σ 82	Σ 100

Vyhodnocení otázky č. 1

První otázka mého výzkumu byla zaměřena na rozdělení respondentů dle pohlaví. Koláčový graf ukazuje, že mezi všemi respondenty, kteří se účastnili mého výzkumu, bylo 47 žen a 35 mužů. V procentuálním vyjádření je to poměr 57,53% ku 42,68%. Osobně mě toto číslo poněkud překvapilo. V sociálních službách lze předpokládat větší zastoupení žen, než mužů, ale konkrétně ve službách, které se zaměřují na práci s drogově závislými, jsem čekal opačný výsledek. Osobně nemám k dispozici statistické údaje o genderovém rozdělení pracovníků těchto sociálních služeb. Mohu se tedy pouze domýšlet, zda tyto výsledky nebyly ovlivněny například větší ochotou žen trávit čas vyplňováním dotazníku. Další možností je samozřejmě fakt, že mé očekávání byly liché a i ve službách zaměřených na práci s drogově závislými mají mezi pracovníky převahu ženy.

Otázka č. 2 Do jaké věkové kategorie patříte (v letech)?

Obrázek č. 3 Grafické znázornění věkové kategorie respondentů (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka č. 2 Věková kategorie(vlastní zpracování)

Věk	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
a) do 22	1	1,22
b) 23 - 27	30	36,59
c) 28 - 34	29	35,37
d) 35 - 45	19	23,17
e) 46 - 55	3	3,66
f) 56 a více	0	0
	Σ 82	Σ 100

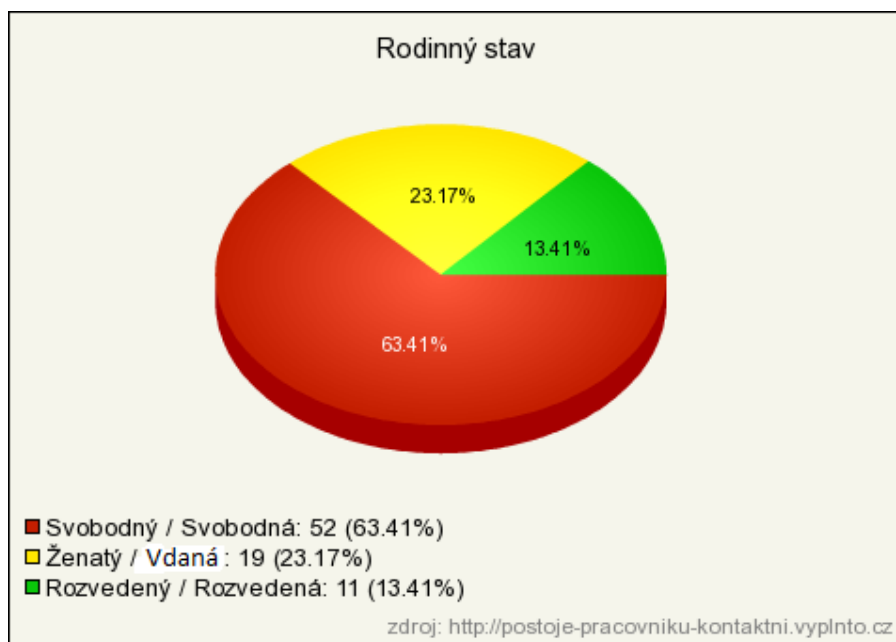
Vyhodnocení otázky č. 2

Tato otázka měla za cíl zjistit rozložení pracovníků podle jejich věku. Rozhodl jsem se pro rozdělení do šesti skupin. První skupinou byli zaměstnanci mladší 22 let. Do této skupiny patří pouze jeden respondent. Druhou skupinou byli zaměstnanci ve věkovém rozsahu 23 – 27 let. Jsem si jistý, že v sociálních službách zaměřených na jinou cílovou skupinu by se

jistě nenašlo celých 36,59% pracovníků právě v tomto věku. Tento jev si vysvětlují tím, že pro tuto práci jsou vhodnější mladší lidé. Ať už kvůli specifikům práce s drogově závislými, nebo nižším finančním ohodnocením. Vedoucí pracovníci jednotlivých center si jsou tohoto vědomí a mladší pracovníky zřejmě upřednostňují. Z mé osobní zkušenosti výběrových řízení se ostatně málokdy dostaví žadatel o práci na pozici terénního nebo kontaktního pracovníka, který by byl starší 30 let. Do třetí kategorie 28 – 34 let se vešlo 35,37% respondentů. Z tohoto vychází, že celých 73,18% pracovníků, kteří se účastnili mého výzkumu, je ve věku do 34let. Další kategorií byli lidé ve věku 35 – 45 let, těch bylo celkově 23,17%. Stále se tedy jedná o početnou skupinu. Oproti tomu poslední skupina pracovníků ve věku 46 – 55 let měla již jen tři členy. Procentuálně se jedná o zastoupení v hodnotě 3,66%.

Otázka č. 3 Rodinný stav

Obrázek č. 4 Grafické znázornění rodinného stavu respondentů (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka č. 3 Rodinný stav (vlastní zpracování)

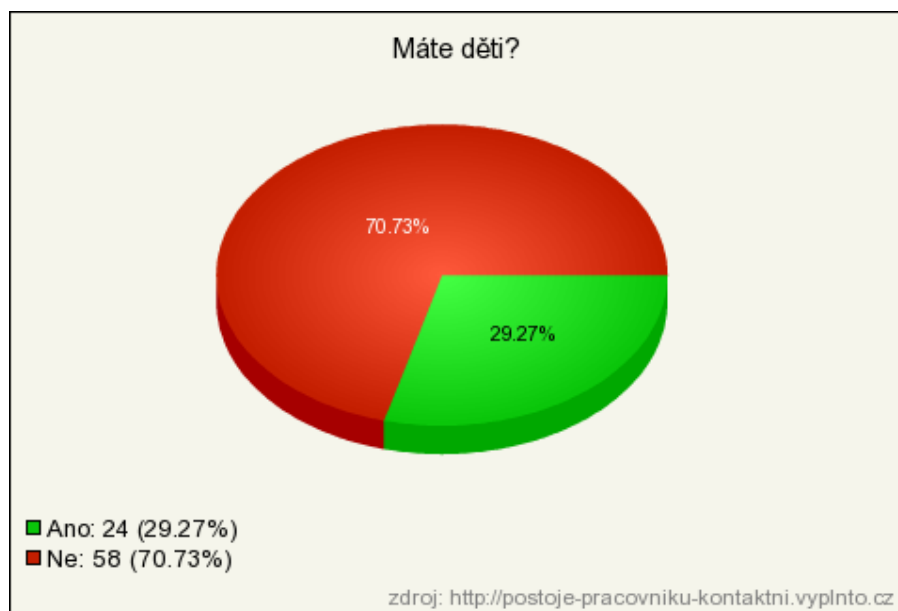
Rodinný stav	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
a) svobodný/svobodná	52	63,41
b) ženatý/vdaná	19	23,17
c) rozvedený/rozvedená	11	13,41
	Σ 82	Σ 100

Vyhodnocení otázky č. 3

Tato dotazníková otázka se zabývala rodinným stavem sociálních pracovníků. Jelikož už víme věkové rozdělení všech respondentů, nedalo se čekat, že by mezi nimi převládali ti, kteří jsou momentálně v manželském svazku. Respondenti mého výzkumu kopírují momentální stav společnosti, kdy není manželství prioritou mladých lidí. Český statistický úřad (<http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/snatecnost>) [cit. 2013-02-1] například uvádí, že průměrný věk vstupu do manželství je u mužů 32,4 a u žen 29,6 let. Tyto statistické údaje pochází z roku 2011. Pokud bych zůstal u mého výzkumu tak mezi všemi respondenty byl počet svobodných celých 63,41%. Toto číslo plně odpovídá všemu výše napsanému. Druhou skupinu tvoří respondenti, kteří již zkušenost s manželství mají, nebo měli. 23,17% respondentů jsou momentálně v manželském svazku, oproti tomu 13,14% respondentů už zkušenost s manželstvím měli, ale prošli rozvodovým řízením. Celkově bych tedy řekl, že nižší počet respondentů, kteří jsou momentálně v manželském svazku, není známkou nechutě sociálních pracovníků k manželství. Jedná se spíše o důsledek nižšího průměrného věku pracovníků.

Otázka č. 4 Máte děti?

Obrázek č. 5 Grafické znázornění otázky *Máte děti?* (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka č. 4 *Máte děti?* (vlastní zpracování)

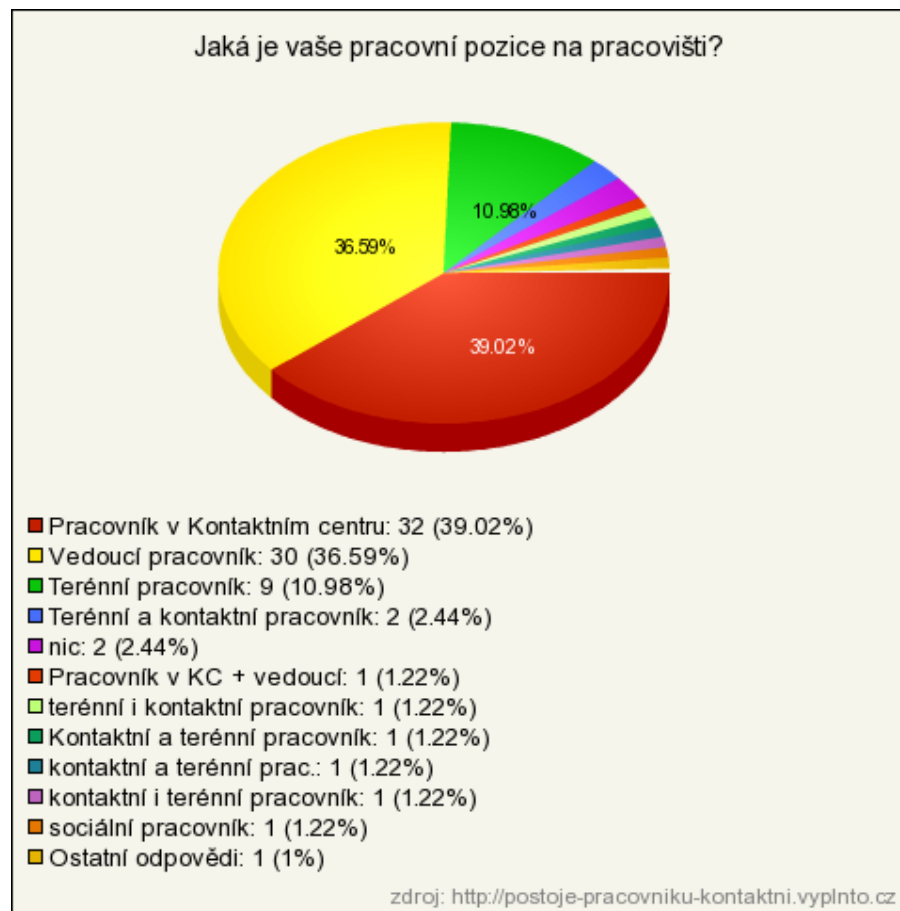
Máte děti?	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
a) ano	24	29,27
b) ne	58	70,73
	Σ 82	Σ 100

Vyhodnocení otázky č. 4

Respondenti v této otázce odpovídali na to, zda mají v současné době děti. V této, stejně jako v předchozí otázce, jsou výsledky do značné míry ovlivněny tím, jaké je věkové složení respondentů. Podle Českého statistického úřadu (http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/prumerny_vek_zen_pri_narozeni_1_ditete_v_letech_1950_2011) [cit. 2013-03-1] byl průměrný věk ženy pro první dítě 27,8 let. Tento statistický údaj tedy vysvětluje, proč celých 70,73% respondentů v době vyplňování dotazníku nebylo rodičem. Na otázku, jestli mají děti, odpovědělo kladně 29,27% respondentů.

Otázka č. 5 Jaká je vaše pracovní pozice na pracovišti?

