

Role supervize v práci sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež

Bc. Kateřina Čablová

Diplomová práce
2023



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2022/2023

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	Bc. Kateřina Čablová
Osobní číslo:	H21223
Studijní program:	N0111A190013 Sociální pedagogika
Forma studia:	Prezenční
Téma práce:	Role supervize v práci sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež

Zásady pro vypracování

Zpracování řešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti supervize, působení sociálního pracovníka a nízkoprahového zařízení pro děti a mládež.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou hloubkového rozhovoru.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

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

Seznam doporučené literatury:

BÄRTLOVÁ, Eva, 2007. Supervize v sociální práci. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně. ISBN 978-80-7044-952-3.

GULOVÁ, Lenka, 2011. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3379-1.

HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ, 2008. Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize. Praha: Galén. 978-80-7262-532-1.

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

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ, 2014. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Radana Kroutilová Nováková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **10. ledna 2023**

Termín odevzdání diplomové práce: **21. dubna 2023**

L.S.

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan

doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 10. ledna 2023

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

Ve Zlíně17.4.2023

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

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

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

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

(3) Do práva autorského také 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 vzdělávacího 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). Odpovídá-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 užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

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

ABSTRAKT

Diplomová práce se věnuje roli supervize v práci sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Teoretická část se zabývá vymezením pojmů souvisejících se supervizí a sociální prací s ohroženými dětmi a mládeží. Dále popisuje nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, její cílové skupiny a metody. Praktická část zahrnuje kvalitativně orientovaný výzkum a obsahuje informace z polostrukturovaných rozhovorů. Cílem praktické části je prozkoumat, jakou roli hraje supervize v práci sociálních pracovníků, kteří pracují v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. V závěru se diplomová práce zaměřuje na shrnutí výsledků výzkumu.

Klíčová slova: supervize, supervizor, sociální práce, sociální pracovník, ohrožené děti a mládež, nízkoprahové zařízení,

ABSTRACT

The diploma thesis deals with the role of supervision in the work of social workers in the low-threshold facilities for children and youth. The theoretical part defines terms related to supervision and social work with children and youth at risk. It also describes the low-threshold facilities for children and youth, its target groups, and methods. The practical part includes qualitatively oriented research and contains information from semi-structured interviews. The aim of the practical part is to explore the role of supervision in the work of social workers in low-threshold facilities for children and youth. Finally, the thesis concludes with a summary of the research findings.

Keywords: supervision, supervisor, social work, social workers, children and youth at risk, low-threshold facilities

Zde bych ráda poděkovala paní Mgr. Radaně Kroutilové Novákové, Ph.D., za její ochotu, čas, cenné rady a kvalitní vedení. Zároveň děkuji všem účastníkům výzkumu a své rodině, která mě podporovala během studia.

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

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 SUPERVIZE	13
1.1 CÍLE SUPERVIZE	14
1.2 FUNKCE SUPERVIZE	15
1.2.1 Podpůrná funkce.....	15
1.2.2 Vzdělávací funkce	16
1.2.3 Řídící funkce	16
1.3 DRUHY SUPERVIZE	17
1.3.1 Individuální supervize	17
1.3.2 Skupinová supervize	18
1.3.3 Týmová supervize	18
1.4 ÚČASTNÍCI SUPERVIZE.....	19
1.4.1 Organizace.....	19
1.4.2 Supervizor	20
1.4.3 Supervidovaný.....	20
1.4.4 Vztah mezi supervizorem a supervidovaným	21
1.5 SUPERVIZNÍ KONTRAKT	21
2 SOCIÁLNÍ PRÁCE S OHROŽENÝMI DĚTMI A MLÁDEŽÍ	23
2.1 CÍLE SOCIÁLNÍ PRÁCE S OHROŽENÝMI DĚTMI A MLÁDEŽÍ	23
2.2 OHROŽENÉ DĚTI A MLÁDEŽ JAKO CÍLOVÁ SKUPINA SOCIÁLNÍ PRÁCE	24
2.3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK V NÍZKOPRAHOVÉM ZAŘÍZENÍM	24
2.3.1 Požadavky na sociálního pracovníka	25
2.3.2 Etický kodex sociálního pracovníka	26
2.4 VÝZNAM SUPERVIZE V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	26
3 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	28
3.1 CÍLE NÍZKOPRAHOVÉHO ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ.....	28
3.2 CÍLOVÁ SKUPINA NÍZKOPRAHOVÉHO ZAŘÍZENÍ	29
3.3 METODY PRÁCE V NÍZKOPRAHOVÉM ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	30
3.3.1 Streetwork, kontaktní práce, terénní práce.....	30
3.3.2 Případová práce	31
3.3.3 Poradenství	31
3.3.4 Krizová intervence	32
3.3.5 Volnočasové aktivity.....	33
II PRAKTICKÁ ČÁST	35
4 VÝZKUM	36
4.1 CÍLE VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	37

4.2	POJETÍ A DESIGN VÝZKUMU	37
4.3	VÝZKUMNÝ SOUBOR	38
4.4	METODA SBĚRU A ZPRACOVÁNÍ DAT	40
4.5	ETICKÉ OTÁZKY VÝZKUMU	40
5	INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	42
5.1	KATEGORIE	42
5.1.1	Organizační podmínky	43
5.1.2	Role supervize	45
5.1.3	Supervizor	47
5.1.4	Proces supervize	49
5.1.5	Kámen úrazů	50
5.1.6	Využití v praxi	53
6	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	55
7	ZÁVĚR	58
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	60
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	67
	SEZNAM TABULEK	68
	SEZNAM PŘÍLOH	69

ÚVOD

Havrdová a Hajný (2008) zmiňují konkrétní skupiny, pro které je supervize velmi potřebná z důvodu vystavení každodennímu stresu. Mezi tyto skupiny řadí např. pracovníky v zařízeních ochranné a ústavní výchovy, výchovného poradenství nebo pracovníky ve školách. Myslím si, že podobně to mají i sociální pracovníci v nízkoprahových zařízeních, nicméně této skupině se taková pozornost nevěnuje.

Práce sociálního pracovníka v nízkoprahových zařízeních je psychicky náročná a vyžaduje od pracovníka schopnost empatie, tvořivosti a flexibility. Sociální pracovník se často setkává s novými klienty a novými životními příběhy dětí a mládeže. Příkladem může být válečný konflikt na Ukrajině, kdy mnoho dětí bylo umístěno právě do nízkoprahových zařízeních. Bylo nutné dětem a mladistvým pomoci se začleněním do společnosti a také s jazykem. Rok 2022 byl pro sociální pracovníky náročný, protože to byla nová situace, se kterou se dosud neselekali, a museli těmto dětem přizpůsobit celý provoz zařízení. Měla jsem možnost nahlédnout do situace a do pocitů sociálních pracovníků, protože jsem v nízkoprahovém zařízení měla praxi právě v době, kdy zde byly přítomny ukrajinské děti. Sociální pracovníci občas zmiňovali supervizi jako techniku, která jim v této nové situaci pomáhá. Tohle mě motivovalo k tomu, abych zjistila, zda takto supervizi vnímají i sociální pracovníci v jiných nízkoprahových zařízeních. Stále totiž existují místa, kde je supervize vyžadována a zaměstnanci ji považují za ztrátu času.

Supervize by měla sloužit nejen k hledání nových řešení při problematických situacích, ale zároveň schopnosti sociálních pracovníků zpracovávat emoce při nelehkých případech. Jednou z důležitých funkcí supervize je také prevence syndromu vyhoření.

Cílem této práce je tedy zjistit, jaká je role supervize v práci sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Zaměřím se na proces supervize, hodnocení supervizora, důvěru v supervizi, přínosy a příčiny neúspěchu supervize a také využití získaných informací v práci s klienty. V teoretické části této práce se zaměříme na supervizi jako takovou a vymezíme nejen její funkce a cíle, ale i dokumenty, které se supervizí úzce souvisí, jako např. supervizní kontakt. V této části se také zaměříme na účastníky supervizního setkání a více popíšeme vztahy mezi jednotlivými účastníky. Další část se věnuje sociální práci s ohroženými dětmi a mládeží, sociálnímu pracovníkovi a také významu supervize v sociální práci. Poslední část je věnovaná popisu nízkoprahového zařízení pro děti mládež, které je velmi důležité pro pochopení kontextu této práce. Také zmíníme legislativu, ze které nízkoprahové zařízení vychází.

V praktické části se zaměřím na popis výzkumného problému a definici výzkumných otázek, které jsme si zvolili pro tuto kvalitativní studii. V této části také charakterizuji účastníky výzkumu a způsob vedení rozhovoru. Také by neměla být opomenuta etická stránka výzkumu, která je důležitou součástí správného výzkumu. Závěr práce je věnovaný shrnutí výsledků a podnětu k dalšímu zkoumání.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SUPERVIZE

V této kapitole s názvem supervize vás postupně provedu od definic supervize až po supervizní kontrakt. Supervizi můžeme chápat z různých úhlů pohledu a každý autor na ni pohlíží trochu jinak. Z toho důvodu zde uvádím rozmanité definice, cíle a funkce supervize, aby pro čtenáře byl termín supervize pochopitelnější. Dále se v textu věnuji účastníkům supervize, jejich charakteristikám a také jejich vzájemnému vztahu. Aby byla supervize úspěšná, je klíčové pochopit supervizi ze vše těchto stran, abychom porozuměli vnímání jednotlivých účastníků. V neposlední řadě se budu věnovat superviznímu kontraktu a jeho náležitostem jako důležité součásti supervizního setkání. Těmto tématům je podstatné se věnovat z důvodu pochopení praktické části, která usiluje o prozkoumání role supervize z různých úhlů.

V původu slova „supervize“ se mnoho autorů shoduje. Bártlová (2007, s. 6) i Havrdová a Hajný (2008, s. 17) uvádějí, že byl odvozen od anglického výrazu *supervision*. Baštecká (2016, s. 99) dodává, že „základní význam slova supervize pochází z latinských slov *super* (nahore, navrchu, shora) a *visus* (vidění, hledění, pohled), výsledně jde tedy o „nadhled“ či „dohled“ neboli různé podoby „vidění shora“. Někteří autoři také uvádějí slovo „*visio*“ (Svobodová, Valášek, 2002, s.14) nebo „*videre*“ ve smyslu hledět, vidět, zírat (Havrdová, Hajný, 2008, s. 17). Podle Havrdové a Hajného (2008, s. 17) se výraz supervize v angličtině původně vztahoval na situaci, ve které osoba, která je zkušenější dohlíží na jinou osobu/osoby v průběhu nějaké činnosti nebo úkolu.

Velké množství autorů zabývajících se supervizí definuje supervizi jako součást profesního rozvoje. Matoušek a kol. (2013, s. 349) vidí supervizi jako celoživotní formu učení, která se zaměřuje na rozvíjení profesionálních dovedností a kompetencí. Supervidování při supervizi aktivují svůj vlastní potenciál v bezpečném a kreativním prostředí. Nečasová (2007, s. 1) dodává, že „profesní rozvoj je nezbytnou podmínkou úpravy a dalšího vývoje efektivních modelů přístupu k praxi v kontextu změn.“ Michková (2008, s. 9) vnímá supervizi podobně. Podle ní je supervize metoda práce, která se soustředí na podporu a rozvoj kvalitní práce a profesionality jak pracovníka, tak i týmu a organizace. Autoři Maroon, Matoušek a Pazlarová (2007, s. 8) definují supervizi jako systematickou činnost, která je organizovaná tak, aby pomáhala zaměstnancům vykonávat jejich úkoly efektivněji, a to předáváním a formováním znalostí, dovedností a postojů. „Na počátku každé supervize stojí zájem pracovníků o dobrou praxi ve své profesi a alespoň elementární naděje, že věci mohou být lepší.“ (Havrdová, Hajný, 2008, s. 40)

Nicméně jak jiní autoři uvádí, supervize nemá vliv pouze na rozvíjení profesních dovedností, ale také vztahových a osobnostních. Bártlová (2007, s. 6) vidí podstatu supervize v pomáhajících profesích v reflexi, podpoře a rozvoji. Page a Wosket (1994 in Kalina, Šimek, 2004, s. 111) vnímají supervizi jako proces založený na vzájemném vztahu, tudíž má veškeré vlastnosti dobré mezilidské spolupráce.

Supervize nabízí pro pracovníky jiný úhel pohledu a často dává pracovníkům možnost vidět věci v odlišných souvislostech. Tahle podpora přináší do organizace vhléd, emocionální podporu, ale také prevenci v případném porušování práv uživatelů. Také může vhodně sloužit při práci s týmem a tím předcházet možným konfliktům a nespokojenosti na pracovišti (Čámský a kol., 2008, s. 132–133).

1.1 Cíle supervize

Cíl supervize vnímám jako posilování sociálních kompetencí a rozšiřování profesních dovedností a schopností supervidovaných. Podle Havrdové a Hajného (2008 s. 48) je podstatné, aby supervize naplňovala určité účely, které mají jeden společný cíl, a to zlepšení nebo udržení kvalitní práce v dané profesi. V tomhle se shoduje i Michková (2008, s. 11) a dodává, že cílem je růst profesionálních kompetencí a přemýšlení nad kvalitou práce u jednotlivce/týmu/organizace. Kromě toho ale můžeme za cíl považovat „předcházení chybám a přinášení alternativních postupů.“ (Oláh, 2005 in Michková, 2008, s. 11) Koláčková (2003, s. 352) také zmiňuje profesní rovinu, když mluví o cílech supervize. Je toho názoru, že kromě toho, že by supervize měla profesionálně rozvíjet pracovníka a rozšiřovat jeho dovednosti, měla by také pomáhat s řešením náročných případů a pomoci mu vyrovnat se s pracovním stresem.

Zaměření cílů supervize i na osobní rozvoj více rozepisuje Bednářová a Pelech (2003, s. 68): „supervize je zacílena na odborný i osobní rozvoj pracovníků. Jde o specifickou metodu učení v bezpečném prostředí důvěry, která se zaměřuje na podporu pracovníka, vyjasnění případu, vyhodnocení dosavadních postupů a metod, stanovení dalších strategií, odhalení neuvědomovaných souvislostí, pocitů a emocí, jež mohou ovlivňovat práci s klientem.“ (Bednářová, Pelech, 2003, s. 68)

Baštecká (2001, s. 369) naopak dodává, co cílem supervize není – a to vytvořit jeden typ ideálního zaměstnance. Supervize pomáhá vytvářet osobnost a individualitu člověka v pomáhajících profesích. To nutí zaměstnance naučit se uvědomovat si, co dělá a také proč

to dělá. Vlivem toho by si měl být vědom svých předností, vážit si jich a umět je využít, ale také chápat jejich omezení a na nich pracovat.

1.2 Funkce supervize

Mnoho autorů (Michková, 2008, s. 17; Havrdová, Hajný, 2008, s. 48; Baštecká, 2016, s. 103) se shoduje, že supervize plní 3 základní funkce: podpůrnou (restorativní) vzdělávací (rozvojová, formativní, výuková) a řídicí (administrativní, kontrolní, normativní).

Dle Havrdové a Hajného (2008, s. 48) je každá z funkcí přítomna v každé supervizi. Až na základě položených otázek zjistíme, která funkce v supervizním setkání se objevuje nejčastěji. Pokládáme si otázku „Jak supervizor postupuje?“ a „Jaký je jeho prvotní úkol?“ Podle odpovědi se můžeme dozvědět, zdali supervizor kontroluje (porovnává), vzdělává nebo podporuje.

1.2.1 Podpůrná funkce

„Podpůrná funkce (restorativní – obnovující, posilující) znamená, že supervize má supervidovaným pomáhat nést a zvládat pracovní zátěž, posilovat pracovní odhodlání a naději, udržovat a rozvíjet tvořivost a živost práce.“ (Baštecká, 2016, s. 103)

Podle Maroona, Matouška a Pazlarové (2007, s. 19–20) podpůrná funkce poskytuje supervidovaným vnitřní a vztahové zdroje, díky kterým mají pocit vyrovnanosti jak ve vztahu k práci, tak k sobě samým. Tento pocit jim umožňuje plnit své úkoly mnohem efektivněji.