Obrázek č. 6 Grafické znázornění pracovní pozice respondentů (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka č. 5 Pracovní pozice na pracovišti (vlastní zpracování)

Pracovní pozice	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
a) terénní pracovník	9	10,98
b) vedoucí pracovník	30	36,59
c) pracovník v Kontaktním centru	32	39,02
d) terénní a kontaktní pracovník	2	2,44
e) nic	2	2,44
f) pracovník v KC + vedoucí	1	1,22
g) terénní i kontaktní pracovník	1	1,22
h) kontaktní a terénní pracovník	1	1,22
ch) kontaktní a terénní prac.	1	1,22
i) kontaktní i terénní pracovník	1	1,22
j) sociální pracovník	1	1,22
k) ostatní odpovědi	1	1,22
	Σ 82	Σ 100

Vyhodnocení otázky č. 5

V této otázce jsem zjišťoval, na jaké pracovní pozici respondenti dotazníku v rámci jejich společnosti pracují. Na výběr měli možnosti Kontaktní pracovník, Vedoucí pracovník, Terénní pracovník a Jiné. Jak ukazuje koláčový graf, v rámci některých společností pracovníci zastávají více pracovních pozic. Může se jednat o spojení terénního a kontaktního pracovníka, nebo například vedoucího kontaktního pracovníka. Jeden respondent odpověděl, že zastává pozici sociálního pracovníka. Dva respondenti na tuto otázku nezodpověděli vůbec. V rámci své hypotézy "Existuje souvislost mezi mírou spokojenosti supervizanta v práci a jeho pracovní pozicí?", jsem potřeboval zařadit respondenty do třech výše vypsání kategorií. Z tohoto důvodu jsem vytřídil odpovědi, které byly v rámci možnosti Jiné. Ve výsledku jsem počítal s 17ti terénními pracovníky, 31 vedoucími pracovníky a 32 kontaktními pracovníky.

Otázka č. 6 Kolik let pracujete ve vaší organizaci?

Obrázek č. 7 Grafické znázornění otázky, kolik let respondenti pracují v dané organizaci (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka č. 6 Počet let v dané organizaci (vlastní zpracování)

Počet let v dané organizaci	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
a) 0 – 1	13	15,85
b) 2 – 3	29	35,37
c) 4 – 6	22	26,83
d) 7 – 10	13	15,85
e) 11 a více let	5	6,1
	Σ 82	Σ 100

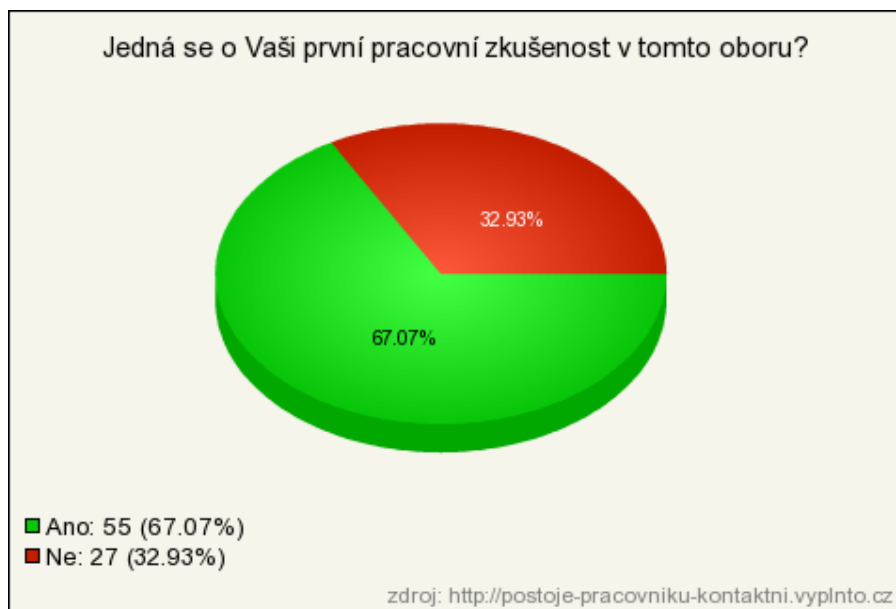
Vyhodnocení otázky č. 6

Statistické údaje získané v této otázce nám slouží k tomu, abychom zjistili, jak dlouho pracovníci pracují v jejich organizaci. V této otázce se neřeší, zda během působení v organizaci proběhly u daného pracovníka nějaké personální změny. Zkoumá se pouze doba půso-

bení v rámci jedné organizace. Respondenti měli možnost vybrat si z pěti odpovědí. První možností byla odpověď 0 – 1 rok. Této odpovědi využilo 15,85 respondentů. Více než dvojnásobné zastoupení měla druhá možnost. V té se jednalo o pracovníky, kteří působí v organizaci 2 – 3 roky. Do této kategorie se přihlásilo 35,37% respondentů. V rámci této otázky to byla nejčastější odpověď. Následující odpověď, 4 – 6 let, zvolilo 26,83% respondentů. Předposlední možnost 7 – 10 let využilo 15,85% respondentů. Jako nejméně častá odpověď se ukázala ta poslední, pro pracovníky, kteří pracují v rámci jedné organizace 11 a více let. Zvolilo ji pouze 5 pracovníků, procentuálně vyjádřeno to odpovídá 6,1% všech respondentů.

Otázka č. 7 Jedná se o Vaši první pracovní zkušenost v tomto oboru?

Obrázek č. 8 Grafické znázornění otázky, jestli se jedná o první pracovní zkušenost respondentů v tomto oboru (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka č. 7 Pracovní zkušenost respondentů v daném oboru (vlastní zpracování)

První pracovní zkušenost	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
a) ano	55	67,07
b) ne	27	32,93
	Σ 82	Σ 100

Vyhodnocení otázky č. 7

Výzkumná otázka číslo 7 zkoumá, zda je tato pracovní pozice první zkušeností respondentů v tomto oboru. Celých 67,07% respondentů odpovědělo, že ano. Po pravdě jsem vzhledem k věkovému rozdělení předpokládal, že toto číslo bude ještě vyšší. Další můj předpoklad byl, že pokud už někdo vyzkouší práci v tomto oboru, bude se chtít ve své další pracovní zkušenosti posunout do jiné oblasti. Více než třetina, konkrétně 32,93% respondentů, ale už za sebou minimálně jednu pracovní zkušenost v tomto oboru měli a odhodlali se pro pokračování, pouze se změnou zaměstnavatele.

Otázka č. 8 Máte již osobní zkušenost se supervizí z předchozího zaměstnání?

Obrázek č. 9 Grafické znázornění otázky, jestli respondenti mají osobní zkušenost se supervizí z předchozího zaměstnání (<http://postoje-pracovniku-kontakti.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka č. 8 *Osobní zkušenost se supervizí z předchozího zaměstnání (vlastní zpracování)*

Zkušenost se supervizí z minulosti	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
a) ano	31	37,8
b) ne	51	62,2
	Σ 82	Σ 100

Vyhodnocení otázky č. 8

Celkem 62,2% respondentů odpovědělo na otázku, zda mají osobní zkušenost se supervizí z předchozího zaměstnání negativně. Opět bych zde hledal důvody poměrně vysokého počtu negativních odpovědí v nízkém průměrném věku respondentů. Tento nízký věk způsobuje, že pro určitou část respondentů je jejich současná práce zároveň jejich prvním pracovním umístěním. Logicky tedy nemohou mít z předchozího zaměstnání se supervizí jakékoli zkušenosti.

Otázka č. 9 Spatřujete rozdíl mezi supervizemi vedenými různými supervizory?

Obrázek č. 10 Grafické znázornění otázky, jestli respondenti spatřují rozdíl mezi supervizemi vedenými různými supervizory (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka č. 9 *Rozdíl mezi jednotlivými supervizemi pod různými supervizory (vlastní zpracování)*

Rozdíl mezi supervizemi	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
a) ano	28	90,32
b) ne	3	9,68
	Σ 31	Σ 100

Vyhodnocení otázky č. 9

Otázka číslo 9 byla návazná na otázku předcházející. Respondenti v ní odpovídali na to, zda vnímali rozdíly, mezi supervizemi pod vedením různých supervizorů. Na tuto otázku mohli odpovídat pouze ti, kteří již měli zkušenost se supervizí z předchozího zaměstnání. Jsem velmi rád, že se mi potvrdila domněnka, kterou několikrát zdůrazňuji v teoretické části. Podoba supervize je silně závislá na osobnosti supervizora. Celých 90,32% pracovníků

potvrdilo, že spatřovalo rozdíly mezi supervizemi, pod vedením různých supervizorů. Tento pocit nemělo jen 9,68% pracovníků, těchto necelých 10% tvořili pouze 3 lidé.

Otázka č. 10 Je ve Vaší organizaci možnost účastnit se supervize?

Obrázek č. 11 Grafické znázornění otázky, jestli mají respondenti možnost zúčastnit se supervize (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka č. 10 Možnost supervize v organizaci (vlastní zpracování)

Možnost supervize v organizaci	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
a) ano	82	100
b) ne	0	0
	Σ 31	Σ 100

Vyhodnocení otázky č. 10

Desátá otázka byla pro celou mou praktickou část klíčová. Ptal jsem se v ní na prostý fakt, zda mají pracovníci možnost účastnit se supervize v rámci svého zaměstnání. Byl jsem velmi rád, že celých 100%, všech 82 respondentů, mohlo na tuto otázku odpovědět ano. Díky tomu mohu ve vyhodnocení přeskočit otázku číslo 11, která se respondentů při záporné odpovědi na otázku číslo 10 ptala, zda by měli o supervizi na pracovišti zájem.

Otázka č. 12 Je ve Vaší organizaci možnost se účastnit jak skupinové, tak individuální supervize?

Obrázek č. 12 Grafické znázornění možnosti se účastnit skupinové i individuální supervize (<http://postoje-pracovniku-kontaktnei.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka č. 11 Možnost skupinové a individuální supervize (vlastní zpracování)

Skupinové a individuální supervize	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
a) jak skupinové, tak individuální	72	87,8
b) pouze skupinové	9	10,98
c) pouze individuální	1	1,22
	Σ 82	Σ 100

Vyhodnocení otázky č. 12

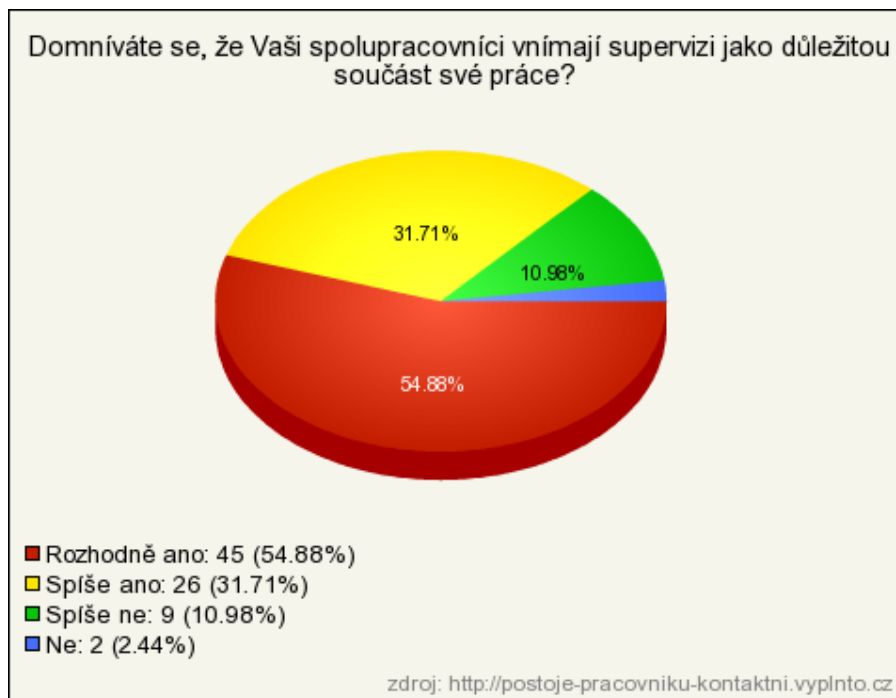
Všechny otázky, které následovaly po otázce číslo 10, byly určeny jen pro pracovníky, kteří mají možnost se supervize účastnit. Jak vyšlo najevo díky otázce číslo deset, tak to bylo plných 100% respondentů mého výzkumu. V této otázce jsem zjišťoval, zda mají pracovníci možnost mít jak individuální, tak skupinové supervize. Necelých 88% respondentů

odpovědělo, že mají možnost využít obou druhů supervize. Z toho výsledku jsem byl velmi potěšen. Mám za důležité, aby pracovníci měli možnost v případě zájmu využít i individuální supervize. Na těchto individuálních si totiž mohou utříbit myšlenky, se kterými poté předstoupí před ostatním. Může se jednat například o komplikované interpersonální vztahy na pracovišti. Necelých 11% respondentů má možnost pouze skupinové supervize. Zde se lze dohadovat, zda je tomu opravdu tak, nebo zda pracovníci o možnosti individuální supervize ani nevědí. Ať už tak nebo tak je podle mého povinností vedoucího pracovníka možnosti individuální supervizi zařídit a o její možnosti své podřízené informovat. Jeden respondent na tuto otázku odpověděl, že má možnost pouze individuální supervize. Tuto odpověď si vysvětluji, že on sám tvoří pracovní kolektiv. V tomto případě tedy žádná skupinová supervize není možná.

Otázka č. 13 Domníváte se, že Vaši spolupracovníci vnímají supervizi jako důležitou část své práce?

Obrázek č. 13 Grafické znázornění vnímání supervize jako důležité součásti práce

(<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka č. 12 Vnímání supervize jako důležité součásti práce (vlastní zpracování)

Důležitost supervize	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
a) rozhodně ano	45	54,88
b) spíše ano	26	31,71
c) spíše ne	9	10,98
d) ne	2	2,44
	Σ 82	Σ 100

Vyhodnocení otázky č. 13

Tato otázka byla v rámci mého dotazníku unikátní. Její unikátnost spočívala v tom, že se neptala na názory samotných pracovníků, ale na "dohad" názorů jejich kolegů. Samozřejmě veškeré odpovědi v této otázce byly silně subjektivní. I přesto jsem ji do dotazníku zařadil. Domnívám se, že je zajímavé zjistit, jaké představy mají pracovníci co se týče názorů na supervizi od jejich kolegů. Respondenti zde odpovídali na to, zda podle jejich názoru vnímají spolupracovníci supervizi jako důležitou součást své práce. Měli na výběr ze čtyř odpovědí, konkrétně to byli odpovědi rozhodně ano, spíše ano, spíše ne a ne. První možnost spíše si vybralo skoro 55% pracovníků. Tento výsledek chápu jako projev důvěry k supervizi. Tento názor plynul z neformálních diskuzí mezi pracovníky, kdy lze předpokládat vysokou míru otevřenosti, a má tak vysokou výpovědní hodnotu. Druhou nejčastější odpovědí bylo s 31,71% odpověď spíše ano. Celkově tedy máme 86,59% respondentů, kteří jsou přesvědčeni, že pro jejich kolegy je supervize důležitá. Tento výsledek vnímám velmi pozitivně. Na druhé straně názorového spektra byla odpověď spíše ne s 11% a ne s 2,44%. Sami můžeme vidět, že v tomto případě byly negativní odpovědi v menšině.

Otázka č. 14 Jste v současné době v zaměstnání spokojen/a?

Obrázek č. 14 Grafické znázornění spokojenosti v zaměstnání (<http://postoje-pracovniku-kontaktmi.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka č. 13 Spokojenost v zaměstnání (vlastní zpracování)

Spokojenost v zaměstnání	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
a) rozhodně ano	31	37,8
b) spíše ano	46	56,1
c) spíše ne	3	3,66
d) ne	2	2,44
	Σ 82	Σ 100

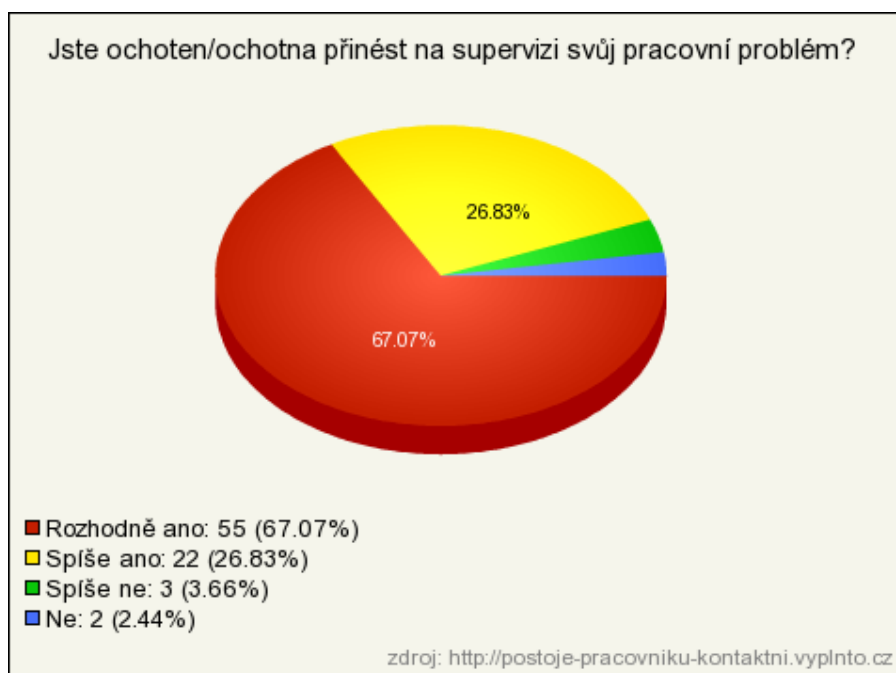
Vyhodnocení otázky č. 14

V této otázce odpovídali respondenti na otázku, zda jsou v současné době ve svém zaměstnání spokojeni. Rád bych porovnal míru spokojenosti v práci s možností účastnit se supervize, ale tento záměr mi překazila 100% možnost účasti všech zaměstnanců na supervizi. Můžeme se tedy alespoň podívat na spokojenost zaměstnanců terénních programů a kontaktních center. Z laického pohledu se nejedná o moc lákavá zaměstnání a dalo by se tak čekat spíše negativní nalazení pracovníků. Opak je však pravdou. Celých 37,8% zaměstnan-

ců odpovědělo, že jsou rozhodně spokojeni a 56,1% volilo odpověď spíše spokojeni. Dohromady to tedy dává 93,9% pracovníků, kteří jsou ve své práci buď úplně, anebo spíše spokojeni. Nehodlám se zde pouštět do rozborů, čím to může být způsobeno, ale je to jistě zajímavý poznatek.

Otázka č. 15 Jste ochotni přinést na supervizi svůj pracovní problém?

Obrázek č. 15 Grafické znázornění ochoty přinést na supervizi svůj pracovní problém (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka. 14 Ochota přinést na supervizi pracovní problém (vlastní zpracování)

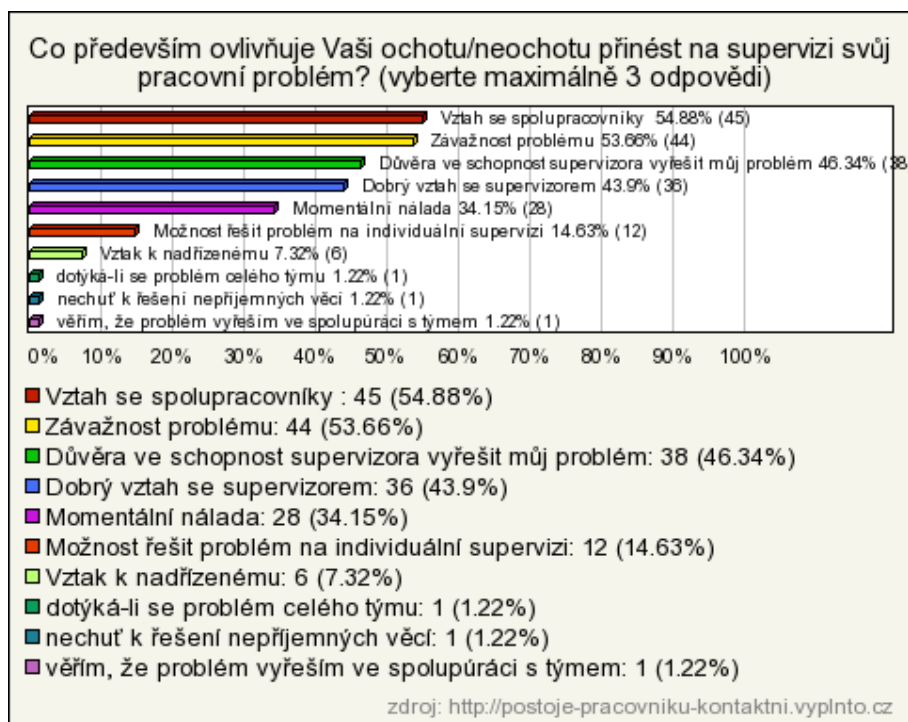
Ochota přinést pracovní problém	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
a) rozhodně ano	55	67,07
b) spíše ano	22	26,83
c) spíše ne	3	3,66
d) ne	2	2,44
	Σ 82	Σ 100

Vyhodnocení otázky č. 15

Velmi důležitá otázka mé výzkumné části. Pokud není zaměstnanec ochoten na supervizi přinášet své pracovní problémy, pak je zřejmě na fungování supervize něco špatně. Tohoto jevu by si měl supervizor všimnout a aktivně na něj reagovat. Supervize bez probíraných pracovních problémů svým způsobem pozbývá smyslu. I z těchto důvodů jsem byl rád, že přes 67% respondentů odpovědělo, že jsou na supervizi ochotni své pracovní problémy přinést. Druhá nejčastější odpověď byla s necelými 27% odpověď spíše ano. I tento výsledek beru pozitivně. Spíše ano pro mne vyjadřuje mírnou nejistotu, která se ale spíše kloní k přinesení problému na supervizi před kolegy. I při sečtení odpovědí spíše a ne dojdeme k výsledku 6,1%, který vyjadřuje názory pěti pracovníků. Osobně chápu tyto výsledky jako velmi dobré vysvědčení supervizorů.

Otázka č. 16 Co nejvíce ovlivňuje Vaši ochotu/neochotu?

Obrázek č. 16 Grafické znázornění ochoty/neochoty (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka č. 15 Co ovlivňuje ochotu přinést pracovní problém na supervizi (vlastní zpracování)

Co ovlivňuje ochotu	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
a) vztah se spolupracovníky	45	21,23
b) momentální nálada	28	13,21
c) závažnost problému	44	20,75
d) důvěra ve schopnost supervizora vyřešit můj problém	38	17,92
e) dobrý vztah se supervizorem	36	16,98
f) možnost řešit problém na individuální supervizi	12	5,66
g) vztah k nadřízenému	6	2,83
h) dotýká-li se problém celého týmu	1	0,47
ch) nechuť k řešení nepříjemných věcí	1	0,47
i) věřím, že problém vyřeším ve spolupráci s týmem	1	0,47
	Σ 212	Σ 100