Proč je tato funkce důležitá? Horák (2022, s. 14) tvrdí, že „práce v oblasti sociální práce je emočně velmi náročná, a proto je potřeba podpory pro pomáhajícího profesionála.“ Což potvrzuje i Bártlová (2007, s. 28), která konstatuje, že „v pomáhajících profesích působí zoufalství, bolest, agresivita, roztržštěnost klienta, které vyvolávají intenzivní emoce.“ Postupem času se pracovníci v pomáhajících profesích mohou cítit přeplněni emocemi. Pokud nebudou věnovat těmto emocím pozornost, může to vést k nižší účinnosti pracovníků a také k syndromu vyhoření (Hawkins, Shohet, 2004, s. 60).

Součástí této funkce jsou rozhovory zabývající se vnitřním i mezilidským napětím ve vztazích pracovníka. Supervize s podpůrnou funkcí zpevňuje profesní a osobní identitu a celkově podporuje jeho pracovní snahu (Maroon, Matoušek, Pazlarová, 2007, s. 19–20).

1.2.2 Vzdělávací funkce

Vzdělávací funkci můžeme najít i pod termínem „rozvojová, výuková nebo formativní. Cílem této funkce je rozvoj odbornosti.“ (Michková, 2008, s. 18)

Podle Havrdové a Hajného (2008, s. 52) je účelem vzdělávací funkce zlepšení odborné kompetence supervidovaného. Pracovník tak zlepšuje své znalosti, dovednosti a postoje při práci s klientem. Baštecká (2016, s. 103–104) tvrdí, že v současnosti má vzdělávací funkce souvislost s celoživotním vzděláváním a vzdáváním založeném na kompetencích. Na základě hodnot profese a schopností týmu by se supervize měla soustředit na rozvoj způsobilostí pracovníka.

Horák (2022, s. 14) dodává, že tato funkce supervize vyplývá z toho, že naše vzdělávání, konkrétně školní, je zaměřeno především na získání základních znalostí z oboru. Když se poté snažíme získané znalosti aplikovat v rámci naší práce, zjistíme, že získat znalosti je jedna věc, ale adekvátně je využít je věc druhá. Profesionály v oboru se stáváme díky uplatňování teorie v praxi. Díky supervizi se pracovníci mohou rozvíjet prostřednictvím sebereflexe a zpětné vazby od supervizora a kolegů.

1.2.3 Řídící funkce

Mezi další označení pro řídicí funkci řadíme administrativní, kontrolní a normativní funkce (Michková, 2008, s. 19). I když většina autorů používá označení řídicí nebo normativní funkce. Tato funkce „plní při práci s lidmi funkci kontroly kvality.“ (Hawkins, Shohet, 2004, s. 60) Cílem je zajištění kvalitního plánování, organizaci při práci a kvality práce, zabezpečení dobrého využívání lidských a materiálních zdrojů nebo možnost pracovníků se vzdělávat (Bártlová, 2007, s. 29).

Podle Baštecké (2016, s. 103–104) tato funkce „učí profesionála držet se profesních zásad, standardů a organizačních postupů v kontextu etických norem a legislativních požadavků. Pracovníka či tým má vést k oddanosti hodnotám organizace a služby, ke zvládnutí úkolů, kterými organizace naplňuje své poslání.“

Nicméně jak Horák (2022, s. 16) zmiňuje, v současnosti se tato kontrola kvality v sociální práci zaměřuje hlavně na administrativu, a intervenci sociálního pracovníka ke klientovi už nevěnuje takovou pozornost.

1.3 Druhy supervize

V následujících řádcích uvedeme, dle jakých faktorů můžeme supervizi dělit. Více se budeme věnovat konkrétně individuální, skupinové a týmové supervizi. Čámský a kol. (2008, s. 132–133) tvrdí, že druh supervize vybíráme na základě toho, jaké jsou individuální potřeby, i potřeby týmu. Také záleží, jaký charakter má poskytovaná služba.

Následující tabulka od Havrdové a Hajného (2008, s. 47) nám ukazuje, podle jakých parametrů můžeme supervizi dělit.

Tabulka 1 – Faktory a druhy supervize

Faktor:	Podle toho:	Dělení
Autority	kdo supervizi provádí...	Externí Interní
Role, kompetencí a vztahů	s kým je supervize prováděna...	Individuální Skupinová Týmová
Zaměření	o čem supervize je...	Případová Poradenská Programová
Přístupu	jak je supervize prováděna...	Administrativní Výuková Podpůrná
Času	kdy je supervize prováděna...	Pravidelná Příležitostná Krizová

Zdroj: Havrdová, Hajný, 2008, s. 47

1.3.1 Individuální supervize

Bártlová (2007, s. 31) definuje individuální supervizi jako „přímý kontakt supervizora a jednoho pracovníka.“ Přínosy autorka vidí právě ve věnování plné pozornosti jednomu pracovníkovi. Podle Tošnera (2013, s. 8) je účelem tohoto druhu supervize hlavně obnovení nebo udržení osobní stability. Důležitá je také podpora a rozvoj odborných dovedností, zahrnující řešení problémových případů. „Toto individuální setkání umožňuje díky vysoké

míře bezpečí, které poskytuje, otevřít důvěrná témata supervidovaného, které by nikdy nepřinesl na jinou formu supervize.“ (Horák, 2022, s. 20)

Právě z toho důvodu zmiňuje Bednářová a Pelech (2003, s. 70) důležitost důvěrného vztahu a příznivé pracovní aliance mezi supervizorem a supervidovaným.

1.3.2 Skupinová supervize

Bednářová a Pelech (2003, s. 70) popisují skupinovou supervizi jako proces setkání pracovníků, kteří jsou z odlišeného pracoviště, a nejsou tak pracovním týmem (pouze podobné profese nebo stejný typ zařízení). Je zde větší prostor k probrání metodických a klientských témat (Horák, 2022, s. 19) a také je to příležitost pro pracovníky probrat svou práci a vztahy a pocity, které při ní prožívají.

Cílem je tudíž podle Matouška (2003, s. 354–355) „profesionální rozvoj jednotlivců v kontextu skupiny.“ Což znamená, že pracovníci si během skupinové supervize mohou navzájem předat znalosti, dovednosti, zpětnou vazbu nebo se navzájem podpořit ve své práci (Michková, 2008, s. 23).

Bärtlová (2007, s. 35) dodává, že supervizor by si při tomto typu supervize měl být vědom pravidel určená pro skupinovou práci a respektovat je. Také by se měli vybírat pouze určití členové skupiny, aby bylo poté snadné vytvořit atmosféru, která respektuje skupinovou dynamiku. Tato forma by však neměla nahrazovat individuální supervizi.

Podle Horáka (2022, s. 19) je hlavní pozitivum v tomto druhu supervize možnost pracovníků se více otevřít díky anonymitě, kterou při skupinových setkání zažívají.

Naopak nevýhodu můžeme spatřit hlavně v nejistotě skupiny. Schopnost vytvořit pozitivní atmosféru, aby účastníci neměli problém přijít i s hlubším individuálním problémem a pocity (Vaska, Čavojská, 2012, s. 34).

1.3.3 Týmová supervize

Na rozdíl od výše uvedené skupinové supervize, která se schází pouze za účelem společné supervize, v týmové najdeme navzájem provázané vztahy (Hawkins a Shohet, 2004, s. 138). „Zahrnuje všechny členy pracovního kolektivu bez ohledu na jejich pracovní pozici, potřeby, zdroje a odpovědnost.“ (Bärtlová, 2007, s. 33)

Podle Baštecké (2016, s. 133) je účelem týmu, jako výkonové jednotky právě snaha o zlepšení nebo udržení výkonu týmu. V týmové supervizi nám jde o to stejné – zlepšit vztahy a komunikaci mezi nimi, nebo udržet spolupráci mezi pracovníky.

(Michková, 2008, s. 24) se ve své publikaci věnuje tomu, čím se primárně týmová supervize zabývá. Zmiňuje např. komunikaci v týmu, předávání informací mezi jednotlivými subtýmy/ úrovněmi/ jednotlivci, společné vnímání cílů a poslání pracoviště, společné postupy v nestandardních situacích nebo rozdělování práce a odpovědnosti v týmu.

Horák (2022, s. 22–23) považuje za přínos tohoto druhu supervize možnost přítomnosti celého týmu. Pracovníci většinou uvádějí, že nemají dostatek času na probrání důležitých záležitostí, které se v práci vyskytují. Naopak je zde riziko větší uzavřenosti před ostatními pracovníky ve stejném týmu. Při supervizi dochází ke sdílení nejistot a pochybností, které si sebou pracovník nese. Z tohoto důvodu může být pro některé pracovníky nekomfortní se otevřít před ostatními členy svého týmu.

1.4 Účastníci supervize

Mezi účastníky supervize řadíme organizaci, která supervizi zařizuje/organizuje, supervizora a supervidované. Vztahem supervizora a supervidovaného se budeme věnovat samostatně v následujících podkapitolách.

Pro začátek je důležité zmínit, že vztah je klíčový pro kvalitní supervizi. Ve vztahu supervizor – organizace je důležitá vzájemná důvěra a kvalitní kontrakt. Supervidování a jejich organizace bývá často právě tématem, který se probírá na supervizním setkání (Horák, 2022, s. 48)

1.4.1 Organizace

Mezi organizaci, která se podílí na supervizním setkání může patřit zadavatel supervize, což je osoba, popř. organizace, která za supervizi platí. Zadavatelé supervize mají odpovědnost související s informováním pracovníků o smyslu a účelu supervize, zajištění organizačních podmínek. Se supervizorem by se měli dohodnout na tom, jaká jsou jejich očekávání od supervize a také jakou formu zpětné vazby upřednostňují. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008, s. 162) „Organizace je významný účastník supervize, ať supervizor chce, nebo nechce.“ (Towler, 2005 in Havrdová, 2011, s. 35)

1.4.2 Supervizor

Podle Českého institutu pro supervizi (2006) by supervizor měl být „průvodcem, který pomáhá supervidovanému jedinci, týmu, skupině či organizaci vnímat a reflektovat vlastní práci a vztahy, nacházet nová řešení problematických situací.“ Podle Hawkinse a Shoheta (2004, s. 54) má supervizor ve své roli několik funkcí. Jednou z nich je funkce poradce, kdy je supervizor podporou. Dále role pedagoga, který je pro supervidovaného nápomocný při učení a rozvíjení se. Nakonec autoři zmiňují roli manažera, který má odpovědnost za činnosti supervidovaného, ale i organizace, která supervizi zprostředkovala.

A jaký by měl být supervizor? Baštecká (2016, s. 115) definuje ideálního supervizora jako dobrého, zralého, moudrého, pokorného a skromného člověka. Supervizor by měl komunikovat tak, aby to bylo pro supervidované srozumitelné a jasné. Nezbytnou součástí je také schopnost zachování mlčenlivosti o soukromých záležitostech pracovníků. Carroll a Tholstrupová (2004, s.19) mimo tyto základní vlastnosti přidávají navíc schopnost empatie, umění naslouchat, otevřenost, flexibilita, trpělivost nebo smysl pro humor. Čermáková, Johnová (2002, s. 81) zmiňují také schopnost vedení supervidovaného a podpora jejich učení jako důležitou součást dobrého supervizora.

Co se týká profesních kompetencí, supervizor by měl mít kvalifikaci, která mu umožňuje vykonávat tuto profesi. Konkrétně se jedná o supervizní výcvik, „který jej připravuje na roli a pozici supervizora, stejně jako jeho vlastní zkušenost s kontinuální prací pod supervizí.“ Také se po supervizorovi vyžaduje sebezkušenostní výcvik (Horák, 2022, s. 50). Může jít např. o „pravidelnou vlastní supervizi a celoživotní další vzdělávání.“ (Havrdová, Hajný, 2008, s. 46)

1.4.3 Supervidovaný

Supervidovaný je člověk, ke kterému je supervize směřována. Nicméně i supervidovaný má v supervizním setkání určitou zodpovědnost. Michková (2008, s. 48) uvádí několik bodů, za které supervidovaný nese odpovědnost. Mezi tyto body se řadí např.:

- „rozpoznání problémů z vlastní praxe, s nimiž potřebuje pomoci
- schopnost požádat o pomoc (přinést problém do supervize, vyžádat si supervizi)
- rozpoznání toho, co od supervize vlastně chce, co očekává, k čemu ji potřebuje a následně formulování požadavku
- otevřenost k poskytované zpětné vazbě

- sebereflexe“

Kalina a Šimek (2004, s. 113) dodávají, že supervidovaný se v procesu supervize mění a také se obměňuje jeho pohled na sebe. Supervidovaný si formuje normy a hodnoty, které vyplývají z jeho prožívání.

1.4.4 Vztah mezi supervizorem a supervidovaným

Na vztah mezi supervizorem a supervidovaným se můžeme dívat ze dvou stran. Jedna strana je citový/kvalitní lidský vztah, druhá stránka je pracovní vztah, který je funkční (Svobodová, Valášek, 2002, s. 32). Bártlová (2007, s. 6) uvádí, že cílem tohoto vztahu je primárně rozvoj supervidovaného. Nicméně jak uvádí Michková (2008, s. 36) „Pro supervizi je důležité, aby pozice jednotlivých stran a vztahy mezi nimi byly vyrovnané.“ Baštecká (2016, s. 171) dodává, že by účastníci supervize měli spolu navzájem komunikovat s respektem a spolupracovat na vyřešení problémů.

Supervizor většinou není součástí týmu a každodenních problémů pracovníků, tudíž má nezaujatý pohled na danou problematiku, což může supervidovaným otevírat další pohledy na situaci (Vávrová, 2012, s. 128).

Mezi další důležité aspekty v tomto vztahu je důvěra. Bez důvěry mezi supervizorem a supervidovaným nemůže být tento vztah kvalitní. Havrdová a Hajný (2008, s. 28) důvěru vnímají jako podmínku reflexe a učení. Když je vytvořena důvěra, supervidovaný nemá strach sdílet své vlastní nejistoty. V souvislosti s bezpečnou atmosférou Michková (2008, s. 49) zmiňuje tzv. supervizní nebo pracovní spojenectví. „To je založeno především na vzájemné důvěře postavené na otevřenosti a srozumitelnosti vzájemného vztahu.“

1.5 Supervizní kontrakt

Supervizní kontrakt (smlouva, dohoda) je ujednání mezi zúčastněnými stranami supervize, které již byly výše zmíněny. Supervizní kontrakt nám udává, co to supervize je, jak probíhá, jaké mají práva a povinnosti všechny zúčastněné strany. Na základě domluvy se stanovuje obsah smlouvy tak, aby odpovídal cílům, kterých chce organizace dosáhnout (Michková, 2008, s. 34).

Baštecká (2016, s. 205) dodává, že „kontrakt také nastavuje a udržuje přiměřenou profesionální úroveň supervize, protože se v některých bodech odkazuje na obecné normy (např. etické kodexy odborností supervidovaných a supervizora).“

Supervizní kontrakt obvykle obsahuje:

- Zadavatele/ supervidovaného/ supervizora – jejich definici
- Účel supervize
- Podmínky poskytování supervize (organizační podmínky – kdy, kde, jak často...)
- Odpovědnost supervizora a supervidovaných
- Zacházení s informacemi (závěrečné zprávy ze setkání, mlčenlivost supervizora apod.)
- Kritéria úspěchu (usilování supervizora a supervidovaného plnit plán) (Havrdová, Hajný, 2008, s. 71–72).

Havrdová a Hajný (2008, s. 72) připomínají, že by kontrakt měl být flexibilní a měnit se v závislosti na potřebách stran, protože se může měnit i zaměření a forma supervizního setkání.

2 SOCIÁLNÍ PRÁCE S OHROŽENÝMI DĚTMI A MLÁDEŽÍ

V této kapitole se budu věnovat sociální práci s ohroženými dětmi a mládeží z důvodu užšího zaměření sociální práce. Nejprve si však uvedeme definici sociální práce jako takové. „Sociální práce je akademická, vědecká disciplína i činnost. Je to poměrně mladá disciplína. Také můžeme pozorovat její výpůjčky z příbuzných disciplín, jako sociologie, psychologie, sociální politika a sociální správa.“ (Doel, 2012, s. 7) Sociální práce se podle Klímy (2009, s. 76) zaměřuje na vztahy mezi klienty (v našem případě dětmi a mládeží) a jejich sociálním prostředím a posuzuje jejich situaci komplexně. Sociální pracovník by měl identifikovat všechny překážky, které brání zvládnutí situace (např. zdravotní, psychiatrické, psychologické, ekonomické...). V důsledku toho je důležitá návaznost cílů, vazeb a činností na ostatní obory.