Vyhodnocení otázky č. 16

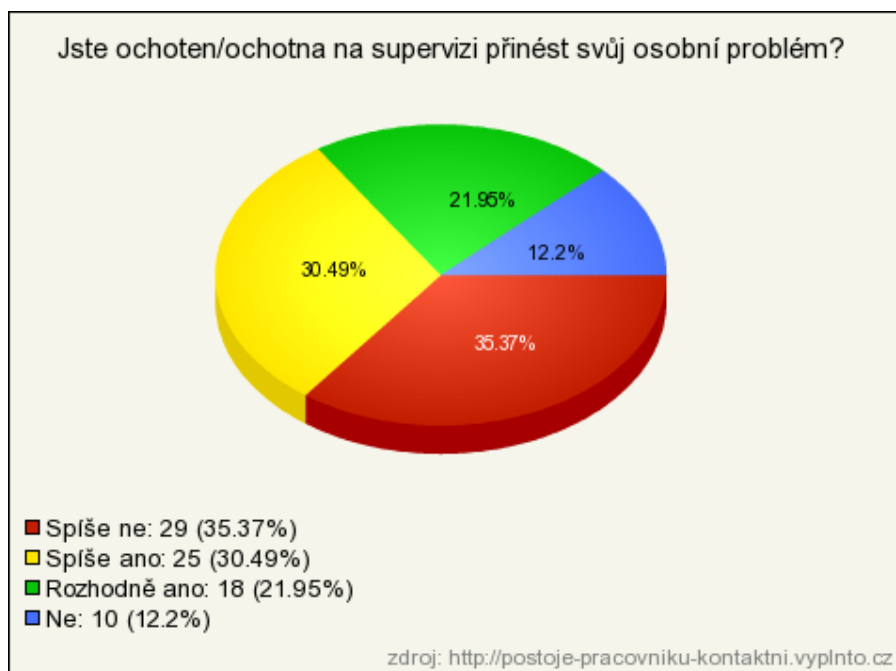
Touto otázkou zkoumám, jaké faktory ovlivňují ochotu, nebo případnou neochotu, pracovníků přinášet na supervize své pracovní problémy. Respondenti měli tyto možnosti odpovědi - vztah se spolupracovníky, momentální nálada, důvěra k osobě supervizora a jiné. Mohli volit více odpovědí, nejvíce však tři. Pro mě poměrně překvapivě byl nejčastější odpověď s takřka 55% procenty Vztah se spolupracovníky. Pro pracovníky je zřejmě důležitější jistota ve vztahu ke kolegům, než samotný vztah k supervizorovi. Druhá nejčastější odpověď byla s 53,66% možnost Závažnost problému. Vysoká četnost této odpovědi pro mne nebyla příliš překvapivá. Čím závažnější problém, tím se zvyšuje tlak na pracovníka ho nějak vyřešit, a supervize se nabízí jako vhodná možnost. Třetí nejčastější odpovědí byla s více než 46% možnost Důvěra ve schopnost supervizora vyřešit můj problém. Samotná osoba supervizora se tedy objevuje až na třetím místě. Čtvrtou odpovědí, kterou si zvolila větší část respondentů byla s takřka 44% možnost Dobrý vztah se supervizorem. Pro respondenty je tedy důležitá nejenom důvěra k supervizorovi, ale i dobrý vztah k němu. S množstvím odpovědí lehce nad 34% se vyskytovala odpověď Momentální nálada. Zajímavou odpovědí, která se vyskytovala v takřka 15% případů, byla Možnost řešit problém na individuální su-

pervizi. Někteří pracovníci evidentně preferují řešení určitých pracovních problémů na individuální supervizi. Tento výsledek jen potvrzuje, že podle mého je důležité, aby měli pracovníci kromě skupinové možnosti absolvovat i individuální supervize. V 6% se vyskytovala odpověď Vztah k nadřízenému. Je zřejmé, že pro většinu pracovníků není přítomnost vedoucího pracovníka překážkou, k řešení pracovních problémů. Následující odpovědi zvolil vždy pouze jeden pracovník - dotýká-li se problém celého týmu, nechť k řešení nepříjemných věcí, věřím, že problém vyřeším spoluprací s týmem.

V této otázce, stejně jako v otázce číslo 18, jsem byl nucen přepočítat hodnoty relativní četnosti. Hodnoty v koláčovém grafu č. 15 a č. 17, který automaticky vytvořila webová stránka www.vyplnto.cz, neodpovídaly skutečnosti. Důvodem byla možnost vícenásobné odpovědi u otázek číslo 16 a 18.

Otázka č. 17 Jste ochotni na supervizi přinést svůj osobní problém?

Obrázek č. 17 Grafické znázornění ochoty přinést na supervizi svůj osobní problém (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka č. 16 Ochota respondentů přinést osobní problém (vlastní zpracování)

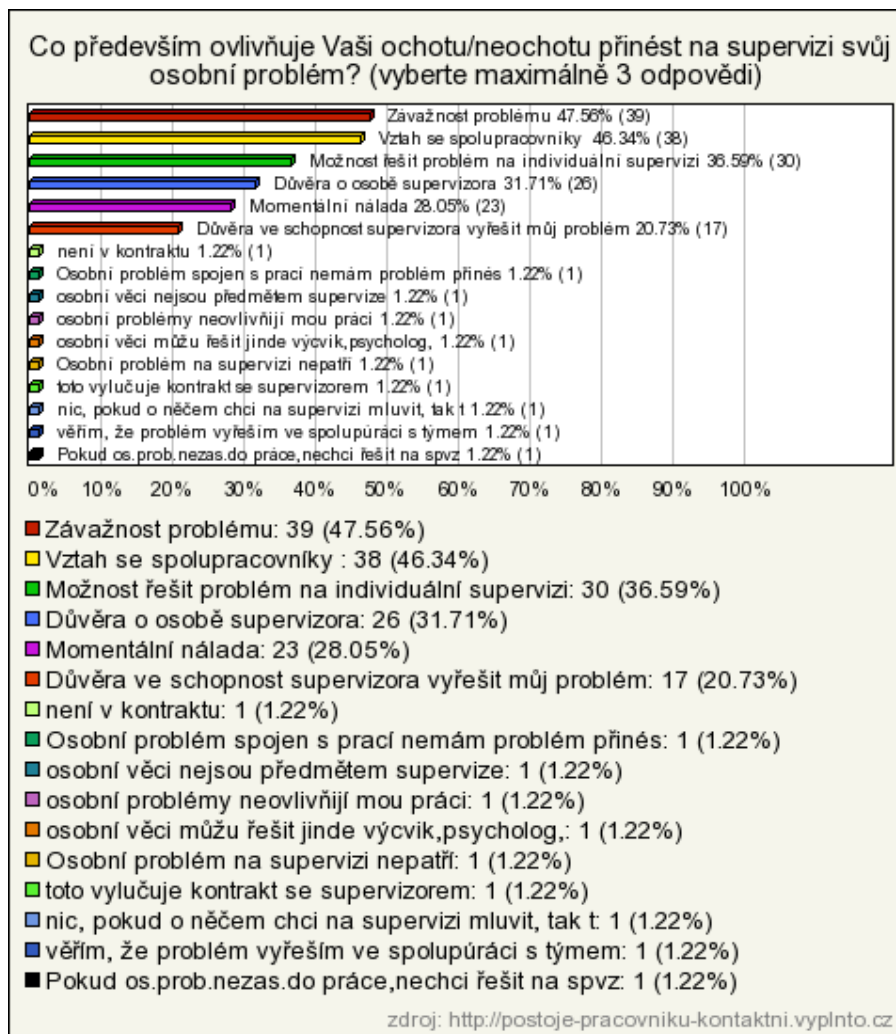
Ochota přinést osobní problém	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
a) rozhodně ano	18	21,95
b) spíše ano	25	30,49
c) spíše ne	29	35,37
d) ne	10	12,2
	Σ 82	Σ 100

Vyhodnocení otázky č. 17

Dlouho jsem se rozmýšlel, zda vložím tuto otázku do dotazníku. Při probírání osobních problémů na supervizi se totiž může lehce stát, že překročíme hranici supervize a dostaneme se do poradenství, nebo psychoterapie. Jsem přesvědčen, že zde je na supervizorovi, aby odhadnul, zda je téma ještě do vhodné do supervize, či nikoli. Z mé osobní zkušenosti usuzuji, že se supervizoři snaží v těchto případech zaměřit na vztah daného problému k pracovní činnosti zaměstnance a na tomto vztahu poté pracují. Velmi zajímavé je zde porovnání s ochotou přinášet na supervizi pracovní problémy. U osobních problémů po sečtení odpovědí rozhodně ano a spíše ano docházíme k číslu 93,9%, oproti tomu u osobních problémů se dopočítáme cifře 52,44%. Vidíme tedy masivní propad v ochotě přinést na supervizi svůj osobní problém, oproti problému pracovnímu. K této otázce mi přišli i psané reakce od pracovníků, zda si uvědomují, že na supervizi osobní problémy nepatří. Jejího umístění ale ani v nejmenším nelituji. Podle mého se jedná o situaci, ke které na supervizích může lehce dojít a je lepší se na ni takto zaměřit, než předstírat že neexistuje.

Otázka č. 18 Co nejvíce ovlivňuje tuto ochotu/neochotu?

Obrázek č. 18 Grafické znázornění ochoty/neochoty (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka č. 17 Ochota přinést osobní problém (vlastní zpracování)

Co ovlivňuje ochotu	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
a) závažnost problému	39	21,31
b) vztah se spolupracovníky	38	20,77
c) možnost řešit problém na individuální supervizi	30	16,39
d) důvěra o sobě supervizora	26	14,21
e) momentální nálada	23	12,57
f) důvěra ve schopnost supervizora vyřešit můj problém	17	9,29
g) není v kontaktu	1	0,55
h) osobní problém spojen s prací nemám problém přinést	1	0,55
ch) osobní věci nejsou předmětem supervize	1	0,55
i) osobní problémy neovlivňují mou práci	1	0,55
j) osobní věci můžu řešit jinde výcvik, psycholog.	1	0,55
k) osobní problém na supervizi nepatří	1	0,55
l) toto vylučuje kontrakt se supervizorem	1	0,55
m) nic, pokud o něčem chci se supervizorem mluvit	1	0,55
n) věřím, že problém vyřeším ve spolupráci s týmem	1	0,55
o) pokud os. prob. nezas. do práce, nechci řešit na spvz.	1	0,55
	Σ 183	Σ 100

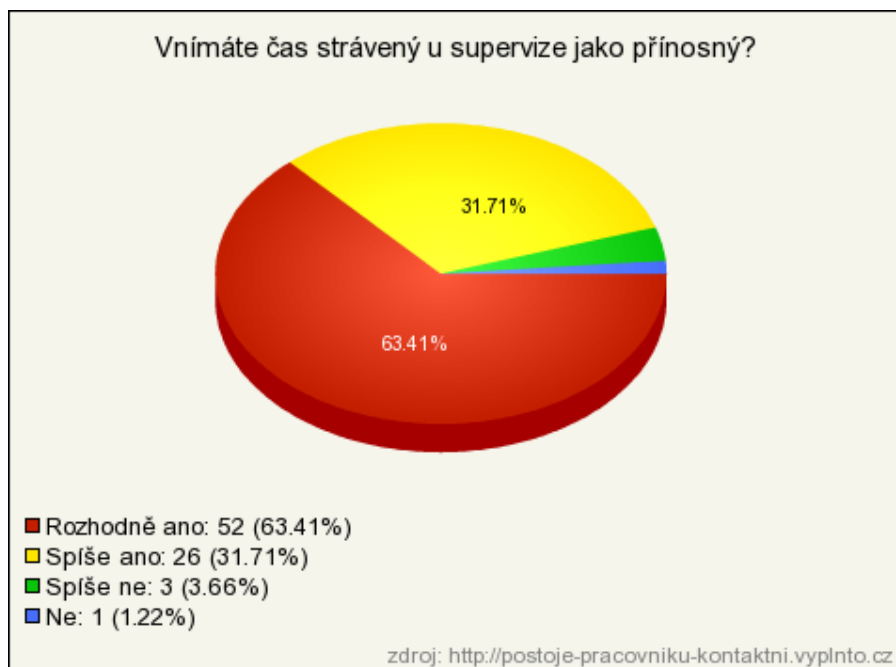
Vyhodnocení otázky č. 18

Touto otázkou zkoumám, jaké faktory ovlivňují ochotu, nebo případnou neochotu, pracovníků přinášet na supervize své osobní problémy. Jak jsem vypsál výše, pro některé respondenty bylo samotné řešení soukromých problémů na supervizi nemyslitelné. Tímto názorem si vysvětluji odpovědi jako "pokud os. prob. nezas. do práce, nechci řešit na spvz.", "osobní problém na supervizi nepatří", "osobní věci můžu řešit jinde výcvik, psycholog", "osobní problémy neovlivňují moji práci", "osobní věci nejsou předmětem supervize", "není v kontraktu". Opakem toho byl názor "Osobní problém spojený s prací nemám problém přinést" a "věřím, že problém vyřeším ve spolupráci s týmem". Všechny výše vypsané

odpovědi se vyskytovaly v dotazníku pouze jednou. Nejčastější odpovědí byla s necelými 48% "Závažnost problému" následována s více než 46% "Vztahem se spolupracovníky". Osobní problém tedy pro pracovníky je tématem supervize v případě, že je opravdu závažný a lze předpokládat, že ovlivňuje pracovníkovu výkonnost. Vztah a důvěra ke spolupracovníkům je také důležitý faktor, který ovlivňuje, zda pracovník s problémem na supervizi přijde. V 36,59% případů je objevovala odpověď "Možnost řešit problém na individuální supervizi" a více než 31% "Důvěra k osobě supervizora". Na rozdíl od výše uvedených dvou možností, jsou tyto dvě zaměřeny na osobu supervizora. Osobně předpokládám, že v situaci, kdy není vysoká důvěra mezi jednotlivými pracovníky, je možnost přinést osobní problém na individuální supervizi velmi ceněna. Musí zde ovšem být nastolen vztah důvěry k osobě supervizora. To ostatně dokládá a přesně definuje odpověď, která se vyskytovala v bezmála 21% "Důvěra ve schopnosti supervizora vyřešit můj problém". Poslední častou odpovědí byla s výskytem 28% "Momentální nálada".

Otázka č. 19 Vnímáte Vás čas strávený u supervize jako přínosný?

Obrázek č. 19 Grafické znázornění přínosnosti času na supervizi (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka č. 18 Přírnosnost supervize (vlastní zpracování)

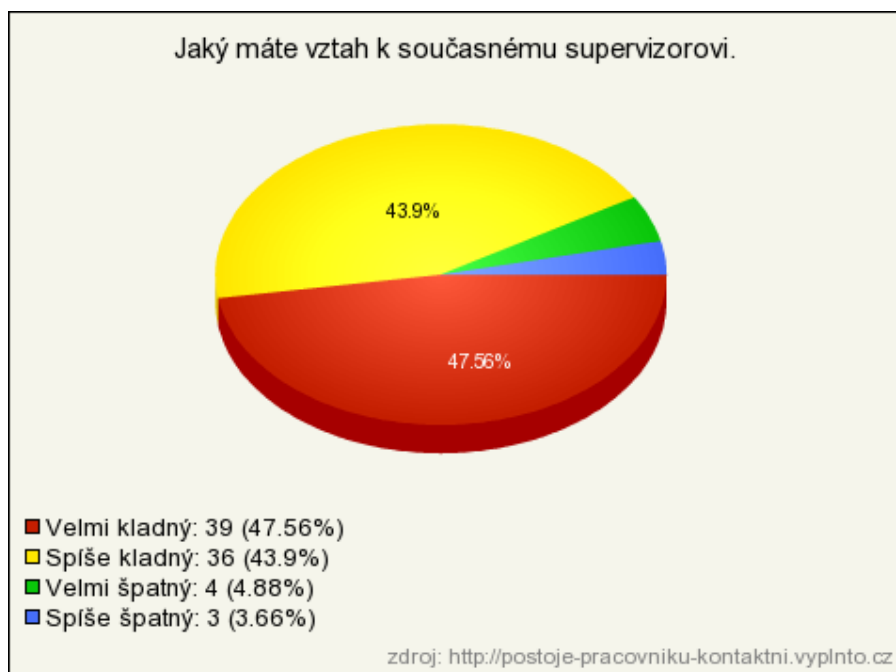
Přírnosnost supervize	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
a) rozhodně ano	52	63,41
b) spíše ano	26	31,71
c) spíše ne	3	3,66
d) ne	1	1,22
	Σ 82	Σ 100

Vyhodnocení otázky č. 19

V této otázce jsem se vrátil ke vztahu pracovníků k supervizi. Otázka zní, zda vnímají čas strávený u supervize jako prospěšný. Věřím, že pro samotné supervizory budou výsledky zjištěné v této otázce jednou z nejzajímavějších částí celého výzkumu. Osobně chápu výsledky této otázky jako určité vysvědčení, které pracovníci supervizorům dávají. A toto vysvědčení je velmi pozitivní. Nejčastější odpovědí je s procentuálním zastoupením 63,41% možnost spíše ano, následována s 31,71% možností spíše ano. Celkově se tedy dostáváme na více než 95% respondentů, kteří vnímají čas strávený u supervize jako přínosný. Pouze tři respondenti odpověděli na tuto otázku spíše ne a jeden odpověděl ne. Výsledky této výzkumné otázky pro mne byly dalším potvrzením, že supervize plní svou roli a je většinou zaměstnanců přijímána pozitivně.

Otázka č. 20 Jaký máte vztah k současnému supervizorovi

Obrázek č. 20 Grafické znázornění vztahu respondentů k supervizorovi (<http://postoje-pracovniku-kontaktnei.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka č. 19 Vztah k současnému supervizorovi (vlastní zpracování)

Vztah k supervizorovi	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
a) velmi kladný	39	47,54
b) spíše kladný	36	43,9
c) spíše špatný	3	3,66
d) velmi špatný	4	4,88
	Σ 82	Σ 100

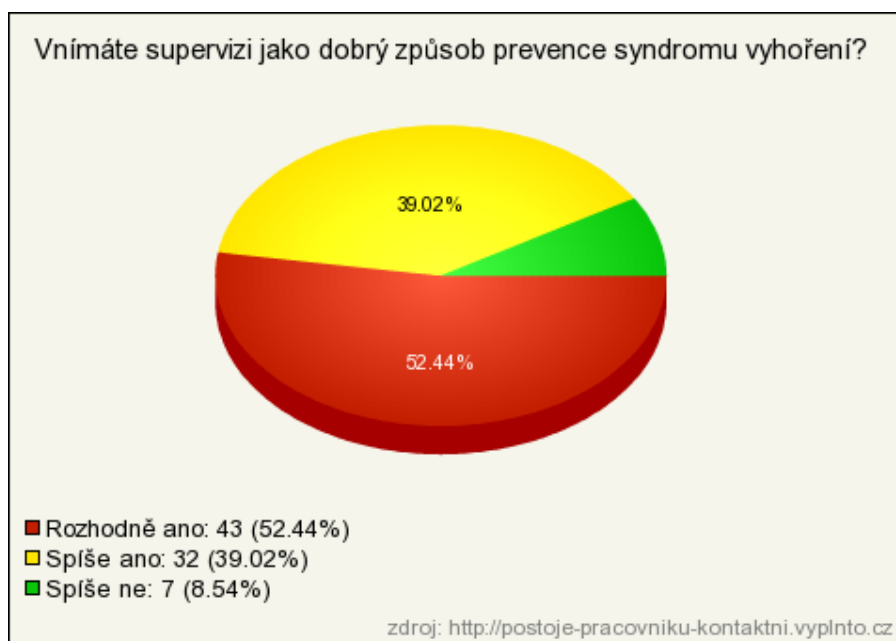
Vyhodnocení otázky č. 20

Tato otázka má za úkol zjistit vztah pracovníků k jejich supervizorům. Vzhledem k výsledkům předchozích otázek jsem i u této předpokládal vyšší výskyt odpovědí velmi kladný a spíše kladný. Tento předpoklad se potvrdil a obě tyto možnosti i zvolilo celkově 91,46% respondentů. Celkově tři osoby si zvolili za odpověď vztah spíše špatný a tři osoby ohodnotily svůj vztah k supervizorovi za velmi špatný. Je zajímavé porovnat tyto odpovědi s předcházející otázkou. V té pouze 4 respondenti označili čas strávený u supervize za ne-

přínosný. Máme zde tedy tři osoby, které přes svůj negativní vztah k supervizorovi vnímají čas strávený na supervizi pozitivně. Můžeme tedy říci, že dobrý vztah k supervizorovi není nezbytnou podmínkou pro pozitivní vnímání supervize jako celku.

Otázka č. 21 Vnímáte supervizi jako dobrý způsob prevence syndromu vyhoření?

Obrázek č. 21 Grafické znázornění vnímání supervize jako prevence syndromu vyhoření (<http://postoje-pracovniku-kontaktnei.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka č. 20 Vnímání supervize jako prevence syndromu vyhoření (vlastní zpracování)

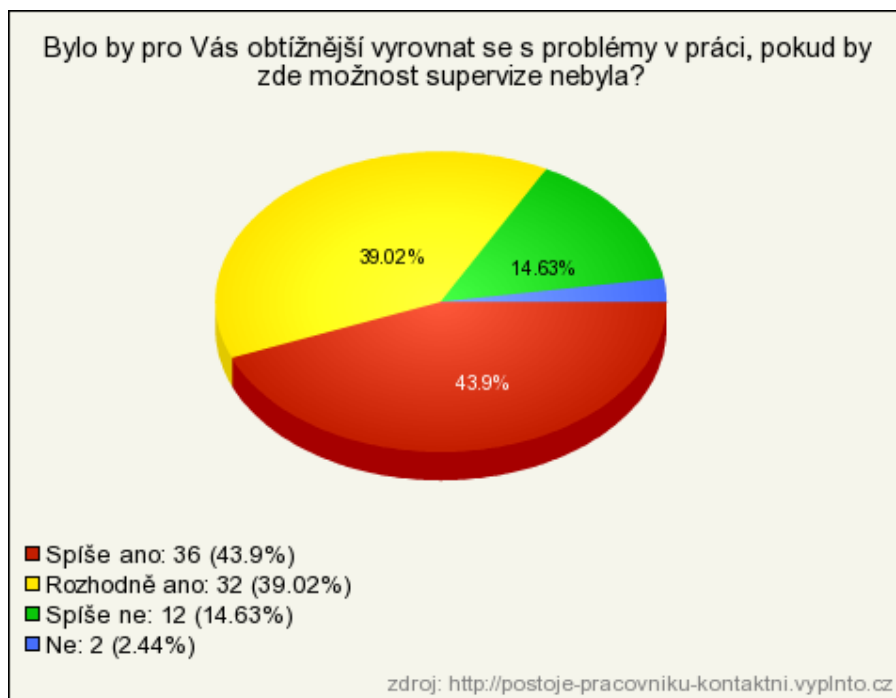
Supervize jako prevence syndromu vyhoření	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
a) rozhodně ano	43	52,44
b) spíše ano	32	39,02
c) spíše ne	7	8,54
d) ne	0	0
	Σ 82	Σ 100

Vyhodnocení otázky č. 21

Další otázka zkoumala, zda sami pracovníci vnímají supervizi jako prevenci syndromu vyhoření. Syndrom vyhoření je v poslední době velmi frekventovaný termín, zvláště v sociální oblasti. Při studiu odborné literatury včetně Diplomových prací na téma supervize jsem se setkával s názorem, že primárním cílem supervize je právě prevence syndromu vyhoření. Osobně nejsem zastáncem tohoto názoru a vnímám cíle supervize v daleko širších souvislostech, které konkrétněji rozepisují v teoretické části mé Diplomové práce. Samotní respondenti rozhodně supervizi jako nástroj prevence syndromu vyhoření vnímají. Nejčastější odpovědí byla možnost rozhodně ano s celkovým počtem 43 respondentů, což odpovídá 52,44% všech zúčastněných. Druhou nejčastější možností bylo s více než 39% odpověď spíše ano, odpověď spíše ne zvolilo pouze 8,54% respondentů. Má diplomová práce se fenoménu syndromu vyhoření hlouběji nevěnuje, ale získaný poznatek, že pracovníci vnímají supervizi jako prevenci tohoto jevu je pro mě prospěšná.

Otázka č. 22 Bylo by pro Vás obtížnější vyrovnat se s problémy v práci, pokud by zde možnost supervize nebyla?

Obrázek č. 22 Grafické znázornění obtížnosti vyrovnat se s problémy, kdyby nebylo supervize (<http://postoje-pracovniku-kontakti.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka č. 21 Vyrovnání se s problémy bez možnosti supervize (vlastní zpracování)

Vyrovnání se s problémy bez supervize	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
a) rozhodně ano	32	39,02
b) spíše ano	36	43,9
c) spíše ne	12	14,63
d) ne	2	2,44
	Σ 82	Σ 100

Vyhodnocení otázky č. 22

Tato otázka pro mne byla z hlediska vnímání supervize pracovníky jedna z nejdůležitějších. Ptal jsem se v ní pracovníků, zda by pro ně bylo obtížnější vyrovnat se s problémy v práci, v případě, že by se nemohli supervize účastnit. V případě, že by respondenti na tuto otázku odpovídali ve většině možnostmi spíše ne a ne, tak bych to vnímal jako vyjádření

určité nedůvěry k supervizi. Tato situace nicméně nenastala. Nejčastější odpovědí byla možnost spíše ano s necelými 44%, následována možností rozhodně ano s více než 39% odpovědí. Celkem tedy ve výzkumu necelých 83% respondentů dalo najevo, že jim supervize usnadňuje řešení pracovních problémů. Opět bych zde vyzdvihnul, jakou si supervize dokázala za relativně krátkou dobu působení v sociálních službách získat důvěru pracovníků. Třetí nejčastější odpovědí byla možnost spíše ne, kterou si zvolilo 14,63% respondentů. Poslední možnost ne potom zvolili pouze dva pracovníci, což představuje 2,44% z celkového počtu respondentů.

Otázka č. 23 Domníváte se, že supervize může ovlivnit vztahy na pracovišti?