Posláním sociální práce je podle Cournoyer (2017, s. 13) orientování na změny, které zahrnují prosazování sociální a ekonomické spravedlnosti, zvyšování sociálního blahobytu a kvality života, ale také odstraňování diskriminace, útlaku a chudoby. Podle Úlehly (2005, s. 25) je cílem sociální práce debata mezi tím, co vyžaduje společnost, a co chce klient. Sociální pracovník je prostředník mezi těmito dialogy.

2.1 Cíle sociální práce s ohroženými dětmi a mládeží

Cílem sociální práce jako takové je poskytování pomoci prostřednictvím sociální opory, ale zároveň celková sociální podpora (Brnula, 2013 s. 25). O to se snažíme i v práci s ohroženými dětmi a mládeží, která si klade za cíl zlepšit kvalitu jejich života (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Mezi hlavní cíle podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách řadíme:

- Podpora procesu sociálního začleňování dětí a mládeže v sociálních službách.
- Vytvoření podmínek pro uspokojování oprávněných potřeb dětí a mládeže, kteří jsou oslabeni v jejich prosazování.
- Zabezpečení základního rámce k zajištění potřebné podpory a pomoci. Podporou a pomocí máme na mysli činnosti, které jsou nepostradatelné pro sociální začleňování dětí a mládeže a důstojné podmínky jejich života, které odpovídají úrovni rozvoje společnosti.

- **Obecný cíl sociálních služeb** = „podpora začlenění v nepříznivé sociální situaci a předcházení vyloučení ze společnosti.“ (Gulová, 2011, s. 31)

2.2 Ohrožené děti a mládež jako cílová skupina sociální práce

Nyní se dostáváme k cílovým skupinám sociální práce. Podle Gulové (2011, s. 18) stanovuje základní rámec pro rozsah sociální práce a definici cílových skupin především zákon o sociální práci. „V sociální práci se jedná zejména o osoby v nepříznivé sociální situaci, o osoby se sníženou soběstačností v základních životních dovednostech z důvodu věku, zdravotního postižení, úrazu, přechodně špatného psychického stavu apod.“ (Gulová, 2011, s. 18)

Děti a mládež jako ohrožená skupina má mnohá specifika. Důvody, proč se děti a mládež stávají „ohroženou“ může být několik. Jednou z nich jsou rodiny. Rodiče kvůli svému zaměstnání nemají dostatek času, a tak děti/mladiství tráví svůj čas s vrstevníky. Jejich vliv může být klíčový pro rozvoj mladistvého. Jako další vliv, který je přítomný zvláště v dnešní době jsou média (Matoušek, 2015, s. 268).

Je nutno zmínit, že na rozdíl od dospělých klientů, dítě a mládež málokdy aktivně vyhledává pomoc se svými problémy. Když pracujeme s dětmi a mládeží, je zde důležitá podpora a pomoc dalších lidí (např. rodiče, učitelé, vrstevníci...) (Elliott, Place, 2002, s. 19).

2.3 Sociální pracovník v nízkoprahovém zařízení

Brnula (2013, s. 223) vnímá sociálního pracovníka jako odborníka, který svou pomocí zmírňuje (popř. odstraňuje) náročnou životní situaci klienta. V některých případech pro klienta tuto pomoc pouze zprostředkovává. Autor také zmiňuje preventivní činnosti sociálního pracovníka, kdy by se měl sociální pracovník snažit zabránit vzniku nepříznivé situace i u lidí, kteří žádnou nepříznivou situaci nepocítují. Úkolem sociálních pracovníků je podle Hanuše (2007 in Elichová, 2017, s. 332) pomoc, podpora, motivace, vedení, učení, organizování apod. Což může být pro sociální pracovníky velmi náročné.

Na sociální pracovníky se celkově vyvíjí velký tlak. Musí plnit množství úloh, které vyplývají z legislativy, organizace, zaměstnavatele, ale také jejich samotné profese (Vaska, 2012, s. 111). Janebová (2009, s. 79) dodává, že sociální pracovníci si toho často nakládají příliš, co se týká odpovědnosti za klienty. Mohou se například cítit vinní za to, že nedokázali klientovi dostatečně pomoci. S tímto souvisí právě nutnost supervizního setkání, jako možnost upřesnění si, za co je vlastně sociální pracovník ve své práci zodpovědný.

Na rozdíl od jiných oborů se sociální práce zaměřuje na klienta jako celek. Sociální pracovník by měl vyhodnotit všechny bariéry klienta, které vedou k nezvládnutí situace. Jedná se např. o zdravotní, psychologické, ekonomické a další bariéry. V případě sociálního prostředí pak mluvíme o napjatých rodinných vztazích, nefunkčnost sociální politiky atd. Z tohoto důvodu je zde důležitost sociálního pracovníka spolupracovat také s ostatními odborníky (Janebová, 2009, 76). Stejný názor má i Matoušek (2013, s. 223) a dodává, že „posouzení situace ohroženého dítěte je záležitost složitá a náročná. Jedná se o komplexní problematiku.“

Podle Janebové (2009, 81-82) se řadí mezi kompetence sociálních pracovníků v NZDM následující činnosti:

- Provádění sociálních šetření (ověřování situace klientů)
- Sociálně právní poradenství (orientování se v otázkách práva, rodiny, zaměstnanosti, vzdělávání atd.)
- Služby sociální prevence (prevence v rámci sociálně patologických jevů u dětí a mládeže)
- Depistážní činnosti (vyhledávání klientů v jejich přirozeném prostředí)
- Poskytování krizové pomoci

2.3.1 Požadavky na sociálního pracovníka

Sociální pracovník by měl splňovat určité osobnostní předpoklady a sociální schopnosti. Také by měl mít určitou vědomostní výbavu (vědomosti z jiných oborů, schopnost diagnostikovat problém (Gulová, 2011, s. 34)), která mu umožňuje vykonávat tuto profesi (Brnula, 2013, s. 224).

Důvěryhodnost, schopnost naslouchat a empatii považuje Gulová (2011, s. 36) za klíčové vlastnosti. Mimo jiné zmiňuje vlastnosti jako „cílevědomost, iniciativa, samostatnost, smysl pro poznávání souvislosti, samostatné rozhodování, abstrakce a předpovídavost, nápaditost, sebekritičnost, smysl pro humor, vysoká motivace, odolnost k neúspěchu, schopnost nést riziko...“. Dorr (2014, s. 18) dodává, že klíčovými dovednostmi je sebereflexe a sebeuvědomění. To pomáhá pracovníkům vyvarovat se chování, které by bylo neetické nebo by negativně zasahovalo do práce s klienty. Aby sociální pracovník mohl vykonávat svou profesi, musí také splňovat předpoklady pro výkon povolání. Mezi tyto požadavky náleží

„plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

2.3.2 Etický kodex sociálního pracovníka

Etika sociální práce jako taková je „soubor mravních zásad, které by měl sociální pracovník dodržovat.“ (Matoušek, 2016, s. 55) Etický rozměr prostupuje všemi aspekty sociální práce, i když to není na první pohled patrné. V sociální práci jsou hodnoty a etické principy obzvláště důležité jako normy, které ovlivňují naše konkrétní rozhodování. Definují podstatu a metody sociální práce a mají zásadní význam při řešení etických otázek (Michková, 2008, s. 61). Sociální pracovník by měl respektovat každého člověka nezávisle na tom, odkud pochází, jaká je jeho barva pleti, věk, pohlaví, ekonomická situace atd... (Fabián, 2021, s. 58).

V práci sociálních pracovníků může nastat situace, která je komplikovaná a obtížně řešitelná. „Často „správná věc“ není samozřejmá a závisí na kontextu situace.“ (Doel, 2012, s. 14) Hlavním cílem etiky sociální práce je umožnit sociálnímu pracovníkovi identifikovat relevantní principy a hodnoty, a mimo jiné s nimi dokázat pracovat v odpovídajícím kontextu (Fischer, Milfait a kol., 2010, s. 19).

Zvláště v NZDM by měl sociální pracovník přemýšlet, zdali je v situaci potřeba direktivně zasáhnout (např. v situaci, kdy po několika neúspěšných rozhovorech s rodiči se rozhodne oznámit OSPODU podezření na zanedbávání dětí) nebo nezasahovat, protože by to mohlo poškodit důvěru mezi klientem a sociálním pracovníkem (Janebová, 2009, s. 78–79).

2.4 Význam supervize v sociální práci

Na závěr této kapitoly vás seznámím s významem supervize v práci sociálního pracovníka. Jak jsem již výše zmiňovala, supervize je důležitým aspektem v pomáhajících profesích – což je i sociální práce. Supervize pomáhá sociálním pracovníkům v mnoha ohledech. Podle Michkové (2008, s. 10) je supervize ve sféře sociální práce formulovaná jako „metoda, pomocí které ověřujeme, zda zásahy, které jsme použili, odpovídají možnostem a potřebám klienta, jeho zakázce, našemu společnému cíli a možnostem instituce.“ Supervize si dává za cíl zkvalitnit práci sociálních pracovníků, předcházet chybám, ale také přináší alternativní postupy práce (Schavel a kol., 2010, s. 12). Bednářová a Pelech (2003, s. 68) zdůrazňují, že pracovník v pomáhajících profesích by se měl pravidelně účastnit supervizního setkání, a to bez ohledu na to, jaké má vzdělání, výcvik, zkušenosti apod.

Supervize by měla sociálnímu pracovníkovi pomoci uvědomit si své motivy, které ho vedly k přijetí práce, aby mohl reflektovat své aktivity i metody práce a provádět sebereflexi. Sociální pracovník by měl být schopen vyrovnat se se složitostí sociální práce, stejně jako zvládat nejistotu a požadavky změn. Současně by měl být schopen reagovat na problémy klienta a snažit se spolupracovat na jejich vyřešení (Nečasová, 2007, s. 1).

Dalším důvodem významné role supervize je prevence syndromu vyhoření. Bártlová (2007, s. 53) definuje syndrom vyhoření v souvislosti se sociálními pracovníky jako „soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu.“ Supervize má však mnohem větší opodstatnění než jen prevence syndromu vyhoření. Také může vést k růstu odbornosti a schopnosti se samostatně rozhodovat o formách, strategiích a postupech práce s klientem (Bednářová, Pelech, 2003, s. 73).

3 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

V této kapitole se budu věnovat nízkoprahovému zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) jeho charakteristice, cílům a cílové skupině. Bednářová a Pelech (2003, s. 49) tyto zařízení definují jako preventivní zařízení, podílející se na tvorbě životního stylu a pomoci mladistvým zvládnout každodenní potíže. „Současné sociologické studie nám potvrdí, že určité procento mladých lidí má se zvládnutím nových a náročných životních situací velké problémy. Jejich socializace je určitým způsobem narušena (selhává), což se projevuje tzv. nezvládnutím života.“ (Svoboda, 2009, s. 45) Díky nízkoprahovým zařízením je tak umožněno dětem a mládeži trávit společně volný čas, podporuje jejich samostatnost a smysl pro společenskou povinnost a poskytuje sociální pomoc (Matoušek, 2013, s. 196). Podle České asociace streetwork (2008, s. 5) jde primárně o to navázat a udržet s dětmi a mladistvými kontakt, poskytnout jim informace, odbornou pomoc a podporu.

Hlavní činností tohoto zařízení je poskytování volnočasových aktivit spojených s určitými sociálními službami. Tyto aktivity jsou obměňovány v souladu se zájmy cílové skupiny, místním prostředím a podmínkami (Matoušek, 2013, s. 196-197). „Služba zařízení je poskytována na základě „nízkoprahovosti“ – tj. maximální přístupnost a odstranění sociálních, psychických či jiných bariér.“ (Hájek, Hofbauer, Pávková, 2008, s. 151)

Nízkoprahová zařízení jsou definována v zákonu č. 108/2006 Sb. O sociálních službách v § 62. Tento zákon říká, že NZDM nabízí pro děti mládež „výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkovává kontakt se společenským prostředím, zajišťuje sociálně terapeutické činnosti a také pomáhá při uplatňování práv a zájmů při obstarávání osobních záležitostí.“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) Je důležité, aby v NZDM pracovali pracovníci, kteří jsou odborně způsobilí k „výkonu povolání sociálního pracovníka či pracovníka v sociálních službách.“ (Zemanová, Dolejš, 2015, s. 10)

3.1 Cíle nízkoprahového zařízení pro děti a mládež

Hlavním cílem nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je navázat a udržet kontakt s lidmi, kteří z různých důvodů nevyužívají sociální, vzdělávací a volnočasové služby a nabídky. Cílem je podpora jejich samostatného růstu, pomoc při jejich osamostatňování a svéprávnosti. Dalším důležitým cílem je snížit škody, které si cílová skupina může způsobit nebezpečným chováním a aktivitami. NZDM usiluje o změnu skupinových norem i individuálního chování osob, kterým je poskytována péče (Racek, Herzog, 2009, s. 323). Primární úloha je „prevence sociálně – patologických jevů“. (Bednářová, Pelech, 2003, s.

50) Podle České asociace streetwork (2008, s. 3) je posláním NDZM snaha o „sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.“ Mezi další cíle Klíma (2009, s. 14) uvádí např. redukce zdravotních nebo sociálních rizik, které jsou následkem rizikového chování. Nejčastěji mluvíme o přenosu pohlavních chorob, sebevraždách, řízení pod vlivem apod.

Cílem NZDM je také pestrá nabídka volnočasových aktivit a pomoc v orientaci v jejich sociálním prostředí (Bendl, Hanušová, Linková, 2016, s. 85).

„Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Sociálně terapeutické činnosti
- Pomoc při prosazování práv a zájmů“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

3.2 Cílová skupina nízkoprahového zařízení

„Cílovou skupinou NZDM jsou děti a mládež ve věku 6 až 26 let, ohrožené nepříznivou sociální situací.“ (Janebová, 2009, s. 82) Nejčastěji jde právě o „konfliktní společenské situace, obtížné životní události a omezující životní podmínky.“ (Česká asociace streetwork, 2008, s. 4) V rámci NZDM jsou za nepříznivé situace považovány ty, které vyplývají ze životního stylu, který vede ke konfliktu se společností, krizové sociální situace, sociálně znevýhodňující prostředí, nebo situace, kdy jsou „trestnou činností někoho dalšího ohrožena práva a zájmy osoby.“ (Janebová, 2009, s. 82) Cílové skupiny můžeme dělit dle rizikového chování na dvě skupiny. Do první skupiny se řadí ti, kteří ohrožují nejen sebe (závislosti na návykových látkách...), ale také své nejbližší. Příkladem druhé skupiny mohou být mladí nezaměstnaní lidé. Tato skupina je pojmenována jako „riziková skupina s epizodickým výskytem sociálně patologických chování.“ (Klíma, 2009, s. 12)

Dále můžeme cílovou skupinu dělit dle věku na 3 skupiny: Dítě (do 15 let), mladistvý (od 15 do 18 let) a mládež (do 26 let). „Na dospívání lze nahlížet jako na období zvýšených nároků, které často vedou ke krizím a konfliktním vzorcům chování. Adolescenti se v každodenním životě vypořádávají s řadou starostí a problémů.“ (Štefková, Dolejš, 2016, s. 26) Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež se řadí mezi jedinou sociální službu, která se věnuje dospívajícím (Zemanová, Dolejš, 2015, s. 10).

Mezi další prvky charakterizující cílovou skupinu můžeme řadit:

- Nezapojení se do klasických volnočasových aktivit – vyhledávají neproduktivní trávení volného času mimo rodinu/sociální skupinu
- Odmítání standardních forem institucionalizované pomoci
- Konfliktní/ohrožující životní styl pro jejich okolí nebo pro ně samotné
- Nejasná/ nedefinovatelná zakázka pro jiný typ služeb (Česká asociace streetwork, 2008, s. 4).

Česká asociace streetwork (2008, s. 18) dodává, že „služby jsou všem jednotlivcům z cílové skupiny poskytovány stejně bez ohledu na původ, náboženské vyznání, politickou orientaci, sociální postavení, rasu, sexuální orientaci či pohlaví.“

3.3 Metody práce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež

V této podkapitole se budu více věnovat metodám práce, které jsou aplikované v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Tyto metody vedou k „naplňování procesu individuálního plánování a k vytváření individuálního plánu s uživatelem.“ (Česká asociace streetwork, 2008, s. 5) Vyjmenuji a definuji ty, které jsou nejčastěji uváděny v literatuře.

3.3.1 Streetwork, kontaktní práce, terénní práce

V České republice se můžeme setkat s několika označeními pro tuto metodu práce v NZDM. Jako nejčastější je uváděn pojem streetwork. Ale můžeme se setkat i s pojmy kontaktní práce nebo terénní práce (Bednářová, 2013, s. 169).

Kontaktní práci můžeme definovat jako určitou odbornou činnost, která si klade za cíl navázat osobní kontakt s jednotlivci (popř. se skupinami). Důležitým aspektem je zde vytvoření vztahu mezi pracovníkem a klientem, který většinou nevyhledává standardní formy pomoci, nebo se jim vyhýbá (Zemanová, Dolejš, 2015, s. 13). Důležité je vytvoření prostoru pro cílenou intervenci, která se skládá z individuálních plánů. Nezbytnou součástí je pak hledání a posilování komunikace s dítětem nebo mládeží, a také rozvoj jeho vyjadřovacích schopností o tom, co potřebuje (Česká asociace streetwork, 2008, s. 5-6). Cílem kontaktní práce je podle Schneiderové (2008, s. 13) „navázat kontakt s klienty, kteří zatím nevyhledali odbornou pomoc a u kterých je důvodný předpoklad, že by ji mohli potřebovat.“

Potencionální klienti jsou obvykle ti, kteří žijí rizikovým způsobem života (Bednářová, 2013, s. 169). Tyto klienty můžeme dále rozdělit na určité skupiny:

- Tzv. děti s klíčem na krku (děti a mládež, kteří tráví svůj volný čas na ulici)
- Skupiny, které jsou silně jednostranně zaměřené (skinheads, punková mládež...)
- Prostitutky/ homoprostituti
- Uživatelé návykových látek (Bednářová, 2013, s. 173)

3.3.2 Případová práce

Co se týká případové práce, zachovává se zde určitý postup práce s uživatelem. Případová práce nese znaky dlouhodobosti, individuální práce a systematičnosti. Na začátku procesu si pracovník spolu s uživatelem definují kontrakt a jeho podmínky a zformulují individuální plán. Následně pracovník informuje uživatele o vedení dokumentace, co obsahuje atd. Pracovník průběžně vyhodnocuje, zdali se daří naplňovat cíle, které byly dány na začátku procesu (Česká asociace streetwork, 2008, s. 6).

Příkladem případové práce může být práce s nezletilou, která čeká dítě. „Uživatelka (17 let) řeší dlouhodobě svoji budoucí bytovou a finanční situaci. Pracovnice jí nabízí různé možnosti a snaží se ji zorientovat v jejich výhodách a nevýhodách (k čemu povede neuvedení otce dítěte x jeho uvedení, jak ovlivní její příjem po porodu, když zůstane bydlet s rodiči a oficiálně je nahlášená jinde, jaké jsou podmínky v diagnostickém ústavu pro dívku s dítětem...). Pracovnice zjišťuje potřebné informace na příští dohodnuté setkání.“ (Česká asociace streetwork, 2008, s. 14)

3.3.3 Poradenství

Poradenství v tomto kontextu můžeme chápat jako individuální věnování se klientovi a jeho situaci (Kotová, Holiš, 2010, s. 126). V sociální práci je poradenství definováno jako poskytování pomoci lidem (jednotlivcům, skupinám a komunitám), kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci. Tuto nepříznivou situaci většinou nejsou schopni sami vyřešit. Poradenství poskytuje podporu při sociálním začleňování, nabízí příležitosti a zprostředkovává přístup ke zdrojům (Schneiderová, 2008, s. 8). Cílem poradenství je podle Drydena (2008, s. 16) pomoc klientům k smysluplnějšímu životu a jejich snaha osvobodit se od vlivů, které omezují jejich citovou pohodu.

V NZDM do poradenství nejčastější vstupují témata jako vztahy, sex, rodina, návykové látky, škola, volný čas a sociální a právní záležitosti (Česká asociace streetwork, 2008, s. 6). Uživatel musí vědět, že se jedná o poradenství a musí být charakterizovaná zakázka, cíl a výstup (Česká asociace streetwork, 2008, s. 15). Pracovníci v NZDM mohou také poskytovat poradenství blízkým osobám dítěte a mladistvého (rodičům, přátelům...) V tomhle případě však uživatel musí udělit souhlas (Česká asociace streetwork, 2008, s. 7). V poradenství pomáháme klientovi tím, že se ho snažíme vést k aktivnímu řešení své nežádoucí situace. Pokud by klient pouze pasivně přijímal pomoc, nedošlo by k pokroku v poradenském procesu (Schneiderová, 2008, s. 9).

Příkladem poradenství v NZDM může být situace, kdy „uživatel (15 let), který hraje závodně fotbal a uvažuje nad svojí budoucností, si není jistý, zda má reálnou šanci stát se profesionálem, což je jeho velký sen. Neví, kam má směřovat svoje úsilí (SŠ x fotbal) a má pocit, že trenér si s ním o tom promluvit nechce. Pracovnice mu nabídne, že může kontaktovat trenéra a domluvit společnou schůzku.“ (Česká asociace streetwork, 2008, s. 14)

3.3.4 Krizová intervence

Předtím, než vymezím pojem krizová intervence se zaměřím na definici jednotlivých slov – krize a intervence. Krizi vnímám jako náročnou životní událost, na kterou každý jedinec reaguje jinak. Příčinou krize může být podle Vodáčkové a kol. (2020, s. 32–33) mnoho různých životních událostí. V NZDM se často jedná o situace, které jsou pro účastníka emočně náročné a pociťuje při nich vztek, úzkost nebo strach (Česká asociace streetwork, 2008, s. 14). Jako příklad, který nejčastěji zasahuje děti a mládež můžeme uvést např. vstup do školy, nebo její ukončení, rozvod rodičů, úmrtí blízkého člena rodiny, konflikty s rodiči, sourozenci, drogy, změna (školy, bydliště...) atd. (Vodáčková a kol., 2020, s. 266–267).

Pojem intervence podle Špatenkové a kol. (2017, s. 42) znamená, že „mezi jedince a jeho krizi vstoupí krizový intervent jako jakýsi prostředník tak, aby jedinec zasažený krizí od ní získal větší odstup, mohl ji nahlédnout a navázat s ní kontakt.“

Nyní se už dostáváme k pojmu krizová intervence. Krizová intervence je profesionální přístup k práci s klientem, který prožívá stresovou, nepříznivou nebo ohrožující situaci. Napomáhá k objasnění klientova prožívání a k zastavení ohrožujících nebo jiných neproduktivních tendencí v jeho chování (Vodáčková a kol., 2020, s. 60). Krizovou intervencí pracovník navozuje v klientovi pocit, že má situaci pod kontrolou. To vede klienta

k řešení jeho problémové situace a k regeneraci jeho sil. Pozornost se věnuje i podnětu, který zapříčinil krizovou situaci a s ním spojené pocity, které klient zažíval (Baštecká, 2005, s. 170). Krizová intervence funguje 24/7. Zahrnuje celkovou péči, která je přizpůsobená konkrétnímu klientovi, jeho rodině a jeho problému. Skládá se z psychologických, sociálních, zdravotních a dalších služeb. (Hunyadiová, 2012, s. 37–38) Špatenková a kol. (2017, s. 43) popisuje, že krizová intervence by měla mít znaky neodkladnosti, dostupnosti, kompetentnosti, bezpečnosti a jednoduchosti.

3.3.5 Volnočasové aktivity

Volný čas se pojí s odpočinkem, zábavou a rozvojem osobnosti. Díky volnému času může dítě nebo mládež regenerovat pracovní a duševní sílu a zároveň se spolupodílet na vytváření kultury (Hofbauer, 2004, s. 13).

Motivace dětí a mládeže k zapojení se do volnočasových aktivit probíhá formou různorodosti nabízených aktivit. NZDM většinou nabízí takové činnosti, aby stoupl zájem nezapojených uživatelů (Hofbauer, 2004, s. 91). Může jít o aktivity, kdy pracovník funguje pouze jako zprostředkovatel a uživatel si vybírá činnosti na základě svých preferencí (poslouchání hudby, kreslení nebo sledování filmu). Jiná forma mohou být složitější aktivity, kdy pracovník má stále úlohu zprostředkovatele a podpory v případě pomoci (výtvarné dílny, hudební zkušebnu...). Dále může jít o akce, které organizují sami účastníci v NZDM a tím tak rozvíjejí kooperaci mezi ostatními a zvyšují své organizační dovednosti (Česká asociace streetwork, 2008, s. 13). V neposlední řadě zde můžeme zařadit příležitostné akce jako koncerty a turnaje. Tyto akce sice chystají pracovníci, ale usilují v co největší míře o zapojení uživatelů a tím tak propagují nízkoprahové zařízení. Dítě či mladiství mohou v rámci NZDM využívat také dílny, na nichž bývá interní či externí lektor (Česká asociace streetwork, 2008, s. 7).

Volnočasové aktivity jako součást NZDM by neměli být cílem, ale pouze prostředkem k sociální práci s dětmi a mládeží. Měly by sloužit primárně k tomu, aby děti a mladiství navázali kontakt se službou a zároveň pracovníci navázali kontakt s klientem. Při volnočasových aktivitách může pracovník odhalit sociálně patologické jednání a reagovat na něj (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2010).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUM

Po nasycení informací v teoretické části navazuje praktická část. V následující kapitole se budu věnovat popisu výzkumu, který jsem prováděla od října 2022 do února 2023. Postupně vás provedu od výzkumných cílů přes popis výzkumného souboru až po etické otázky výzkumu. V praktické části mé diplomové práce jsem se zaměřila na sociální pracovníky, kteří pracují v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v České republice. Účastníky výzkumu, kteří participovali v rozhovoru budu více charakterizovat v následujících kapitolách. Z důvodu hlubšího porozumění problematice byl zvolen **kvalitativní výzkum**.

Tomuto tématu jsem se rozhodla věnovat z důvodu nedostatečné probádanosti problematiky v Českém prostředí. V posledních letech se kladou stále větší nároky na pracovníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Z tohoto důvodu je důležitá kvalitní supervize, která má pro sociální pracovníky různé role. Oblast zkoumání supervize v rámci sociální práce můžeme vidět spíše v zahraničních studiích. Yu a Liao (2023, s. 1) ve svém výzkumu zmiňují důležitost pohledu sociálních pracovníků na supervizi pro pochopení jejich komplexních potřeb. Tito autoři uvádějí, že mnoho studií sice prokázalo supervizi jako klíčovou pro profesní rozvoj pracovníků, nicméně sociální pracovníci čelí výzvám v oblasti supervize a tyto oblasti nebyly dosud důkladně prozkoumány (Yu, Liao, 2023, s. 12). „Supervizoři by měli být schopni sdílet své znalosti a zkušenosti, které pomáhají pracovníkům rozvíjet své dovednosti.“ (Ketner, Cooper-Bolinskey, Vancleave 2017, s.13) Nicméně ne vždy dochází k úspěšné supervizi. Např. výzkum, který provedl Davys (2017) také zmiňuje neočekávané zjištění, kterým byla zpráva o neuspokojivé a škodlivé supervizi. I přesto, že se sociální pracovníci věnují hodnocení supervize, je klíčové se tímto tématem zabývat více a využít toto hodnocení následně v praxi.

Tématu sociální práce a supervize se věnovali i autoři Noble a Irwin (2009). Ti zmiňují, že „vzhledem k tomu, jak nové ekonomické prostředí ovlivňuje supervizi, je podle nás povinností vědců i odborníků z praxe prozkoumat, jakým způsobem mohou současné poznatky o supervizi kreativně a relevantně reagovat na zjištěné výzvy...Nastal čas přijmout tuto výzvu a otevřít supervizi kritičtější reflexivní analýze, aby vznikl prostor pro nové strategie a reakce.“ (Noble, Irwin, 2009, s. 356) V souvislosti se supervizí a ohroženou mládeží se tomuto tématu věnovala Romana Lukowa (2008 in Havrdová, 2011, s. 32). Ve svém výzkumu na univerzitě ve Vídni se rozhodla pro kvalitativní výzkum, který zkoumal působení supervize v rakouské regionální sociální organizaci pro práci s ohroženou mládeží.

„Jejím cílem bylo porovnat různé perspektivy a z nich vyvodit působení supervize na organizaci.“ (Havrdová, 2011, s. 32)

4.1 Cíle výzkumu a výzkumné otázky

Hlavním cílem mého výzkumu je prozkoumat, jaká je role supervize v práci sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Na tento hlavní cíl jsem navázala dílčími cíli, které zkoumají tuto problematiku více do hloubky. Jedním z dílčích cílů je prozkoumat, jak sociální pracovníci v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež vnímají supervizi a supervizora. Zajímám se také o to, jak probíhá supervizní setkání v práci sociálních pracovníků v NZDM. Dalším cílem je zjistit, co podle sociálních pracovníků ovlivňuje neúspěšnou supervizi. V neposlední řadě se snažím pochopit, jak tito sociální pracovníci využívají znalosti získané v supervizním setkání v přímé práci s dětmi a mladistvými.

Z výše uvedeného vyplývají následující výzkumné otázky:

Hlavní výzkumná otázka: Jaká je role supervize v práci sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež?

Dílčí výzkumné otázky:

- Jak sociální pracovníci v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež vnímají supervizi?
- Jak sociální pracovníci v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež vnímají supervizora?
- Jak probíhá supervizní setkání v práci sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež?
- Co podle sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež ovlivňuje neúspěšnou supervizi?
- Jak sociální pracovníci využívají znalosti získané v supervizním setkání v přímé práci s dětmi a mladistvými?

4.2 Pojetí a design výzkumu

Za účelem zjištění, jaká je role supervize v práci sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, jsem se rozhodla pro **kvalitativní metodu výzkumného**

šetření. Tento druh výzkumu nám dává možnost prozkoumat problematiku do hloubky. U kvalitativního výzkumu nezůstáváme pouze na povrchu, jak je tomu u kvantitativních výzkumů, ale snažíme se o důkladnou komparaci případů a porozumění procesům, které se v nich odehrávají (Hendl, 2005, s. 53). „Mohou být také použity k získání nových a neotřelých názorů na jevy, o nichž už něco víme.“ (Strauss, 1999, s. 11) Jednou z výhod kvalitativního výzkumu, který Hendl (2005, s. 52) uvádí je zkoumání fenoménu v přirozeném prostředí. Můžeme zde také studovat procesy a navrhnout teorie. „Práce kvalitativního výzkumníka je přirovnávána k činnosti detektiva. Výzkumník vyhledává a analyzuje jakékoli informace, které přispívají k osvětlení výzkumných otázek, provádí deduktivní a induktivní závěry.“ (Hendl, 2005, s. 50) Nicméně je důležité zmínit i jeho nevýhody. Kvalitativní výzkum může být považován za neobjektivní a nezobecnitelný (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 28). Je však nezbytné mít na paměti, že kvalitativní a kvantitativní metoda výzkumu nestojí proti sobě, jelikož „neexistuje jeden metodologický přístup stejně dobrý pro zkoumání veškerých pedagogických otázek.“ (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 22)

Jako design výzkumu byla zvolena metoda zakotvené teorie. Ta spočívá v tom, že systematicky shromažďujeme a následně analyzujeme informace z rozhovorů. Na rozdíl od kvantitativního přístupu teorii neověřujeme, ale tvoříme ji (Strauss, 1999, s. 14). Jednou z přínosů zakotvené teorie je schopnost sjednocení dat získaných různými způsoby (pozorování, rozhovor...), ale také využití různých přístupů v analýze dat (Miovský, 2006, s. 226).

Data jsem analyzovala pomocí otevřeného kódování. Otevřené kódování hledá významové jednotky, které charakterizují určité události, jevy, pocity atd. Z těchto kódů jsou poté vytvořeny kategorie. Tyto kategorie fungují jako abstraktní pojem pro skupinu kódů a jejich název by měl být originální (Miovský, 2006, s. 228–229).

4.3 Výzkumný soubor

Nyní se dostáváme k charakteristice výzkumného souboru. Vzhledem k metodě výzkumného šetření jsem zvolila **metodu záměrného výběru**. Výzkumný soubor podle Švaříčka a Šed'ové (2007, s. 73) tvoříme v návaznosti na výzkumný problém a výzkumné otázky. Pro účely mé diplomové práce jsem získala osm sociálních pracovníků pracujících v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, kteří ve svém zaměstnání absolvují pravidelné supervizní setkání. Účastníci výzkumu by měli mít dostatečné znalosti a zkušenosti o dané

problematicke. Z tohoto důvodu jsem zvolila následující kritéria pro výběr účastníků výzkumu:

- Pravidelná účast na supervizních setkáních po dobu alespoň 1 roku. Tato doba je klíčová pro vytvoření vztahu mezi supervizorem a supervidovaným. „Všeobecně platí, že pokud trvá supervize méně než jeden rok, nestačí se mezi oběma stranami vytvořit dostatečně blízký důvěrný vztah.“ (Svobodová, Valášek, 2002, s. 25)
- Zaměstnání na plný úvazek v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež po dobu delší než 1 rok.