Obrázek č. 23 Grafické znázornění ovlivnění vztahů na pracovišti kvůli supervizi (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka č. 22 Ovlivnění vztahů na pracovišti kvůli supervizi (vlastní zpracování)

Vztahy na pracovišti	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
a) ano	77	93,9
b) ne	5	6,1
	Σ 82	Σ 100

Vyhodnocení otázky č. 23

Předposlední otázka mého dotazníku zjišťovala, zda se pracovníci domnívají, že supervize může ovlivňovat vztahy na pracovišti. Výsledky této otázky jsou zcela jednoznačné. Skoro 94% respondentů je přesvědčeno, že supervize vztahy na pracovišti ovlivňuje. Během supervize se intenzivně pracuje a probíhají tam silné personální interakce. Nedivím se tedy, že podle názoru pracovníků supervize vztahy na pracovišti ovlivňuje. Na to, jakým způsobem, se ptám v následující otázce.

Otázka č. 24 POKUD jste v předchozí otázce odpověděli Ano, jakým způsobem podle Vás supervize může vztahy ovlivnit?

Obrázek č. 24 Grafické znázornění otázky, jak může supervize ovlivnit vztahy (<http://postoje-pracovniku-kontakti.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13].



Tabulka č. 23 Jak může supervize ovlivnit vztahy (vlastní zpracování)

Jak může supervize ovlivnit vztahy	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
b) rozhodně kladně	4	5,19
a) spíše kladně	34	44,16
c) někdy kladně někdy záporně	38	49,35
d) spíše záporně	0	0
e) rozhodně záporně	1	1,3
	$\Sigma 77$	$\Sigma 100$

Vyhodnocení otázky č. 24

Poslední otázka navazuje na otázku předchozí, ve které jsem se ptal, zda supervize ovlivňuje vztahy na pracovišti. Tážu se v ní respondentů, jakým způsobem podle nich supervize vztahy ovlivňuje. Vzhledem k drtivé převaze názoru, že supervize pracovní vztahy ovlivňuje, jsem byl na výsledky této otázky velmi zvědavý. Největší podíl odpovědí, s necelými 50%, měla možnost někdy kladně, někdy záporně. Osobně jsem byl překvapen, že tato možnost oslovila téměř polovinu respondentů. Osobně si to vysvětluji tím, že se na supervizi otevírají pracovní problémy, které mohou občas vyostřit vztahy na pracovišti. Například se na supervizi může objevit pracovní problém, na který mají jednotliví pracovníci diametrálně odlišné názory. Po takovéto supervizi si mohou přenést lehkou nevraživost i do běžného pracovního procesu. Úlohou supervizora je, že by neměly vznikat žádné závažné neshody. Druhou nejčastější možností byla s 44,16% odpověď 'spíše kladně'. Tento názor spíše počítá se situacemi, kdy se na supervizi problémy mezi pracovníky otevrou a pracuje se na nich. Další dvě možnosti rozhodně kladně a rozhodně záporně si vybrali pouze čtyři, respektive jeden, respondent. V těchto případech předpokládám, že pracovníci měli buďto velmi kladnou, nebo v případě jednoho respondenta velmi zápornou, osobní zkušenost.

5.1 Testování hypotéz

Hypotéza č. 1: Existuje souvislost mezi ochotou zaměstnanců sdělovat své osobní problémy během supervize a jejich délkou působení v organizaci?

Tabulka č. 24 Znění dvou položek v dotazníku pro pracovníky KC a TP (vlastní zpracování)

<p>6. Jak dlouho pracujete ve vaší organizaci (v letech)?</p> <p>a) 0 – 1</p> <p>b) 2 – 4</p> <p>c) 5 – 7</p> <p>d) 8 - 10</p> <p>e) 11 a více let</p>	<p>17. Jste ochotni na supervizi přinést svůj osobní problém?</p> <p>a) určitě ano</p> <p>b) spíše ano</p> <p>c) spíše ne</p> <p>d) ne</p>
---	---

Tabulka č. 25 Kontingenční tabulka (doba v daném zaměstnání: ochota přinášet problém) (vlastní zpracování)

		ochota přinášet osobní problém				Σ
		rozhodně ano	Spíše ano	Spíše ne	ne	
doba v zaměstnání	0 – 1	2 (2,85)	3 (3,96)	6 (4,6)	2 (1,56)	13
	2 – 4	3 (3,37)	11 (8,84)	12 (10,26)	3 (3,54)	29
	5 – 7	4 (4,83)	7 (6,71)	8 (7,78)	3 (2,68)	22
	8 – 10	6 (2,85)	3 (3,96)	2 (4,6)	2 (1,59)	13
	11 a více let	3 (1,1)	1 (1,52)	1 (1,77)	0 (0,61)	5
Σ	18	25	29	10	82	

Ho Předpokládáme, že se zvyšující se délkou působení zaměstnanců v organizaci se nezvyšuje ochota zaměstnanců ke sdělování svých osobních problémů během supervize.

HA Předpokládáme, že se zvyšující se délkou působení zaměstnanců v organizaci se zvyšuje ochota zaměstnanců ke sdělování svých osobních problémů během supervize.

$$\chi^2 = \sum \frac{(P-O)^2}{O} = 11,877$$

$$f = (r-1) * (s-1) = 12$$

Pro počet stupňů volnosti a pro hladinu významnosti 0,01 jsem našel ve statistických tabulkách (Chrásková, 2007, s. 248) v Příloze II kritickou hodnotu testového kritéria $\chi^2_{0,01}(12) = 26,217$. Poté jsem srovnal hodnotu testového kritéria s hodnotou kritickou. Vypočítaná hodnota je nižší, proto **přijímáme hypotézu nulovou**.

Hypotéza č. 2: Existuje souvislost mezi vztahem k supervizorovi a ochotou přinášet na supervizi své pracovní problémy?

Tabulka č. 26 Znění dvou položek v dotazníku pro pracovníky KC a TP (vlastní zpracování)

15. Jste ochotni přinést na supervizi svůj pracovní problém?	20. Jaký máte vztah k současnému supervizorovi?
a) určitě ano	a) velmi dobrý
b) spíše ano	b) spíše dobrý
c) spíše ne	c) neutrální
d) ne	d) spíše špatný
	e) velmi špatný

Tabulka č. 27 Kontingenční tabulka (vztah k supervizorovi: ochota přinášet problém na supervizi) (vlastní zpracování)

		ochota přinášet pracovní problém				Σ
		rozhodně ano	spíše ano	spíše ne	ne	
vztah k supervizorovi	velmi dobrý	34 (26,16)	5 (10,46)	0 (1,43)	0 (0,95)	39
	spíše dobrý	21 (24,15)	14 (9,66)	1 (1,32)	0 (0,88)	36
	neutrální	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0
	spíše špatný	0 (2,01)	3 (0,8)	0 (0,11)	0 (0,08)	3
	velmi špatný	0 (2,68)	0 (1,07)	2 (0,15)	2 (0,1)	4
Σ	55	22	3	2	82	

Ho Předpokládáme, že dobrý vztah supervidanta k supervizorovi nezvyšuje ochotu supervidanta sdělovat v průběhu supervize své problémy.

HA Předpokládáme, že dobrý vztah supervidanta k supervizorovi zvyšuje ochotu supervidanta sdělovat v průběhu supervize své problémy.

$$\chi^2 = \sum \frac{(P-O)^2}{O} = 81,815$$

$$f = (r-1) * (s-1) = 12$$

Pro počet stupňů volnosti a pro hladinu významnosti 0,01 jsem našel ve statistických tabulkách (Chráška, 2007, s. 248) v Příloze II kritickou hodnotu testového kritéria $\chi^2_{0,01}(12) = 26,217$. Poté jsem srovnal hodnotu testového kritéria s hodnotou kritickou. Vypočítaná hodnota je vyšší, proto odmítáme nulovou hypotézu a **přijímáme hypotézu alternativní**.

Hypotéza č. 3: Existuje souvislost mezi pohlavím supervidovaných a jejich názorem na možnost prevence syndromu vyhoření pomocí supervize?

Tabulka č. 28 Znění dvou položek v dotazníku pro pracovníky KC a TP (vlastní zpracování)

1. Pohlaví	21. Vnímáte supervizi jako dobrý způsob prevence syndromu vyhoření?
a) muž	a) určitě ano
b) žena	b) spíše ano
	c) spíše ne
	d) určitě ne

Tabulka č.29 Kontingenční tabulka (pohlaví: prevence syndromu vyhoření pomocí supervize) (vlastní zpracování)

		prevence syndromu vyhoření				Σ
		určitě ano	spíše ano	spíše ne	určitě ne	
pohlaví	muž	15 (18,35)	16 (13,66)	4 (2,99)	0 (0)	35
	žena	28 (24,64)	16 (18,34)	3 (4,01)	0 (0)	47
Σ		43	32	7	0	82

H_0 Předpokládáme, že neexistuje vztah mezi pohlavím supervidovaných a jejich názorem využití supervize při prevenci syndromu vyhoření.

H_A Předpokládáme, že existuje vztah mezi pohlavím supervidovaných a jejich názorem využití supervize při prevenci syndromu vyhoření.

$$\chi^2 = \sum \frac{(P-O)^2}{O} = 2,366$$

$$f = (r-1) * (s-1) = 3$$

Pro počet stupňů volnosti a pro hladinu významnosti 0,01 jsem našel ve statistických tabulkách (Chrásková, 2007, s. 248) v Příloze II kritickou hodnotu testového kritéria

$\chi^2_{0,01(3)} = 11,341$. Poté jsem srovnal hodnotu testového kritéria s hodnotou kritickou. Vypočítaná hodnota je nižší, proto **přijímáme hypotézu nulovou**.

Hypotéza č. 4: Existuje souvislost mezi mírou spokojenosti supervizanta v práci a jeho pracovní pozicí?

Tabulka č. 30 Znění dvou položek v dotazníku pro pracovníky KC a TP (vlastní zpracování)

5. Jaká je vaše pracovní pozice na pracovišti?	14. Jste v současné době v zaměstnání spokojen/á?
a) terénní pracovník	a) rozhodně ano
b) kontaktní pracovník	b) spíše ano
c) vedoucí pracovník	c) spíše ne
d) jiná odpověď	d) ne

Tabulka č. 31 Kontingenční tabulka (spokojenost: pozice) (vlastní zpracování)

spokojenost v zaměstnání

		rozhodně ano	spíše ano	spíše ne	ne	Σ
pracovní pozice	Kontaktní pracovník	11 (12)	20 (18)	1 (1,2)	0 (0,8)	32
	Terénní pracovník	8 (6,38)	8 (9,56)	0 (0,64)	1 (0,43)	17
	Vedoucí pracovník	11 (11,63)	17 (17,44)	2 (1,16)	1 (0,78)	31
Σ		30	45	3	2	80

U otázky číslo 14 měla absolutní četnost hodnotu 80. Dva respondenti mého výzkumu na tuto otázku neodpověděli.

Ho Předpokládáme, že neexistuje žádný vztah mezi spokojeností supervidovaného v práci a jeho pracovní pozicí v organizaci.

HA Předpokládáme, že existuje vztah mezi spokojeností supervidovaného v práci a jeho pracovní pozicí.

$$\chi^2 = \sum \frac{(p-o)^2}{o} = 3,915$$

$$f = (r-1) * (s-1) = 6$$

Pro počet stupňů volnosti a pro hladinu významnosti 0,01 jsem našel ve statistických tabulkách (Chrásková, 2007, s. 248) v Příloze II kritickou hodnotu testového kritéria $\chi^2_{0,01}(6) = 16,812$. Poté jsem srovnal hodnotu testového kritéria s hodnotou kritickou. Vypočítaná hodnota je nižší, proto **přijímáme nulovou hypotézu**.

Hypotéza č. 5: Existuje souvislost mezi pracovní zkušeností v daném oboru a schopností vyrovnávat se s pracovními problémy v případě absence supervize?