Účastníky výzkumu jsem nejprve oslovila prostřednictvím emailu, kde jsem jim vysvětlila, kdo jsem a jaký je účel mého výzkumu. Kontaktovala jsem přibližně jedenáct zařízení z celé České republiky, z nichž tři neodpověděli, dvě se omluvili z důvodu časové vytíženosti a jeden účastník nesplňoval kritéria. V případě souhlasu účastníka na výzkumu jsme se individuálně domluvili na formě a podmínkách rozhovoru v rámci jeho časových možností. Hledání dalších respondentů probíhalo **metodou sněhové koule**. Tahle metoda spočívá v tom, že již získané účastníky výzkumu požádáme o doporučení dalších kontaktů, které splňují předem daná kritéria (Miovský, 2006 in Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 73). Takhle můžeme postupovat až do nasycení dat.

Seznam vybraných účastníků výzkumu:

Z důvodu zachování anonymity všech účastníků jsem je označila pod čísly (1-8). V následujících řádcích popíšu pohlaví, pozici v nízkoprahovém zařízení, délku praxe a dobu, po kterou je účastník výzkumu pod supervizí, popřípadě další informace charakteristické pro tyto účastníky.

Respondent 1 – Žena, vedoucí služby a zároveň sociální pracovnice v NZDM. 7 let praxe. 7 let supervize.

Respondent 2 – Žena, sociální pracovnice v NZDM. 4 roky praxe v zařízení. 7 let supervize (3 roky v rámci vysoké školy)

Respondent 3 – Žena, sociální pracovnice v NZDM. 9 let praxe v zařízení. 9 let supervize.

Respondent 4 – Žena, pracovnice v sociálních službách. 6 let praxe. 5 let supervize.

Respondent 5 – Muž, v současnosti zástupce vedoucího v NZDM. 18 let praxe v NZDM (15 let pod jednou společností). 18 let supervize.

Respondent 6 – Žena, vedoucí sociální pracovnice v NZDM. 7 let praxe v zařízení. 7 let supervize (5 let v NZDM + 2 roky v předchozím zaměstnání).

Respondent 7 – Žena, vedoucí služby, sociální pracovnice v NZDM a zároveň zástupce ředitele. 9 let praxe v NZDM. 9 let supervize.

Respondent 8 – Žena, sociální pracovnice v NZDM. 1,5 roku praxe. 1,5 roku supervize.

4.4 Metoda sběru a zpracování dat

Jako metoda sběru dat byl vzhledem k povaze výzkumných cílů zvolen **polostrukturovaný rozhovor** s jednotlivými účastníky. Díky rozhovoru jsme schopni sledovat, jak účastník reaguje na naše otázky, a na základě toho přizpůsobovat průběh rozhovoru (Chráska, 2016, s. 176). Jak zmiňuje Švaříček a Šedřová (2007, s. 160), proces této metody zahrnuje složitější procesy, kterými výzkumník musí projít. Nejprve jsem musela promyslet otázky do rozhovoru, které korespondují s tématem diplomové práce. Znění otázek jsem několikrát upravovala tak, aby byli pro účastníky výzkumu srozumitelné. Důležité je také pořadí otázek, kdy se doporučuje začínat obecnějšími otázkami, abychom účastníka uvedli do problematiky (Chráska, 2016, s. 177). Rozhovory se odehrávaly ve dvou podobách – osobně v prostorách, kde účastník pracoval nebo online přes předem domluvenou platformu (Zoom, Teams...). Ve všech případech bylo zvoleno místo i čas, kdy účastníci nebyli ničím rušeni. Na začátku rozhovoru jsem účastníkům připomněla, že jejich participace ve výzkumu je anonymní a mají právo z rozhovoru kdykoliv odstoupit. O dalších podrobnostech ohledně etických otázek výzkumu se budu věnovat v následujících podkapitolách. Všechny účastníky jsem také upozornila na to, že rozhovor bude nahráván pro následný přesný přepis. Všichni účastníci s tímto souhlasili. Během rozhovoru jsem se snažila o uvolněnou atmosféru a nechávala jsem účastníkům dostatečný čas na promyšlení otázky.

Po této fázi následovala transkripce rozhovoru. „Transkripce se nazývá proces převodu mluveného projevu z interview nebo ze skupinové diskuse do písemné podoby.“ (Hendl, 2006, s. 208) Ukázkou přepisu rozhovoru můžeme najít v příloze. Rozhovory jsem následně kódovala v softwaru ATLAS.ti. Jak již bylo výše zmíněno, analýzu výzkumných dat jsem prováděla pomocí principů zakotvené teorie.

4.5 Etické otázky výzkumu

Při provádění kvalitativního výzkumu je důležité dodržovat etické zásady. Mezi ty nejdůležitější Hendl (2005, s. 155) zmiňuje získání souhlasu účastněné osoby, informování

o účelu výzkumu, svobodu odmítnutí a zajištění anonymity. Všechny výše zmíněné zásady byly ve výzkumu uplatněny. O účelu výzkumu byli účastníci informováni již v emailové komunikaci a následně před rozhovorem. Pravá jména účastníků a název zařízení, ve kterém pracují nebyly uvedeny. Místo toho jsem je označila pod čísly (respondent 1-8) a v kontextu výzkumu jsem uvedla pouze jejich pozici v zařízení. Jak jsem již výše uvedla, před rozhovorem jsem účastníky informovala o nahrávání rozhovoru a ujistila je, že rozhovor bude sloužit pouze pro účely mé diplomové práce. Taky jsem zdůraznila, že jejich jména nikde uvádět nebudu. Souhlas s nahráváním a účastí v rozhovoru jsem zaznamenala na diktafon.

5 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

V následující kapitole prezentuji výsledky výzkumu z rozhovorů, které jsem provedla s pracovníky v nízkoprahovém zařízení pro děti mládež. Výsledky jsem rozdělila do kategorií na základě kódů, které jsem postupně měnila až do závěrečné verze. Data jsem analyzovala pomocí otevřeného kódování.

Interpretace dat je doplněna přímými citacemi z rozhovorů. V textu jsem označila R1-R8 na základě toho, komu daná citace náleží. Charakterizace účastníků výzkumu jsem se věnovala v předchozích kapitolách.

5.1 Kategorie

Na základě provázanosti témat byli zvoleny kódy a na ně navazující kategorie:

Tabulka 2 – Kategorie výzkumného šetření

KATEGORIE	Kódy
ORGANIZAČNÍ PODMÍNKY	Potřeba supervize
	Délka a doba
	Místo výkonu
ROLE SUPERVIZE	Motivace
	Jiný pohled na věc
	Odrazový můstek
	Sebereflexe
	Zpracování emocí
SUPERVIZOR	Osobnost supervizora
	Zkušenosti supervizora
	Důvěra v supervizora
PROCES SUPERVIZE	Icebreaker
	Téma
	Závěr

KÁMEN ÚRAZU	Jako ve škole
	Stereotyp
	Stavění zdí
	Supervize bez konce
	Finance jako problém
VYUŽITÍ V PRAXI	Etická dilemata
	Vymezení hranic
	Inovativní nápady

V následujících řádcích se budu věnovat popisu těchto kategorií pomocí techniky „vyložení karet“. Tato technika spočívá v tom, že vezmeme kategorizovaný seznam kódů a kategorie, které vznikly z otevřeného kódování a ty uspořádáme do obrazce nebo linky. Následně se sestaví text tak, aby detailněji vystihl danou kategorii (Švaříček, Šed'ová, 2010, s. 226).

5.1.1 Organizační podmínky

V této části se zaměřím na organizační podmínky, které mohou ovlivnit průběh a kvalitu supervize. Sociální pracovníci v NZDM mají supervizní setkání různě často. V některých zařízeních supervize probíhají pouze jednou až dvakrát ročně. (R2): „*Ta skupinová jednou za rok a ta individuální taky jednou za rok.*“ (R7): „*Jako tým ta jakoby ta služba a celá organizace to máme taky tak nějak jednou za půl roku.*“ Tohle pracovníci mohou vnímat jako základ pro to, aby byla plněna alespoň nějaká supervize. (R1): „*Nicméně, řekla bych, že plníme jenom takové to základní jedna skupinová, jedna individuální za rok.*“ I přesto si však pracovníci uvědomují, že taková frekvence supervizních setkání je nedostatečná. (R5): „*Myslím si, že zařízení, kde ta supervize bývá málo krát anebo tam nedej bože nebývá vůbec, tak to je na velký zdvižený ukazovák, že pozor, děje se tam něco...*“

Jiné zařízení má supervizi častěji. Většinou se frekvence pohybuje kolem tří až čtyř setkání za rok. (R5): „*Z mého pohledu ty 4 supervize za rok, jako to je fakt minimum.*“ Nicméně v průběhu roku může dojít k různým situacím, kdy se supervize musí zrušit nebo odložit. (R6): „*Tak většinou to bývá co 3-4 měsíce. Ale stalo se nám, že z nějakého důvodu to bylo jen jednou za půl roku. Jo, že se to něk vpiplat nešlo, ale pravidelnost bývají ty 3, 4 měsíce.*“

Tuto **potřebu supervize** mohou pracovníci vnímat na různých úrovních. Nejčastěji se u pracovníků objevovaly pocity nespokojenosti s frekvencí supervizních setkání. (R1): „...takže vnímáme tu potřebu, že by bylo lepší, kdybysme ji mívali častěji.“ (R6): „No, někdy bylo třeba... třeba i častěji než ty tři měsíce. Když se stanou nějaké problémy, nějaká komplikace mezi klienty, tak to potřebuje někdy člověk dříve.“ Problémem mohou být finance nebo organizace supervizního setkání: (R5): „Ona ta supervize není levná taky... taky někdy zorganizovat to časově, aby všichni prostě se mohli účastnit celej tým i s vedením...tak někdy je náročné.“

Jiní pracovníci uvedli, že frekvence supervizních setkání je pro ně postačující: (R4): *Míváme jedenkrát ročně individuální a skupinovou. Pro mě to je asi tak jako vyhovující, asi nepotřebuji častěji mívat supervize. Takže tak akorát...*“ Jiní necítí akutní potřebu k tomu, aby vyhledávali pomoc supervizora. (R8): „Myslím, že to je tak akorát, že se někdy říkám, jestli máme co řešit na té supervizi, jestli to není jako moc po sobě, ale vždycky se najdou nějaká témata.“

Pracovníci zmiňovali i možnost dodatečné supervize v případě krizové situace. Tuto možnost vnímali jako velkou výhodu a několikrát byla i využita. (R2): „Máme tu možnost kdykoliv si o supervizi říct, kdy máme potřebu...ta potřeba třeba z mé strany...za tu dobu, co tu pracuju, vyvstala.“ (R7): „vlastně vyhovuje mi i ta možnost vlastně tu supervizi využít v případě prostě potřeby jakoby častěji, nebo se obrátit i mimo, mimo jakoby tu povinnou supervizi.“

Důležitý je zde i přístup supervizora. Pokud cíl supervizora je rozvoj jednotlivce či týmu, měl by se sám snažit o to vést pravidelnou a častou supervizi, která by nebyla pouze ročním zhodnocením práce. Respondent popisuje podmínky, které určil supervizor v jeho zařízení následovně: (R5) „my máme třebas v současné době supervizora, kterej už si dával jako podmínku, už když jsme s ním uzavírali smlouvu o supervizi...že chce, aby byly realizované minimálně 4 supervize za rok, ale minimálně v rozsahu tři – čtyř hodin. Protože jinak prostě by to pro něho z hlediska nějaké systematické práce ani nemělo smysl.“

Délka a doba supervizního setkání se vyvíjí na základě toho, jak potřebuje supervizor, pracovníci i organizace, která supervizi zprostředkovává. Supervizní setkání probíhá nejčastěji v pracovní době a mimo otevírací dobu pro uživatele. (R2): „Většinou je to dopoledne, kdy vlastně my nemáme otevřeno pro cílovou skupinu, takže je na to ten prostor, ten klid.“

Délka supervizního setkání se odvíjí na základě toho, zdali se jedná o individuální nebo týmovou supervizi. Týmová se pohybuje zhruba mezi 2-3 hodinami. (R8): „...ani nevíme, ale vždycky ty 3 hodiny utečou a vždycky je co řešit, že člověk ani neví, ale to se nějak vyvrbí, že asi to tak má být.“ Individuální je kratší, ale délku si určuje každý sám. (R2): „...ta individuální, to jak která... Já teda tím, že ráda mluvím a tak, tak asi jsem tam dýl. Myslím si, že je to hodku a půl.“ (R4): „No já mívám většinou nejkratší... tu individuální, protože já moc toho nenamluvím.“ Také zde záleží na tom, jaká je pozice v organizaci. Respondent, který zastává funkci vedoucí služby tenhle čas využívá pro zhodnocení práce s týmem. (R1): „Jako já většinou přesahuji, protože potom ještě reflektujeme na to, co vyvstalo třeba obecně jako z toho týmu, co tam jako zaznívá a na co bych mohla jako nějak reagovat.“

Místo výkonu supervizního setkání většinou vybírá supervizor nebo se na něm společně domluví s týmem. (R6): „...to záleží vlastně na tom supervizorovi, jak to uvede, kde chce být... Většinou se nás teda ptají, jak my chceme být.“ Obecně supervize pracovníků probíhají přímo v nízkoprahovém zařízení. (R6): „My ji míváme tady přímo v nízkoprahu. Takže vlastně supervizor dojíždí za námi.“

Místo, kde probíhá supervizní setkání by mělo mít svá specifika. Důležitým aspektem je zachování soukromí supervidovaného. To znamená, že by supervizní setkání mělo probíhat nejlépe tam, kde ostatní pracovníka neslyší a pracovník má tak prostor otevřeně mluvit o svých problémech. (R3): „... Takže je fajn, že ty prostory tady na to jsou, že nejsme při té supervizi třeba... při té individuální nějak jako rušení, nebo to nikdo neposlouchá nebo to nehodnotí...“ Dalším významným aspektem je pohodlí. Respondenti uváděli, že supervize probíhají většinou na gaučovém posezení, což vnímají jako výhodu. (R2): „To je jedna z dobrých věcí, že nepotřebuje s náma sedět nějak škrobeně, můžeme se uvolnit...že minule jsem si tady jako fakt odpočinula na sedačce, bylo to spíš takové jakoby... takový relax.“

5.1.2 Role supervize

V kapitole s názvem role supervize bude mým záměrem nastínit, jak respondenti vnímají účel supervize a co pro ně supervize představuje. Jak již bylo zmíněno v teoretické části, supervize má mnoho pozitivních přínosů nejen na jednotlivce, ale i na tým a organizaci. Jedním z těchto přínosů supervize je pro respondenty **motivace** v náročných situacích, ale i jako preventivní opatření. Supervizorovou motivací si pracovníci uvědomují své pracovní úspěchy, kterých by si jinak vůbec nevšimli. (R1): „...že my to kolikrát nevidíme, ale ona nám to kolikrát pak zrekapituluje, že to je úplně úžasná věc, co jsme jako dosáhli... jak jsme

v tom průběžně, tak se s tím průběžně srovnáváme. Zas toto ona jak to vidí jednou za čas a jak si i pamatuje, jak si i prochází co jsme řešili na těch minulých setkání... tak ona nám to připomene a pak si člověk říká... hele je to pravda...“ Pracovníci vnímají jako motivaci k práci také pochvalu nejen od svých kolegů (R2): „Takže třeba na té supervizi bylo super, že jsme si dali zpětnou vazbu. Už jsme se tak jako navzájem pochválili třeba, což na to před tím úplně nebyl prostor“ ale i od sebe samých (R2): „A pak jsem si říkala... ale my fakt děláme dost pro to. Takže takhle jsem si na to vzpomněla, že jsem si říkala...jo, musím se prostě pochválit...“ (R7): „Vždycky je to nějaký jako podpůrný nástroj a vlastně taková jako ocenění, třeba i té práce. A je to tak jako povzbuzení do té práce...“

Díky supervizi může pracovník získat **jiný pohled na věc** v situaci, která se mu jevila původně neřešitelná. Supervizor je pro pracovníky nezávislý odborník. Tím, že supervizor není fyzicky přítomen v pracovním procesu, může vidět situace více konstruktivně a převést tenhle svůj pohled do vnímání pracovníků. (R7): „...nebyl ponořený...vlastně v tom problému, takže tím, že to bylo...byl pohled zvenčí a vlastně nám nabídl jako dost úplně jinou perspektivu.“ Pracovníci tak můžou najít jiný směr, jak nad danou situací přemýšlet. Zajímavé je také nastínění pocitů druhých lidí, kdy si pracovník uvědomí, že kolegové mohou situaci vnímat jinak, čímž se může předejít konfliktu v budoucnosti. (R1): „...ona mě to kolikrát i připomíná z toho pohledu, jako... že není všechno tak, jak já to automaticky беру...“ Významné je také pochopit klienty a jejich způsob myšlení, aby jim byl pracovník schopen lépe pomoci. (R6): „Třeba se bavíme o nějakém konkrétním případě, tak si člověk má prostor jako uvědomit, jak třeba s tím uživatelem pracovat jinak, než co do té doby zkusil.“

Jiný pohled může pracovník získat i v hledání nápadů. Práce s dětmi a mládeží je v mnoha případech kreativním procesem a pracovník musí neustále hledat způsoby, jak s klienty komunikovat a jak s nimi pracovat. (R6): „...je to hodně o získání nových nápadech a pohledech na tu práci a na ty klienty...“

V případě, kdy si sociální pracovníci neví rady, může supervize fungovat jako **odrazový můstek**. Supervizní proces slouží k tomu, aby pracovníky popostrčil k akci. (R6): „...je to takové hodně tvořivé, aktivní a všichni jsou jako aktuálně motivovaní prostě hledat nějaké to východisko nebo něco, s čím by se dalo pohnout.“ Supervizor většinou pomáhá pracovníkům, aby se sami rozhodovali a podporuje je v jejich odvaze učinit změnu. (R5): „...vede nás k tomu, abysme si na to přišli, pokud možno sami. Jako nedává nám skutečně instantní rady.“

A to nedirektivním stylem. (R3): „*Jako necítí člověk z toho supervizora, že by ho nějak jako poučoval nebo mu vyloženě jako... ho nějak nasměroval ve stylu, že takhle to být musí nebo nemusí...*“

Sebereflexe v pracovním procesu je významným prvkem. Při supervizi mají pracovníci možnost nahlédnout na sebe sama a zhodnotit své výkony společně se supervizorem. Pracovníci vidí samotnou úlohu supervize v tom, že reflektuje pocity, pracovní postupy a vztahy. (R6): „*Vždycky to bylo takový jako celkem příjemný rozhovor o tom, co děláme, jak to děláme a co vlastně my potřebujem jako pro sebe, jako pro službu a pracovníky...*“ Je to bezpečné místo pro sdílení úspěchů i neúspěchů. (R3): „*Je to takový i prostor pro uvědomění si třeba silných stránek, které máme v rámci té práce, i těch nedostatků. A třeba jak s tím pracovat...*“ Zároveň zde pracovník definuje své cíle, kterých by chtěl dosáhnout. (R5): „*...můžou si probrat s tím supervizorem...jak se v těch situacích cítili, co to pro ně znamená, kam to chce směřovat tu svoji práci, jaký to má pro ně, pro ně smysl, jestli je to naplňuje...*“

Ukázalo se, že supervize je pro pracovníky prostředkem ke **zpracování emocí**. Pracovníci vnímají supervizi jako terapeutický nástroj, díky kterému zažívají duševní úlevu. Je to jejich čas pro zamyšlení a sdílení svých pocitů. (R5): „*Ta supervize může pomoci...jak kdyby pocitově profiltrovat, vyčistit a jak kdyby projasnit to, co se vlastně člověku při té práci děje...*“ (R2): „*Vím, že jsem tehdy přišla a všechno jsem to vlastně ze sebe dostala. Ty první emoce a tady ty všechny pocity...*“ Sdílením svých pocitů mohou pracovníci také budovat lepší vztahy mezi kolegy a osvěžit atmosféru v kolektivu. (R5): „*Takže vlastně v tom je taky ta výhoda, že ten tým je schopný se třeba trošku pročistit, jo, říci, co by si jinak neřeklo a pak to třeba funguje lépe.*“ Supervizor v této situaci naslouchá a zároveň ví, jak pomoci pracovníkům zpracovat tyto emoce. Otevřený rozhovor o svých pocitech může také fungovat jako prevence syndromu vyhoření. (R7): „*A je to vlastně jako nástroj, který jako vnímám ji jako prevenci vyhoření.*“ (R8): „*Vždycky to ve mně zanechá pocit štěstí, blaženosti. Vyčistím si hlavu, jak kdyby tam prostě řekneme svoje problémy a vyřešíme je, takže člověk odchází takový odlehčený.*“

5.1.3 Supervizor

Za významného činitele v supervizním procesu můžeme považovat **osobnost supervizora**. Supervizor vkládá do supervize svou osobnost a formuje tak se supervidovaným pouto. Pracovníci zmínili určité konkrétní osobnostní vlastnosti, kterých si na supervizorovi váží. Nejčastěji se v rozhovorech odrážel pozitivní, iniciativní a energetický přístup. (R2):

„...byla taková temperamentní, přátelská, komunikativní. To mám ráda, takže se mi s ní dobře povídalo.“ (R6): „Jo, ale je to hodně osobou supervizora. Myslím si, že musí být hodně, hodně lidský, empatický a pak to jede prostě tak nějak samo, že? Že to z těch lidí padá...“ Podle pracovníků by se supervizor měl přizpůsobit atmosféře, která panuje v týmu. (R1): „Ona je takovej hodně klidný člověk, tak jako zpracovává, pomalu mluví a my jsme tady...kolikrát takový opravdu jako akční...“ Pracovníci také zmínili ty, které jsou pro ně nevyhovující. Vyhovoval by jim temperamentnější přístup. (R1): „...jako není taková moc akční.“ Celkově je zde důležité, aby si v supervizním procesu supervizor a supervidovaný vyhovovali. (R4): „Paní supervizorka je...jak jsem říkala, jsme si úplně lidsky nesedli a úplně mě asi není příjemné to, jakým způsobem ona někdy jako reaguje a jak se při té supervizi někdy chová...“

Dalším důležitým kritériem, který může hrát roli i při výběru supervizora jsou jeho **zkušenosti**. (R1): „Vybrali jsme ji z toho důvodu, že ona dlouhodobě dělá supervizi v nízkoprahových zařízeních.“ Pro pracovníky je klíčová znalost supervizora o dané problematice. (R8): „...měl by to být člověk, který se orientuje v té naší práci. Ví, o čem naše práce je, má s tím nějaké zkušenosti...“ Supervizor by měl mít podle pracovníků praktické znalosti a dovednosti, kterými může obohacovat supervizní setkání. (R4): „...ale tak nějak bych chtěla asi aby ten supervizor měl nějaké i možná ty zážitky z té praxe, kdy přesně ví, co by mohlo fungovat a mohl by něco takového doporučit. Takže asi bych chtěla, aby ten supervizor měl nějaké zkušenosti z praxe...“ Také je důležité, aby byl supervizor již zkušený v supervizním procesu, aby ji dokázal kvalitně a produktivně vést. (R5): „ty supervizoři jsou jako tak jako dobří nebo tak vycvičení, a tak jako silný v kramflecích, že i když třeba ten začátek je takovej... může být ta supervize takovej... jako...v létě v létě na sáňkách, tak se to potom rozjede třeba...“

Důvěra v supervizora souvisí s atmosférou bezpečného prostředí. Pocit důvěry, který supervizor vyvolává má následně vliv na to, nakolik jsou pracovníci schopni se otevřít v supervizním procesu. Pracovníci se shodli na tom, že supervize probíhá v důvěrném prostředí. (R7): „Ta atmosféra bych řekla, že je taková jako důvěrná, podpůrná.... A i ten supervizor vlastně jako budí tu důvěru...“ Základní aspekt je v tom, že supervizor a supervidovaný si mezi sebou vybudují bezpečný vztah. Což také souvisí s dodržováním etického kodexu a mlčenlivostí. (R3): „...ty informace se nikde nevyzrazují, ani se neříká těm ostatním pracovníkům, o čem se bavíme nebo nebavíme.“ (R5): „Náš supervizor třeba se zná s ředitelem. Vlastně s odborným ředitelem společnosti a tak jsme třeba probírali, že

nemusíme [...] mít obavy, že co prostě se řekne na supervizi, zůstává na supervizi. “ Důvěru si může supervizor získat například tím, že se bude o pracovníky upřímně zajímat. (R2): „že ho zajímalo třeba můj osobní život nějakým způsobem [...] mě potěšilo... ten zájem. Najednou mi to řeklo že... nebo mi to tak přišlo, že najednou ten vztah mezi náma je takový bližší a víc jsem se otevřela. “ Avšak je nutno podotknout, že je zde potřeba iniciativa i ze strany pracovníků a nejen supervizora. (R5): „Jsem introvert a musel jsem se to naučit...No, hlavně být jako ... no být upřímněj u toho, u toho otvírání a svěřování se, protože to někdy může být jako... Pro člověka.... může mít člověk obavu, že to může být pro něho zraňující jít s kůží na trh. “ (R7): „...zároveň si myslím, že je to i zodpovědnost vlastně těch pracovníků, jako jak jsou moc ochotní třeba do toho jít nebo vlastně se sdílet, nebo být otevření a upřímní v tom v té supervizi... “

5.1.4 Proces supervize

Proces supervize má mnohem více částí než jen úvod, řešení problému a zakončení. V následující části se budu věnovat významným částem v procesu supervize tak, jak byla uváděna pracovníky. Na začátku procesu je významné tzv. prolomit ledy – **Icebreaker**, abychom tak odstranily prvotní bariéry v komunikaci a navodili příjemnou atmosféru. Úvod supervize pracovníci většinou popisovali jako pomalý a nejistý. (R1): „No tak ze začátku to je takové...jakože to ta paní supervizorka z nás musí fakt jako tahat...“ Supervizor na začátku zjišťuje, s čím do supervize pracovníci přicházejí a co by chtěli společně otevřít. (R5): „No a na začátku vždycky se dá takhle kolečko...říkáme si většinou, jakou máme nabídku, kdo by co chtěl probrat...“ Na začátku může také probíhat rekapitulace minulého setkání nebo zhodnocení celého přechozího roku. (R1): „Vždycky začínáme samozřejmě tak, jako co jsme za ten rok jako zvládli, nebo co se nám povedlo, co tady probíhalo, co jsme udělali jinak...“

Téma supervizního setkání je voleno na základě požadavků pracovníků. Supervidovaní se shodli na tom, že do supervize přichází s nějakým tématem, který je aktuálně tíží a který by potřebovali řešit. (R5): „Pobídka je od supervizora k nám...co aktuálně žijeme, co zažíváme, co řešíme, nad čím přemýšlíme...co by jsme chtěli probrat s kolegy, co by jsme chtěli probrat s ním...“ Tyto témata se mohou týkat aktuálních problémů s klienty nebo vztahy v týmu. (R6): „Co tam vlastně děláme a co je teď jakoby naše aktuální téma a co my řešíme na tom třeba nízkoprahu nebo na té dané službě. Popřípadě vlastně řešíme i nějaké [...] vztahy mezi pracovníky, takže to je pro nás teďka aktuální.“ Doba a výběr tématu závisí na významnosti tématu. (R7): „Pokud třeba těch témat je víc, tak potom se jako vybírá to, co třeba je jakoby

nejakutnější. “ Pokud od pracovníků nepřichází žádné aktuální téma, supervizor otevírá témata, které zazněly v úvodní části supervize. (R1): „Když jako nic není, tak ona jako začne zmiňovat nějaké témata, které si všimla během toho, co jsme si dělali nějaké to úvodní kolečko [...] ona se snaží nauknout, že třeba má pocit, že tam vyvstalo něco, nebo zaznělo to a to. “ V některých případech pracovníci popisovali alternativní způsoby, které supervizor použil pro hledání tématu. (R8): „Když nemáme žádné téma, tak ten supervizor otvírá, jak kdyby šuplíky a my se k tomu vyjadřujeme, takže je třeba šuplík ocenění, že se navzájem oceňujeme. Musíme mluvit přímo, musíme se oslovovat a chválit se. Pak nám zavře ten šuplík a nemůžeme se už k tomu vrátit. Pak je další šuplík. A to jsou nové informace... “

Poslední část v supervizním procesu bývá **závěr**. V ideálním případě probíhá reflexe toho, co v supervizi proběhlo. (R5): *„Každý má možnost říct jak se cítil na té supervizi, jestli to splnilo ty očekávání, které jsme si říkali na začátku...Nebo co to pro něho znamenalo, jaký to mělo nějaký dopad na jeho současné rozpoložení a případně jestli by jsme chtěli ještě něco říct... “* Pracovníci a supervizor si poskytují navzájem zpětnou vazbu a ocenění. (R6): *„Takže většinou se ocení potom nějaké schopnosti těch dalších lidí a vlastně si navzájem poděkujeme a řeknem si, co jako na té supervizi bylo přínosného, co nám třeba pomohlo... “* Pracovníci také uvedli, že se v závěru probírají náměty na změnu situace a je zohledňován názor všech účastníků supervizního setkání. (R5): *„Případně pokud jsme se zabývali skutečně nějakými konkrétními...případy klientskými tak si děláme takový seznam věcí, co jsme si řekli, že co by se teda mělo udělat, co budou teda první kroky, kam by to teda mělo směřovat... “* Za podmínky, že je supervize kvalitní, zažívají pracovníci v závěru supervize příjemné pocity. (R8): *„...odcházím s pocitem blaženosti... “* (R5): *„...pak přichází takové uvolnění a jako dobré pocity už jsme se tam i objímali na supervizi po něčem, co jsme vyřešili mezi sebou... “*

5.1.5 Kámen úrazů

V následující kategorii popíšu, v jakých případech může docházet k tomu, že je supervize neúspěšná. Pracovníci mohou vnímat během supervizního setkání různé překážky, který brání k tomu, aby supervize docílila svých cílů. Jednou z příčin neúspěchu je supervizní setkání, které má podobu **jako ve škole**. Při tomto supervizním setkání měli pracovníci pocit, že jsou „předvoláni k tabuli“ a jejich mlčení je považováno za neznalost. (R1): *„ze začátku ta atmosféra je taková...někdy až jako taková těžší, no... že se nikomu nechce mluvit, že je to někdy jak u zkoušení. “* (R6): *„když supervizor jenom čeká, co jakoby z nás vypadne. A vlastně většinou lidi nechcou začít o něčem mluvit o nějakých problémech... už jsem zažila*

nějakého supervizora, který jako spíš opravdu čekal...tak jsme čekali všichni a ta atmosféra... prostě to bylo, to když to tak vezmu, prostě nudné, jenom se čekalo, pak občas někdo něco řekl a vlastně ničemu jsme se nedobrali no.“ Pokud k takové situaci dojde, pracovníci by ocenili zaměření se na konkrétní případy v pracovním procesu. (R1): *„možná jako zkusit, když je nic nenapadá, tak jako vytáhněte mi konkrétní případ, který vás...já nevím...nedávno fakt jako vyvedl, že nevíte co s ním, tak možná takové ty konkrétnější věci, aby po tom víc pátral, než jenom v té obecné rovině. Myslím si, že to by mě jako pracovníkovi opravdu víc pomohlo...“* Dalším způsobem, jak pracovníky více zapojit je oslovovat je přímo, nebo pokládat takové otázky, které jsou pro pracovníky srozumitelné. (R4): *„Paní supervizorka pokládá takové otázky, na které ani nevím, jak mám odpovědět. Takže to zapojení... jako se snaží, ale pro mě pořád úplně není, čeho se tam chytnout. A co na to odpovědět...“* Zároveň může dojít k situaci, kdy během týmové supervize jeden mluví moc a jiný naopak vůbec. (R6): *„...takže si myslím, že by si měl supervizor dávat pozor na to, aby opravdu se zaměřil na všechny lidi a aby o všech něco ten den získal...nějakou zpětnou vazbu nebo nějaké...cokoliv, nějaké podněty.“*