Tabulka č. 32 Znění dvou položek v dotazníku pro pracovníky KC a TP (vlastní zpracování)

<p>7. Je toto vaše první pracovní zkušenost v tomto oboru?</p>	<p>22. Bylo by pro Vás obtížnější vyrovnat se s problémy v práci, pokud by zde možnost supervize nebyla?</p>
<p>a) ano</p>	
<p>b) ne</p>	<p>a) rozhodně ano</p>
	<p>b) spíše ano</p>
	<p>c) spíše ne</p>
	<p>d) ne</p>

Tabulka č. 33 Kontingenční tabulka (pracovní zkušenost: nepřítomnost supervize) (vlastní zpracování)

		nepřítomnost supervize				Σ
		rozhodně ano	spíše ano	spíše ne	ne	
pracovní zkušenost	ano	19 (21,46)	26 (24,15)	8 (8,05)	2 (1,34)	55
	ne	13 (10,54)	10 (11,85)	4 (3,95)	0 (0,66)	27
Σ		32	36	12	2	82

Ho Předpokládáme, že neexistuje vztah mezi pracovní zkušeností v daném oboru a schopností vyrovnávat se s pracovními problémy v případě absence supervize.

HA Předpokládáme, že existuje vztah mezi pracovní zkušeností v daném oboru a schopností vyrovnávat se s pracovními problémy v případě absence supervize.

$$\chi^2 = \sum \frac{(f - o)^2}{o} = 8,631$$

$$f = (r-1) * (s-1) = 3$$

Pro počet stupňů volnosti a pro hladinu významnosti 0,01 jsem našel ve statistických tabulkách (Chráška, 2007, s. 248) v Příloze II kritickou hodnotu testového kritéria $\chi^2_{0,01}(3) = 11,341$. Poté jsem srovnal hodnotu testového kritéria s hodnotou kritickou. Vypočítaná hodnota je nižší, proto **přijímáme hypotézu nulovou**.

Hypotéza č. 6: Existuje souvislost mezi zkušeností se supervizí z předchozího zaměstnání a vnímáním užitečnosti stráveného času u supervize?

Tabulka č. 34 Znění dvou položek v dotazníku pro pracovníky KC a TP (vlastní zpracování)

8. Máte už nějakou zkušenost se supervizí z předchozího zaměstnání?	19. Vnímáte čas strávený u supervize jako přínosný?
a) ano	a) rozhodně ano
b) ne	b) spíše ano
	c) spíše ne
	d) ne

Tabulka č. 35 Kontingenční tabulka (osobní zkušenost: čas u supervize) (vlastní zpracování)

		čas u supervize				Σ
		rozhodně ano	spíše ano	spíše ne	ne	
osobní zkušenost	ano	16 (19,66)	14 (9,83)	1 (1,13)	0 (0,38)	31
	ne	36 (32,34)	12 (16,17)	2 (1,87)	1 (0,62)	51
Σ		52	26	3	1	82

H_0 Předpokládáme, že neexistuje vztah mezi zkušeností se supervizí z předchozího zaměstnání a vnímáním užitečnosti stráveného času u supervize.

H_A Předpokládáme, že existuje vztah mezi zkušeností se supervizí z předchozího zaměstnání a vnímáním užitečnosti stráveného času u supervize.

$$\chi^2 = \sum \frac{(P-O)^2}{O} = 4,574$$

$$f = (r-1) * (s-1) = 3$$

Pro počet stupňů volnosti a pro hladinu významnosti 0,01 jsem našel ve statistických tabulkách (Chrásková, 2007, s. 248) v Příloze II kritickou hodnotu testového kritéria $\chi^2_{0,01(3)} = 11,341$. Poté jsem srovnal hodnotu testového kritéria s hodnotou kritickou. Vypočítaná hodnota je nižší, proto **přijímáme hypotézu nulovou**.

5.2 Shrnutí výsledků výzkumu

DVO 1 jsme se snažili zjistit, jak ovlivňují/souvisí dosavadní pracovní zkušenosti názory pracovníků na supervizi?

Hypotéza číslo 1 se nám nepotvrdila. Zvyšující se délkou působení zaměstnanců v organizaci se nezvyšuje ochota zaměstnanců ke sdělování svých osobních problémů během supervize. Nepotvrdila se také hypotéza číslo 6, kdy neexistuje vztah mezi zkušeností se supervizí z předchozího zaměstnání a vnímáním užitečnosti stráveného času u supervize. Hypotéza číslo 5 se nám také nepotvrdila. Neexistuje vztah mezi pracovní zkušeností v daném oboru a schopností vyrovnávat se s pracovními problémy v případě absence supervize. U hypotézy číslo 4 jsme předpokládali, že existuje souvislost mezi pracovní zkušeností v daném oboru a schopností vyrovnávat se s pracovními problémy v případě absence supervize. Tato hypotéza se nám nepotvrdila.

Názory pracovníků na supervizi nesouvisí/nejsou ovlivněny s dosavadní pracovní zkušeností respondentů.

DVO 2 jsme se snažili zjistit, jak ovlivňuje osobnost supervizora názory pracovníků na supervizi? 16

Hypotéza číslo 2 se nám potvrdila. Dobrý vztah supervidanta k supervizorovi zvyšuje ochotu supervidanta sdělovat v průběhu supervize své problémy. Dle výsledků otázky číslo 16 - Co nejvíce ovlivňuje Vaši ochotu/neochotu? nám vyšlo, že je pro pracovníky zřejmě důležitější kladný vztah ke kolegům než samotný vztah k supervizorovi. Čím vážnější respondenti mají problém, tím se zvyšuje tlak vyřešit ho za pomoci supervize. Pro pracovníky je taky důležitý dobrý vztah se supervizorem a důvěra k němu.

DVO3 jsme se snažili zjistit, jak ovlivňuje pohlaví respondentů názory na prevenci syndromu vyhoření?

Výzkumná hypotéza číslo 3 se nám v tomto případě nepotvrdila. Neexistuje vztah mezi pohlavím supervidovaných a jejich názorem využití supervize při prevenci syndromu vyhoření.

Hlavní výzkumná otázka zněla "Jaké jsou názory pracovníků kontaktních center a terénních sociálních pracovníků na supervizi?"

Díky dotazníkovému šetření jsme došli k mnoha zajímavým závěrům. Předně je velmi pozitivní, že všech 82 respondentů má možnost na svém pracovišti být součástí supervize. Více než 95% respondentů pak vnímá čas strávený na supervizi jako přínosný. Takřka 94% respondentů je ochotno přinášet na supervizi své pracovní problémy. Už jen tyto dvě odpovědi můžeme vnímat jako velmi dobré vysvědčení, které respondenti svým supervizorům vystavili. V rámci výsledků výzkumu ale docházíme k mnoha dalším pozitivním zjištěním. Více než 86% respondentů vnímá supervize jako důležitou část své práce a rovněž více než 86% respondentů se domnívá, že supervize je důležitou součástí práce pro jejich kolegy. Mnoho tedy nepřekvapí fakt, že více než 91% respondentů má v současné době k supervizorovi velmi, nebo spíše kladný vztah.

ZÁVĚR

Cílem mé diplomové práce bylo zjistit, jaké mají pracovníci kontaktních center a terénních programů názory na supervizi. Pro dostatečnou orientaci v dané problematice jsem ji nejdříve rozebral v Teoretické části, na kterou navazovala Praktická část, ve které jsem se zaměřil na samotný výzkum.

Věřím, že jsem v teoretické části své diplomové práce dokázal dostatečně a jasně popsat teoretické základy supervize, včetně jejího historického vývoje a současného stavu. Bylo by pro mne velkým úspěchem, kdyby tato práce dokázala, sociálním pracovníkům a nejen jim, ukázat, že supervize může mít mnoho podob a záleží jen na nich, které z nich využijí. Ze své praxe vím, že i samotní supervizoři by mohli z této práce profitovat. Setkal jsem se totiž se supervizemi, které byly zaměřeny pouze na jednu funkci supervize, a opomíjely funkce ostatní. To je podle mého názoru velká škoda pro supervizanty, jelikož je tím supervizor ochuzuje o plnohodnotné využití supervize. Teoretická část práce odhalila i slabé stránky, kterými supervize v České republice v současné době trpí. Jedná se především o nejasné legislativní ukotvení a ne zcela jasně daná pravidla, které se týkají vzdělání supervizorů. Díky rozšířenosti supervize se však domnívám, že tyto slabé stránky budou v blízké budoucnosti napraveny. Předpokládám totiž posun supervize od neziskového sektoru například do školství, státní správy, ale i do komerčního sektoru. Tam všude vidím velký potenciál, který supervize má. Ve světě už do těchto oblastí pronikla, u nás je to, domnívám se, jen otázka času.

Výsledky dotazníkového šetření mé diplomové pro mne byly velmi pozitivní. Jak jsem popsal v kapitole Shrnutí výsledků výzkumu, drtivá většina pracovníků vnímá supervizi jako prospěšnou součást své práce a zároveň ji využívá k řešení svých pracovních problémů. Bylo zajímavé zjistit, že tyto názory nejsou zásadně ovlivňovány například pohlavím, věkem, nebo pracovní pozicí respondentů. Pro mně osobně to bylo vyvrácení určitých předpokladů, že například starší zaměstnanci budou mít k supervizi odtažitější vztah.

Uplatitelnost mé práce v praxi vidím velmi reálně. Jak jsem již napsal výše, pro samotné supervizory i sociální pracovníky je důležité si uvědomit, co všechno může supervize poskytovat. Správně naformulovaný supervizní kontrakt a dohoda se supervizorem potom umožní supervizantům využívat možnosti supervize opravdu na 100%.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] AROON, Istifan, MATOUŠEK, Oldřich a PAZLAROVÁ, Hana, 2007. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu: Model pro supervizi*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1307-9.
- [2] BAJER, Pavel, 2007. *Supervize nebylo možné legislativně uchopit, říká MPSV*. Sociální práce/Sociálna práca. 4/2007.
- [3] BAJER, Pavel, 2007. *Úkolem sociálních pracovníků je pomáha, nikoliv činit zázraky*. Sociální práce/Sociálna práca. 1/2007.
- [4] BÄRTLOVÁ, Eva, 2007. *Supervize v sociální práci*. Ústí nad Labem: FSE UJEP. ISBN 978-80-7044-952-3.
- [5] BEDNÁŘOVÁ, Zuzana a Lubomír, PELECH, 2000. *Sociální práce na ulici - streetwork*. Brno: Doplněk. ISBN 80-7329-048-1.
- [6] BOCKELMANN, Christine, 2002. *Beratung-Supervision-Supervision im Schulfeld*. Studien Verlag. ISBN 978-3706516396.
- [7] BROŽA, Jiří, 2009. *Supervize v adiktologických službách*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-209-0.
- [8] DOUBKOVÁ, Andrea a Kateřina, HELENOVÁ, 2010. *Odborná praxe a supervize*. Liberec: Technická Univerzita v Liberci. ISBN 978-80-7372-687-4.
- [9] GAVORA, Peter, 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. ISBN 80-85931-79-6.
- [10] HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin, HAJNÝ, 2008. *Praktická supervize*. Praha: Galén. ISBN 978-80-7262-532-1.
- [11] HAWKINS, Peter a Robert, SHOHET, 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-715-9.
- [12] HESS, Allen, K, 1980. *Sychotherapy Supervision: Theory, Research and Practice*. New York: Wiley. ISBN 0-4710-5035-0.
- [13] CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1369-4.

- [14] JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana, NEDĚLNÍKOVÁ, 2008. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-503-4.
- [15] KALINA, Kamil, 2003. *Drogy a drogové závislosti - mezioborový přístup*. Praha: Rada Evropy/Úřad vlády ČR ISBN: 92 - 9168 - 088 – 5.
- [16] LIBRA, Jiří, 2008. *Supervize v organizaci*. In: kol. autorů *Texty k personálnímu řízení v neziskové organizaci*. Praha: Agnes. ISBN 978-80-903696-3-4.
- [17] MAŇÁK, Josef, ŠVEC, Štefan a ŠVEC, Vlastimil, 2005. *Slovník pedagogické metodologie*. Brno: Paido. ISBN 80-7315-102-2.
- [18] MATOUŠEK, Oldřich, 2007. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-331-4.
- [19] MATOUŠEK, Oldřich, KOLÁČKOVÁ, Jana a KODYMOVÁ, Pavla, 2010. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál. ISBN 9788073678180.
- [20] PROKŠA, Miroslav a Lubomír HELD, 2008. *Metodológia pedagogického výskumu*. Bratislava: Univerzita Komenského. ISBN 978-80-223-2562-2.
- [21] HEWSON, July, 2000. *Výcvik supervizorů v uzavírání supervizní smlouvy*. *Psychoterapeutické sešity*. Praha: Portál, č. 2, s. 5.
- [22] PUNCH, Keith, F., 2008. *Základy kvantitativního šetření*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-381-9.
- [23] SVOBODOVÁ, Petra a Martin, VALÁŠEK, 2002. *Úvod do supervize: Cyklický model*. Tišnov: Sdružení SCAN. ISBN 80-86620-00-x
- [24] ŠIMEK, Antonín, 2004. *Supervize – kazuistiky*. Praha: Triton. ISBN 80-7254-496-9.
- [25] ŠKODA, Jiří a Slavomil, FISCHER, 2009. *Sociální patologie*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2781-3.
- [26] ŠULEŘ, Oldřich, 2009. *100 klíčových manažerských technik: komunikování, vedení lidí, rozhodování a organizování*. Brno: Computer Press. ISBN 978-80-251-2173-3.