V případě dlouhodobé spolupráce mezi supervizorem a pracovníky vzniká větší vzájemná důvěra. Nicméně supervizní setkání se může po určité době stát jednotvárným procesem a pracovníci cítí **stereotyp**. To vede k tomu, že mají pocit nedostatečného pokroku ve své práci. (R3): *„Já si myslím, že se ty supervize tak jako opakují, že tam řešíme stále stejné témata a nikam se moc neposouváme...což je pro mě jako nechci říkat k ničemu, ale pokud neřeším to, co potřebuju a nikam se jako neposouvám, tak...to úplně asi neplní účel té supervize.“* Také mají schopnost odhalit, čemu se bude supervizor věnovat a jak bude jejich konverzace plynout. (R4): *„Takže když se s ní mám jako se bavit o té práci, tak většinou už tak nějak jako vím dopředu, co třeba ta supervizorka odpoví...A už podle mě ta supervize neprobíhá úplně tak, jak by možná mohla, aby to bylo lepší.“* Pracovníci by potřebovali během supervizního setkání více iniciativy ze strany supervizora, akčnější přístup, zaměření na konkrétní případy nebo změnu směru práce, aby tak zamezili stereotypu. (R1): *„Možná si myslím, že kdyby to bylo postavené jako jinak, ona by byla fakt akčnější, možná nějakou... já nevím... na odlehčení aktivitku na začátek...“* Někteří pracovníci dokonce uvažují nad změnou supervizora. (R4): *„bych ráda změnila paní supervizorku aspoň vyzkoušet někoho jiného, protože jak jsem říkala, mně to úplně nevyhovuje a nevidím v tom až takový smysl.“*

Překážkou v procesu supervize může být i situace, kdy pracovníci **staví zdi** mezi sebou a supervizorem/supervizním procesem. (R3): *„Úplně jako nevěřím tomu, že když už by bylo*

nějaký větší problém nebo něco, že by ta paní supervizorka, kterou v současné době máme...mi s tím nějak extra pomohla to vyřešit nebo nasměrovat nebo tak...“ Někteří pracovníci uváděli, že nemají důvěru v proces supervize, tím pádem nemají zájem se otevřít a sdílet svém emoce a pocity v supervizním setkání. (R2): *„No... hodně věcí už si nechávám pro sebe, že to ani nesděluju, protože to vnímám, že při této supervizorce je to pro mě takové zbytečné...“* Mají pocit, že supervize jim nic nepřináší, a tak ani oni do ní nechtějí nic přinést a supervizi jsi jdou tzv. „odsedět“. (R4): *„...takže pro mě je to spíš o tom, že tam jako sedím, občas něco dodám, ale nechci...úplně se nechytám toho slova...“* Pokud je na supervizi absence bezpečného prostředí, pracovníci se raději svěří týmu než supervizorovi. (R1): *„...to není úplně, že bych k tomu přikládala takový jako takovou váhu, že spíš se spoléhám jako a opřu se o svůj tým než o supervizora.“* V některých případech by se pracovníci v supervizi chtěli svěřit a přijít s problémem, který je momentálně tíží. Zároveň cítí, že se to týká celého týmu nebo jiného kolegy. Pokud však tito kolegové problémové téma nechtějí otevírat, mohou zůstat na mrtvém bodě. (R5): *„Třeba, když to zjednoduším, že trápí to i mě, že se to děje tomu kolegovi nebo nám společně. A já bych o tom mluvil a kolega úplně nechce, tak v té chvíli jsme v takové patové situaci, že já prostě nutit nemůžu, aby o tom mluvil...“*

Zpětná vazba je v supervizi důležitá část procesu, kdy se společně nebo individuálně vyhodnocuje, k čemu došlo v průběhu supervize. Pokud zpětná vazba chybí, je to **supervize bez konce**. Zpětná vazba je důležitá, aby si pracovníci mohli uvědomit co dělají, jak to dělají a tím se rozvíjet a učit se. Pracovníci vidí problém v tom, když se supervize ukončí, aniž by došlo k uzavření situace/problému. (R2): *„ta naše supervizorka je vlastně spíš taková, že ona tím, jak ona moc nemluví, tak kolikrát ani té zpětné vazby, třeba u té individuální od ní není...takové jak bych asi očekávala. Takže tam už je dycky jako ten závěr takový že...“tak z mé strany je to všechno a odcházím“*...“Zvláště náročné je to v případě tématu, které vyvolává silné emoce. (R6): *„...když supervizor začal jako docela silné téma mezilidské na pracovišti a pak to v podstatě pořádně ani neukončil.“*

Poslední překážkou k efektivní supervizi mohou být finance. (R5): *„Ona ta supervize není levná taky...“* **Finance jako problém** pracovníci vidí hlavně v souvislosti s frekvencí supervizních setkání. (R1): *„Té supervize bysme potřebovali daleko víc, ale je to samozřejmě otázka financí, která jsou čím dál víc napjaté všude, a zvláště v těch preventivních službách Často na supervizi totiž nezbyvají peníze kvůli jiným důležitým nákladům.“* Z toho důvodu pracovníci často zůstávají u supervizora, který jim z nějakých důvodů nevyhovuje a kvalitnější supervizor by pro ně byl již finančně náročnější. (R1): *„...ale samozřejmě jako*

supervizoři, kteří jsou jako ve svém oboru jako špičky, tak to je něco, co by jsme si nemohli dovolit ani v té základní v tom základním rozsahu.“

5.1.6 Využití v praxi

Nyní se zaměřím na to, jak pracovníci v NZDM využívají to, co získají v supervizním setkání v práci s dětmi a mládeží. Příkladem mohou být situace, kdy pracovníci řeší různá **etická dilemata**. Pro pracovníky v NZDM mohou být tyto témata náročné, protože sice mají v určitých situacích ohlašovací povinnost, ale zároveň nechtějí poškodit důvěru mezi klientem. (R6): *„No tak řešili jsme vlastně jednu klientku, která utekla jakoby z domova, zároveň byla těhotná... Tak takové situace jsme řešili vlastně supervizemi... jak na to, když je to hodně citlivé téma a když třeba víme, že se tam děje něco hodně ošklivého... a... Jsme anonymní služba a řešíme vlastně buď jak to otevřít, nebo jak... jak s tím dál jo... jestli úřady, jak to oznámit třeba klientovi... Jo, takže vlastně vstup nás jakoby pomáhající organizace do toho, aby vlastně to dítě nebylo na ulici, to malé. No to byla prostě nějaká momentální povinnost i nás jako hlásit jo? Takže spíš ten postup, jak na to.... Aby zároveň jsme si nepoškodili ten vztah s tím klientem.“*

Supervize také pracovníkům pomáhá ve **vymezení hranic** a nastavení podmínek spolupráce s klienty. Může se jednat o různé situace. (R3): *„...když se vás uživatel přijde zeptat, jestli mu půjčíte peníze, nebo že chce váš osobní Instagram apod.“* Nastavení svých hranic může fungovat jako prevence syndromu vyhoření. (R3): *„Takže to jsme třeba řešili, že je potřeba si to jako nastavovat a pracovat na řekněme takové... jako i prevenci syndromu vyhoření.... Takže mám jakoby no... nastaveno tak, že při té spolupráci s uživateli jim opravdu nechávám prostor, takže neřeším věci za ně, nedělám co zvládnou sami apod.“* Supervizor může poukázat na možnosti zopakování pravidel ve službě. (R7): *„byl to klient, který byl docela nějak jako náročný... A ten supervizor vlastně nebo z té supervize vyšlo, že by bylo třeba dobré, že by bylo dobré s ním jakoby nějak domluvit podmínky té spolupráce, a i vlastně nabídnout nebo jakoby domluvit tu možnost, že co teda když to nepůjde, když teda supervize.... když to jako nebude fungovat, tak co budeme dělat. Takže jako kdyby tady toto jsem potom využila v praxi a bylo to vlastně jako by fungovalo to jako velmi dobře.“* Supervize může taky otevřít pohled na to, když se již pracovník necítí kompetentní danou situací řešit bez pomoci jiné instituce. (R5): *„a byly situace kdy třeba nějaký agresivní klient i měl tendenci pravidelně chodit do toho zařízení i když měl... zákaz... nebo omezení těch volnočasovek a pak bylo náročné... že on nechtěl opustit třeba prostor a teď co s tím, že. No to už tam potom bylo ohrožující jak pro nás, tak pro ty klienty ostatní a to jsme pak probírali*

na supervizi jestli teda fakt jako skutečně ho vzít jako za rukáv a vyvést ho ven...což to je velmi choulostivá věc takhle postupovat...i když to není jako násilí primárně, ale už to má takové parametry...ale tehdy jsme se supervizorem se bavili, že to jako takhle nechci dělat...a nechceme dělat. A supervizor říkal „no ale vy ani nejste od toho, abyste tohle dělali...tohle má v kompetenci úplně jiná instituce“ A my že dobře, a jaká...a už jsme věděli kam míří a on „no normálně Policie České republiky prostě pokud někdo nechce opustit prostor...“

Supervizor může přinést do práce pracovníků v NZDM **inovativní nápady**, kterými pracovníci obohacují nebo si zjednodušují práci s klienty. Jedním z příkladů může být tvorba programu. (R4): *„V rámci té skupinové jsme řešili nějaké programy, které by mohly nalákat třeba další děti. Tak na tom jsme pak nějak jako skupinově...zase jsme to nějak řešili...“* Také vypracování písemných dokumentů, které klientům vyjasňují vše potřebné. (R7): *„Supervizor nám doporučil třeba mít vypracovaný nějaký kontrakt, vlastně nějaký jakoby ... nějaký dokument, vlastně, který můžeme využít při práci s klienty, ať už je to třeba v momentě, kdy třeba jednáme, jednáme s rodiči.... že seznámíme je s tím, že to to dítě prostě je nějak ohrožené a že vlastně chceme po těch rodičích nějaké kroky, aby podnikli...“*

6 SHRNUÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Výzkumná část diplomové práce zkoumala roli supervize v práci sociálních pracovníků v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Pomocí polostrukturovaných rozhovorů jsem měla možnost nahlédnout do této problematiky.

Jednou z výzkumných otázek bylo zjistit, **jak sociální pracovníci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež vnímají supervizi**. Ukázalo se, že supervizi v tomto typu zařízení pracovníci vnímají jako místo, kde můžou sdílet své emoce, reflektovat své pracovní postupy, uvědomit si své silné a slabé stránky a získat rozdílný způsob myšlení nad určitými situacemi. Zároveň supervize motivuje pracovníky k podávání lepších pracovních výsledků nebo funguje jako podpůrná složka. Pokud si pracovník neví rady s pracovními postupy nebo jinými záležitostmi, může supervize fungovat jako odrazový můstek a dát tak pracovníkovi odvalu své postupy vylepšit nebo změnit.

Uspořádání podmínek v supervizi hraje důležitou roli. Zajímalo mě, **jak probíhá supervizní setkání v práci sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež**. Zaměřila jsem se na to, kdy a kde supervize probíhá a zdali pracovníci cítí potřebu supervizi využívat. Pracovníci se shodli na tom, že supervize je velmi důležitá a několik z nich podotklo, že frekvence supervizních setkání je nevyhovující. Pro kvalitní vedení supervizního setkání je potřeba pravidelnost a supervize probíhající jednou ročně bývá neefektivní. Důvodem malé frekvence supervizních setkání mohou být podle pracovníků finance, kterých je v tomto typu zařízení nedostatek. Překážkou mohou být také časové možnosti všech zúčastněných stran a potřeba toho, aby se supervizního setkání zúčastnili nejlépe všichni pracovníci v týmu. Supervize probíhá v pracovní době a v čase, kdy uživatelé do zařízení většinou nechodí. Tohle dává pracovníkům prostor sdílet své problémy, aniž by byli kýmkoliv rušeni. Zde hraje roli i místo, kde supervize probíhá. Pracovníci vnímají jako výhodu, že se mohou během supervize uvolnit a navodit tak příjemnou atmosféru. Místo je důležité také z důvodu zachování soukromí, zvláště pak při individuálních supervizích.

Supervizní setkání má několik cyklů, které na sebe postupně navazují. V úvodní části se supervizor snaží navodit příjemnou atmosféru a odstranit bariéry v komunikaci. Několik pracovníků uvedlo, že na začátku probíhá rozhovor, kdy má každý prostor sdílet své aktuální pocity o tom, co v současnosti prožívá. Často však bývá tento začátek vnímán jako pomalý a nejistý. Po této části navazuje část, kdy supervizor zjišťuje zakázky sociálních pracovníků.

Tématem v NZDM bývá často konkrétní klient (dítě, mládež, rodič...) nebo vztahy v týmu. Mnohdy témata vyplývají na povrch i v průběhu supervize a supervizor na ně reaguje. Na začátku však pracovník přichází s nějakou záležitostí, kterou by chtěl řešit. Sám supervizor nebo všichni účastníci pak rozhodují o tom, co je pro ně neodkladné probrat. Jednomu tématu se mohou věnovat i delší dobu na základě toho, jak je téma pro pracovníky náročné. Pokud pracovníci do supervize s ničím nepřichází, pak supervizor zvolí téma podle vhodnosti nebo volí alternativní způsoby, jak téma najít. V závěru supervize by měla probíhat zpětná vazba toho, co bylo během supervize řečeno. Probíhá zde reflektování svých pocitů, ale také zpracování návodu, co změnit nebo udělat lépe. Pracovníci se shodli, že závěr je velmi důležitou částí supervize a neměl by se odbýt.

Při hledání odpovědi na otázku **jak sociální pracovníci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež vnímají supervizora**, se vynořily různé parametry. Supervizor je podle pracovníků nestranná osoba, která vede supervizi s určitým cílem a řádem. U supervizora je podle pracovníků důležitá jeho osobnost, zkušenosti a důvěryhodnost. Pracovníkům vyhovuje supervizor, který je iniciativní a komunikativní více než pasivní, který sice naslouchá, ale komunikace je jednotvárná a nikam se neposouvá. Značnou výhodu má pro pracovníky supervizor, který je zkušený nejen při vedení supervizí, ale i s prací s dětmi mládeží. Sociální pracovníci pak vnímají, že je supervizor lépe dokáže pochopit, když s ním mluví o svých klientech. Posledním, avšak stejně podstatným prvkem u supervizora je jeho navození důvěry. Pokud pracovníci nemají v supervizi pocit bezpečného prostředí, nemají pak zájem začínat těžká témata a tím se může atmosféra na pracovišti stále zhoršovat. Supervizor si většinou získává důvěru tím, že se o pracovníky upřímně zajímá a zároveň dodržuje etická pravidla (zachování mlčenlivosti...). Pracovníci ve většině případů supervizorovi důvěřovali a neměli problém se mu otevřít. Nicméně několik z nich uvedlo, že nemají tendenci se supervizorovi svěřit s vážným tématem, jelikož mají pocit, že by jim supervizor nedokázal pomoci. Důvěra v supervizi však není jen záležitost supervizora, ale také supervidovaných. V supervizním procesu by pracovníci měli být upřímní a vynaložit snahu se otevřít.

Co podle sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež ovlivňuje neúspěšnou supervizi? Příčinou neúspěšné supervize může být mnoho faktorů. Pracovníci nejčastěji uváděli stereotyp, nedostatečné zakončení supervizního setkání nebo nedůvěra v supervizní proces. Opakovalo se také téma nevyváženosti prostoru pro sdílení. Supervizor by měl podle pracovníků sledovat dynamiku v pracovním kolektivu a zjišťovat informace

od všech pracovníků ve stejné nebo podobné míře. Otázky by měly být voleny tak, aby byly pro pracovníky pochopitelné. Pracovníci by ocenili větší zaměření na klientské případy. V případě stereotypu v supervizi hrozí, že se supervize stane neúčinnou a předvídatelnou. Dalším problémem je uzavřenost pracovníků a nedůvěra v to, že by jim supervize mohla přinést cenné informace a pomoc. Jak již bylo výše zmíněno, důvěra v supervize je podstatný aspekt. Lhostejný a skeptický přístup je překážkou pro vybudování kvalitního vztahu mezi supervizorem a pracovníkem. Pracovníci se také setkali s tím, kdy vnímali uzavřenost ze strany svých kolegů, a tak nemohli řešit záležitosti, které se jich také týkali. Nedostatek pozornosti závěru supervizního setkání jsem otevřela již v předchozích řádcích. Problémem to může být zvláště v citlivých tématech, kdy je podstatné, aby pracovníci odcházeli s pocitem úlevy.