Zákony

[27] Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

Internetové zdroje

[28] URL:

<http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/prumerny_vek_zen_pri_narozeni_1_ditete_v_letech_1950_2011> [cit. 2013-03-1].

[29] URL: <<http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/snatecnost>> [cit. 2013-03-1].

[30] URL: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf> [cit. 2013-03-1].

[31] URL: <<http://www.supervize.eu/supervizori/>> [cit. 2013-03-23].

[32] URL: <http://www.supervize.eu/wp-content/uploads/eticke_zasady_eas.pdf> [cit. 2013-03-18].

[33] URL: <<http://timah.ic.cz/psychologie.html>> [cit. 2013-02-1].

[34] URL: <<http://www.vlada.cz/cz/ppov/protidrogova-politika/strategie-a-plany/narodni-strategie-protidrogove-politiky-na-obdobi-2010-az-2018-99404>> [cit. 2013-02-1].

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

SUR Sdružení pro vzdělávání a psychoterapii

H Hypotéza

DVO Dílčí výzkumná otázka

VH Výzkumná hypotéza

HVO Hlavní výzkumná otázka

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1: Vizualizace vztahů v transakční analýze (<http://timah.ic.cz/psychologie.html>) [cit. 2013-03-1]. strana 25

Obrázek č. 2 Grafické znázornění pohlaví respondentů (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 50

Obrázek č. 3 Grafické znázornění věkové kategorie respondentů (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 52

Obrázek č. 4 Grafické znázornění rodinného stavu respondentů (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 53

Obrázek č. 5 Grafické znázornění otázky Máte děti? (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 55

Obrázek č. 6 Grafické znázornění pracovní pozice respondentů (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 56

Obrázek č. 7 Grafické znázornění otázky, kolik let respondenti pracují v dané organizaci (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 58

Obrázek č. 8 Grafické znázornění otázky, jestli se jedná o první pracovní zkušenost respondentů v tomto oboru (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 59

Obrázek č. 9 Grafické znázornění otázky, jestli respondenti mají osobní zkušenost se supervizí z předchozího zaměstnání (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 61

Obrázek č. 10 Grafické znázornění otázky, jestli respondenti spatřují rozdíl mezi supervizemi vedenými různými supervizory (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 62

Obrázek č. 11 Grafické znázornění otázky, jestli mají respondenti možnost zúčastnit se supervize (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 63

Obrázek č. 12 Grafické znázornění možnosti se účastnit skupinové i individuální supervize (<http://postoje-pracovniku-kontaktni.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 64

Obrázek č. 13 Grafické znázornění vnímání supervize jako důležité součásti práce

(<http://postoje-pracovniku-kontaktnei.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 65

Obrázek č. 14 Grafické znázornění spokojenosti v zaměstnání (<http://postoje-pracovniku-kontaktnei.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 67

Obrázek č. 15 Grafické znázornění ochoty přinést na supervizi svůj pracovní problém (<http://postoje-pracovniku-kontaktnei.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 68

Obrázek č. 16 Grafické znázornění ochoty/neochoty (<http://postoje-pracovniku-kontaktnei.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 69

Obrázek č. 17 Grafické znázornění ochoty přinést na supervizi svůj osobní problém (<http://postoje-pracovniku-kontaktnei.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 71

Obrázek č. 18 Grafické znázornění ochoty/neochoty (<http://postoje-pracovniku-kontaktnei.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 73

Obrázek č. 19 Grafické znázornění přínosnosti času na supervizi (<http://postoje-pracovniku-kontaktnei.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 75

Obrázek č. 20 Grafické znázornění vztahu respondentů k supervizorovi (<http://postoje-pracovniku-kontaktnei.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 77

Obrázek č. 21 Grafické znázornění vnímání supervize jako prevence syndromu vyhoření (<http://postoje-pracovniku-kontaktnei.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 78

Obrázek č. 22 Grafické znázornění obtížnosti vyrovnat se s problémy, kdyby nebylo supervize (<http://postoje-pracovniku-kontaktnei.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 80

Obrázek č. 23 Grafické znázornění ovlivnění vztahů na pracovišti kvůli supervizi (<http://postoje-pracovniku-kontaktnei.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 81

Obrázek č. 24 Grafické znázornění otázky, jak může supervize ovlivnit vztahy (<http://postoje-pracovniku-kontaktnei.vyplnto.cz>) [cit. 2013-03-13]. strana 82

SEZNAM TABULEK

- Tabulka č. 1: Pohlaví respondentů (vlastní zpracování), strana 51
- Tabulka č. 2: Věková kategorie (vlastní zpracování), strana 52
- Tabulka č. 3: Rodinný stav(vlastní zpracování), strana 54
- Tabulka č. 4 Máte děti? (vlastní zpracování), strana 55
- Tabulka č. 5 Pracovní pozice na pracovišti (vlastní zpracování), strana 57
- Tabulka č. 6 Počet let v dané organizaci (vlastní zpracování), strana 58
- Tabulka č. 7 Pracovní zkušenost respondentů v daném oboru (vlastní zpracování), strana 60
- Tabulka č. 8 Osobní zkušenost se supervizí z předchozího zaměstnání (vlastní zpracování), strana 61
- Tabulka č. 9 Rozdíl mezi jednotlivými supervizemi pod různými supervizory (vlastní zpracování) , strana 62
- Tabulka č. 10 Možnost supervize v organizaci (vlastní zpracování), strana 63
- Tabulka č. 11 Možnost skupinové a individuální supervize (vlastní zpracování), strana 64
- Tabulka č. 12 Vnímání supervize jako důležitá součást práce (vlastní zpracování), strana 66
- Tabulka č. 13 Spokojenost v zaměstnání (vlastní zpracování), strana 67
- Tabulka. 14 Ochota přinést na supervizi pracovní problém (vlastní zpracování), strana 68
- Tabulka č. 15 Co ovlivňuje ochotu přinést pracovní problém na supervizi (vlastní zpracování), strana 70
- Tabulka č. 16 Ochota respondentů přinést osobní problém (vlastní zpracování), strana 72
- Tabulka č. 17 Ochota přinést osobní problém (vlastní zpracování), strana 74
- Tabulka č. 18 Přínosnost supervize (vlastní zpracování), strana 76
- Tabulka č. 19 Vztah k současnému supervizorovi (vlastní zpracování), strana 77
- Tabulka č. 20 Vnímání supervize jako prevence syndromu vyhoření (vlastní zpracování), strana 78

Tabulka č. 21 Vyrovnání se s problémy bez možnosti supervize (vlastní zpracování), strana 80

Tabulka č. 22 Ovlivnění vztahů na pracovišti kvůli supervizi (vlastní zpracování), strana 81

Tabulka č. 23 Jak může supervize ovlivnit vztahy (vlastní zpracování), strana 83

Tabulka č. 24 Znění dvou položek v dotazníku pro pracovníky KC a TP (vlastní zpracování), strana 84

Tabulka č. 25 Kontingenční tabulka (doba v daném zaměstnání: ochota přinášet problém) (vlastní zpracování), strana 84

Tabulka č. 26 Znění dvou položek v dotazníku pro pracovníky KC a TP (vlastní zpracování), strana 85

Tabulka č. 27 Kontingenční tabulka (vztah k supervizorovi: ochota přinášet problém na supervizi) (vlastní zpracování), strana 86

Tabulka č. 28 Znění dvou položek v dotazníku pro pracovníky KC a TP (vlastní zpracování), strana 87

Tabulka č. 29 Kontingenční tabulka (pohlaví: prevence syndromu vyhoření pomocí supervize) (vlastní zpracování), strana 87

Tabulka č. 30 Znění dvou položek v dotazníku pro pracovníky KC a TP (vlastní zpracování), strana 88

Tabulka č. 31 Kontingenční tabulka (spokojenost: pozice) (vlastní zpracování), strana 88

Tabulka č. 32 Znění dvou položek v dotazníku pro pracovníky KC a TP (vlastní zpracování), strana 89

Tabulka č. 33 Kontingenční tabulka (pracovní zkušenost: nepřítomnost supervize) (vlastní zpracování), strana 90

Tabulka č. 34 Znění dvou položek v dotazníku pro pracovníky KC a TP (vlastní zpracování), strana 91

Tabulka č. 35 Kontingenční tabulka (osobní zkušenost: čas u supervize) (vlastní zpracování), strana 91

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

1. Pohlaví (M/Ž)
2. Do jaké věkové kategorie patříte (v letech)?
 - a) do 22
 - b) 23 – 27
 - c) 28 – 34
 - d) 35 – 45
 - e) 46 – 55
 - f) 56 a více
3. Rodinný stav (Svobodný, Ženatý/Vdaná, Rozvedený/Rozvedená)
4. Máte děti? (A/N)
5. Jaká je vaše pracovní pozice na pracovišti?
 - a) terénní pracovník
 - b) kontaktní pracovník
 - c) vedoucí pracovník
 - d) jiná odpověď
6. Jak dlouho pracujete ve vaší organizaci (v letech)?
 - a) 0 – 1
 - b) 2 – 3
 - c) 4 – 6
 - d) 7 – 10
 - e) 11 a více let
7. Jedná se o Vaši první pracovní zkušenost v tomto oboru?
 - a) Ano
 - b) Ne
8. Máte již osobní zkušenost se supervizí z předchozího zaměstnání?
 - a) Ano
 - b) Ne

Pokud byla Vaše odpověď na přecházející otázku Ano

9. Spatřujete rozdíl mezi jednotlivými supervizemi pod různými supervizory?
 - a) Ano
 - b) Ne

10. Je ve Vaší organizaci možnost účastnit se supervize?

- a) Ano
- b) Ne

Pokud bude odpověď na předcházející otázku Ne

11. Měli byste zájem o supervizi na Vašem pracovišti?

- a) Ano
- b) Ne

Děkuji za Váš čas

12. Je ve Vaší organizaci možnost se účastnit jak skupinové, tak individuální supervize?

- a) Pouze skupinové
- b) Pouze individuální
- c) Skupinové i individuální

13. Domníváte se, že Vaši spolupracovníci vnímají supervizi jako důležitou část své práce?

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

14. Jste v současné době v zaměstnání spokojen/a?

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

15. Jste ochotni přinést na supervizi svůj pracovní problém?

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

16. Co nejvíce ovlivňuje Vaši ochotu/neochotu?

- a) vztah se spolupracovníky

- b) momentální nálada
- c) důvěra k osobě supervizora
- d) jiná odpověď

17. Jste ochotni na supervizi přinést svůj osobní problém?

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

18. Co nejvíce ovlivňuje tuto ochotu/neochotu?

- a) vztah se spolupracovníky
- b) momentální nálada
- c) důvěra k osobě supervizora
- d) jiná odpověď

19. Vnímáte Vás čas strávený u supervize jako přínosný?

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

20. Jaký máte vztah k současnému supervizorovi?

- a) velmi kladný
- b) spíše kladný
- c) spíše špatný
- d) velmi špatný

21. Vnímáte supervizi jako dobrý způsob prevence syndromu vyhoření?

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

22. Bylo by pro Vás obtížnější vyrovnat se s problémy v práci, pokud by zde možnost supervize nebyla?

- a) rozhodně ano
- b) spíše ano

c) spíše ne

d) ne

23. Domníváte se, že supervize může ovlivnit vztahy na pracovišti?

a) ano

b) ne

24. POKUD jste v předchozí otázce odpověděli Ano, jakým způsobem podle Vás supervize může vztahy ovlivnit?

a) rozhodně kladně

b) spíše kladně

c) někdy kladně někdy záporně

d) spíše záporně

e) rozhodně záporně

Děkuji za Váš čas