Zajímalo mě také, **jak sociální pracovníci využívají znalosti získané v supervizním setkání v přímé práci s dětmi a mladistvými**. Nejčastěji pracovníci zmiňovali, že jim supervize pomáhá ujasnit si hranice mezi ním a klientem. Supervizor může doporučit postupy, jak postupovat v určitých případech a pomoci tak sám sobě i klientovi se lépe orientovat v pravidlech. Pro příklad můžeme uvést vypracování dokumentu pro klienta a společné projití toho dokumentu. Zároveň supervize nabízí vhled do vlastních prožitků při jednání s klienty a práce s těmito pocity. Dalším způsobem, jak pracovníci převáděli své znalosti do praxe bylo v rámci etických dilemat. V NZDM pracovník často zažívá situace, kdy se musí rozhodnout, jak nejlépe situaci řešit. Na jedné straně stojí určité povinnosti sociálního pracovníka, na straně druhé pak vybudovaný vztah s klientem. Supervize také nabízí nové nápady nejen od supervizora, ale také od ostatních kolegů.

7 ZÁVĚR

V diplomové práci jsem se zabývala rolí supervize v práci sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Cílem bylo zjistit, jak sociální pracovníci, kteří pracují v tomto typu zařízení vnímají supervizi a její aspekty.

Práce je rozdělena na dvě části, které však na sebe navzájem navazují. V teoretické části jsem se snažila vymezit pojem supervize a s tím související cíle, druhy a funkce. Značná část byla také věnovaná účastníkům supervizního setkání a jejich vztahům. Další kapitola poskytovala informace o sociální práci s ohroženými dětmi a mládeží. Dětem a mládeži jsem se věnovala primárně z důvodu zaměření se na pracovníky v nízkoprahovém zařízení. To jsem více charakterizovala v poslední kapitole mé teoretické části.

Praktická část mé diplomové práce se věnuje popisu výzkumu, který jsem prováděla v roce 2022–2023. Tento výzkum byl kvalitativního charakteru a k získání dat jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor. Rozhovory byly nahrávány a následně přepsány a vyhodnoceny pomocí programu ATLAS.ti.

Z výsledků výzkumu vyplývá, že supervize hraje důležitou roli v práci sociálních pracovníků, kteří jsou v současné době zaměstnáni v NZDM. Supervize je pro pracovníky primárně motivace, sebereflexe, podpora a rozmanitý způsob myšlení. Důležitou roli zde hraje supervizor, jeho charakter, zkušenosti a pocit bezpečí, který pracovníkům dává. Pracovníci převádí schopnosti a dovednosti získané v supervizním setkání hlavně v situacích, kdy vymezují svoje hranice a kompetence. Supervize je také prostor pro sdílení etických dilemat a nových, inovativních nápadů. Ukázalo se, že v supervizi se mohou vyskytovat také překážky, které snižují efektivitu supervize. Mezi tyto překážky pracovníci uváděli nejčastěji jednotvárnost supervizních sezení, nedostatečné věnování zpětné vazbě a ukončení supervize, nedůvěru nebo finance. Finance souvisí také s dalším problémem, a to potřeba supervize. Ve svém výzkumu jsem odhalila, že pracovníci nebyli spokojeni s frekvencí supervizních sezení. Jejich potřebou bylo mít supervizi častěji. V diplomové práci jsem se zaměřila také na proces supervize a jeho podmínky.

Tato zjištění by mohla pomoci pochopit, co požadují pracovníci v nízkoprahovém zařízení, a zkvalitnit tak práci v tomto typu zařízení, aby ideálně nedocházelo u pracovníků k syndromu vyhoření. Práce tak pobízí k potřebě dalšího zkoumání, jako např. problém nedostatku financí v preventivních zařízeních nebo nedostatečně kvalitní supervizní setkání.

Práce také obsahuje manuál pro úspěšnou supervizi (viz. příloha), který byl vytvořen na základě výpovědi účastníků výzkumu.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BÄRTLOVÁ, Eva, 2007. *Supervize v sociální práci*. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně. ISBN 978-80-7044-952-3.
- [2] BAŠTECKÁ, Bohumila, 2005. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada Publishing. Psyché. ISBN 80-247-0708-X.
- [3] BAŠTECKÁ, Bohumila, 2016. *Týmová supervize: teorie a praxe*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0940-9.
- [4] BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH, 2003. *Slabikář sociální práce na ulici: super-vize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk. ISBN 80-723-9148-8.
- [5] BEDNÁŘOVÁ, Zdena, 2013. In: MATOUŠEK, Oldřich, a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.
- [6] BENDL, Stanislav, Jaroslava HANUŠOVÁ a Marie LINKOVÁ, 2016. *Žák s problémovým chováním: cesta institucionální pomoci*. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton. ISBN 978-80-7387-703-3.
- [7] BRNULA, Peter, 2013. *Sociálna práca: dejiny, teórie a metódy*. 2. vyd. Bratislava: Iris. ISBN 978-80-892-3877-4.
- [8] CARROLL, Michael a Margaret THOLSTRUPOVÁ, 2004. *Integrativní přístupy k supervizi*. 1. vyd. Praha: Triton. ISBN 80-7254-582-5.
- [9] COURNOYER, Barry, 2017. *The social work skills workbook*. 8e. Boston: Cengage Learning. ISBN 978-13-056-3378-0.
- [10] ČÁMSKÝ, Pavel a kol., 2008. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb* [online]. Praha: Centrum sociálních služeb. [cit. 2023-02-12]. Dostupné z: <https://nahradnirodina.cz/sites/default/files/manual-standardy-kvality.pdf>
- [11] ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, 2008. *Pojmosloví Nizkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. [cit. 2023-02-12]. Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf
- [12] ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ, 2002. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. [cit. 2023-02-12]. ISBN 80-86552-45-4. Dostupné z:

- <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/pruvodce+%281%29.pdf/a3da091b-e13e-bb30-eafa-e62f1e4fe817>
- [13] ČESKÝ INSTITUT PRO SUPERVIZI, 2006. *Co je supervize*. [on-line]. [cit. 20.2.2023]. Dostupné z: <https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>
- [14] DAVYS, Allyson, et al. 2017. *Evaluating social work supervision*. Aotearoa New Zealand Social Work. 29.3: 108-121. Dostupné z: <https://doi.org/10.11157/anzswj-vol29iss3id314>
- [15] DOEL, Mark, 2012. *Social work: the basics*. London: Routledge, Taylor & Francis Group. ISBN 978-04-156-0398-0.
- [16] DORR, Carol, 2014. *Social work live: social work theory and practice using videos*. New York: Oxford University Press. ISBN 978-01-993-6893-8.
- [17] DRYDEN, Windy, 2008. *Poradenství*. Praha: Portál. Stručný přehled. ISBN 978-80-7367-371-0.
- [18] ELICHOVÁ, Markéta, 2017. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0080-4.
- [19] ELLIOTT, Julian a Maurice PLACE, 2002. *Dítě v nesnázích: prevence, příčiny, terapie*. Praha: Grada. Psyché. ISBN 80-247-0182-0.
- [20] FABIÁN, Petr, 2021. *Možná to jde i jinak: teorie a metody v sociální práci*. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 978-80-7560-368-5.
- [21] FISCHER, Ondřej a René MILFAIT, 2010. *Etika pro sociální práci*. 2. vyd. Praha: Jabok. ISBN 978-80-904-1378-8.
- [22] GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3379-1.
- [23] HÁJEK, Bedřich, Břetislav HOFBAUER a Jiřina PÁVKOVÁ, 2008. *Pedagogické ovlivňování volného času: současné trendy*. Vyd. 1. Praha: Portál. 978-80-7367-473-1.
- [24] HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ, 2008. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén. ISBN 978-80-726-2532-1.
- [25] HAVRDOVÁ, Zuzana, 2011. *Kultura organizace a supervize ve vzájemném působení*. Praha: FHS UK. ISBN 978-80-87398-14-2.

- [26] HAWKINS, Peter a Robin SHOHET, 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 80-71787-15-9.
- [27] HENDL, Jan, 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, ISBN 80-73670-40-2.
- [28] HOFBAUER, Břetislav, 2004. *Děti, mládež a volný čas*. Praha: Portál. ISBN 80-71789-27-5.
- [29] HORÁK, Michal, 2022. *Supervize: příručka pro uživatele*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. ISBN 978-80-88361-21-3.
- [30] HUNYADIOVÁ, Stanislava, 2012. *Krízová intervence v pomáhajících profesích*. Prešov: Ústav sociálních vied a zdravotníctva bl. P.P. Gojdiča. ISBN 978-80-8132-060-6.
- [31] CHRÁSKA, Miroslav, 2016. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada. Pedagogika. ISBN 978-80-247-5326-3.
- [32] JANEBOVÁ, Radka, 2009. In: KLÍMA, Petr. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork. ISBN 978-80-254-4001-8.
- [33] KALINA, Kamil a Antonín ŠIMEK, 2004. *Supervize – kazuistiky*. Praha: Triton. ISBN 80-72544-96-9.
- [34] KETNER, Melissa; COOPER-BOLINSKEY, Dianna; VANCLEAVE, Diane, 2017. *The meaning and value of supervision in social work field education*. [online]. Field Educator. 7.2. [cit. 2023-03-03]. Dostupné z: <https://www2.simmons.edu/ssw/fe/i/17-175.pdf>
- [35] KLÍMA, Petr, 2009. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. [online]. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork. ISBN 978-80-254-4001-8. [cit. 2023-03-03] Dostupné z: <https://docplayer.cz/181112550-Antologie-textu-ceske-asociace-streetwork.html>
- [36] KOLÁČKOVÁ, Jana, 2003. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.

- [37] KOTOVÁ, Helena a Martin HOLIŠ, 2010. In: *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. [online]. Praha: Česká asociace streetwork. [cit. 2023-03-03]. ISBN: 978-80-86728-42-1. Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/images/stories/CAS/publikace10/kontaktni_prace_3-vydani_tisk.pdf
- [38] MAROON, Istifan, Oldřich MATOUŠEK a Hana PAZLAROVÁ, 2007. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu: model pro supervizi*. Praha: Karolinum. Učební texty Univerzity Karlovy v Praze. ISBN 978-80-246-1307-9.
- [39] MATOUŠEK, Oldřich, a KOL., 2013. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.
- [40] MATOUŠEK, Oldřich, 2015. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.
- [41] MATOUŠEK, Oldřich, 2016. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1154-9.
- [42] MICHKOVÁ, Adéla, 2008. *Supervize*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. ISBN 978-80-739-4145-1.
- [43] MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2008. *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb*. [online]. [cit. 2023-03-01]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/4_vykladovy_sbornik.pdf/7fcca2f2-96a7-e116-5407-6c88436b77d9
- [44] MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2010. *Konzultační den specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb MPSV*. [online]. [cit. 2023-04-06]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/zapis_07022011.pdf/535bb365-16f1-fd50-cf24-cf54d6fc10c1
- [45] MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. Psyché. ISBN 80-247-1362-4.

- [46] NEČASOVÁ, Mirka, 2007. *Praxe a supervize v sociální práci. Sociální práce* [online]. [cit. 2023-02-14]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/10/2007-4.pdf>
- [47] NOBLE, Carolin and IRWIN, Jude, 2009. *Social Work Supervision: An Exploration of the Current Challenges in a Rapidly Changing Social, Economic and Political Environment*. *Journal of Social Work*, 9.3: 345–358. <https://doi.org/10.1177/1468017309334848>
- [48] RACEK, Jindřich a Aleš HERZOG, 2009. In: KLÍMA, Petr. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. [online]. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork. ISBN 978-80-254-4001-8. [cit. 2023-03-03]. Dostupné z: <https://docplayer.cz/181112550-Antologie-textu-ceske-asociace-streetwork.html>
- [49] SCHAVEL, Milan, Ján GABURA, Kristián KOVÁCS, Ivana MRÁZKOVÁ, Milada BOHOVICOVÁ, Slavomír KRUPA a Klára PARIĽAKOVÁ, 2010. *Supervízia a jej využitie v sociálnej práci*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, n.o.. ISBN 978-80-89271-79-5.
- [50] SCHNEIDEROVÁ, Anna, 2008. *Základy poradenství: učební text pro distanční studium*. Vyd. 2. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. Studijní texty. ISBN 978-80-7368-523-2.
- [51] STAVJANÍKOVÁ, Martina, 2009. In: KLÍMA, Petr. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. [online]. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork. ISBN 978-80-254-4001-8. [cit. 2023-03-03]. Dostupné z: <https://docplayer.cz/181112550-Antologie-textu-ceske-asociace-streetwork.html>
- [52] STRAUSS, Anselm L. a Juliet M. CORBIN, 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert. SCAN. ISBN 80-85834-60-X.
- [53] SUPERVIZE. *Stránky pro supervizory a supervidované; Co je supervize* [online]. [cit. 2023-02-22] Dostupné z: <http://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>.
- [54] SVOBODA, Michal, 2009. In: KLÍMA, Petr. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. [online]. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork. ISBN 978-80-254-4001-8. [cit. 2023-03-03]. Dostupné z: <https://docplayer.cz/181112550-Antologie-textu-ceske-asociace-streetwork.html>

- [55] SVOBODOVÁ, Petra a Martin VALÁŠEK, 2002. *Úvod do supervize: cyklický model: praktická příručka*. Tišnov: Sdružení SCAN. ISBN 80-86620-00-X.
- [56] ŠPATENKOVÁ, Naděžda, 2017. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada. Psyché. ISBN 978-80-247-5327-0.
- [57] ŠTEFKOVÁ, Ivana a Martin DOLEJŠ, 2016. *Resilience u adolescentů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež* [online]. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 978-80-244-4903-6. [cit. 2023-03-19] Dostupné z: <https://play.google.com/books/reader?id=a63jCwAAQBAJ&pg=GBS.PP2&hl=cs>
- [58] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [59] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2010. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. 978-80-7367-313-0
- [60] TOŠNER, Jiří, 2013. *Metodika supervize v sociálních službách v podmínkách projektu. Podpora transformace sociálních služeb v letech 2011–2013* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. [cit. 2023-02-22] Dostupné z: NC_3-03aSupervizeMetodika_Final.pdf (trass.cz)
- [61] ÚLEHLA, Ivan, 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-86429-36-9.
- [62] VASKA, Ladislav a Katarína ČAVOJSKÁ, 2012. *Supervízia u začínajúcich profesionálov vo výkone sociálnej práce* [online]. Bratislava: Iris. [cit. 2023-02-22]. Dostupné na: <https://www.pdf.umb.sk/app/cmsFile.php?disposition=a&ID=20672>
- [63] VASKA, Ladislav, 2012. *Teoretické aspekty supervízie začínajúcich sociálnych pracovníkov*. Bratislava: Iris. ISBN 978-80-89238-70-5.
- [64] VÁVROVÁ, Soňa, 2012. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0087-1.
- [65] VODÁČKOVÁ, Daniela, 2020. *Krizová intervence*. 4., aktualizované vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1704-6.
- [66] YU, Mei-Kuei & LIAO, Min-Yu, 2023. *Perspectives of social workers and supervisors about the supervision of protective services* [online]. Journal of Social Work, 0(0). [cit. 2023-03-03]. Dostupné z: <https://doi.org/10.1177/14680173221144417>

- [67] ZÁKON č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Ministerstvo práce a sociálních věcí. [cit. 03. 03. 2023]. Dostupné z: 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách (zakonyprolidi.cz)
- [68] ZEMANOVÁ, Vanda a Martin DOLEJŠ, 2015. *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-4492-5. [cit. 2023-02-03]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/275954664_Zivotni_spokojenost_sebehodnoceni_a_vyskyt_rizikoveho_chovani_u_klientu_nizkoprahovych_zarizeni_pro_deti_a_mladez

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

NZDM Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí

R Respondent

Atd. A tak dále

Apod. A podobně

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 – Faktory a druhy supervize

Tabulka 2 – Kategorie výzkumného šetření

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Rozhovor

Příloha P II: Ukázka reportů z programu ATLAS.ti

Příloha P III: Manuál pro supervizi

Příloha P IV: Práva a povinnosti uživatelů v NZDM

PŘÍLOHA P I: ROZHOVOR

PŘEPIS ROZHOVORU Č. 6

**Speaker1 – Výzkumník*

Speaker2 – Respondent

Speaker1: [00:00:01] Jo, takže nahrávání běží, tak jestli teda klidně můžeme začít...

Speaker2: [00:00:05] Dobře, klidně se ptejte...

Speaker1: [00:00:08] Takže jak jsem říkala... je to jenom pro účely mé diplomové práce. Nikde nebudu uvádět žádné jména, všechno je anonymní. A na začátek bych se vás teda ráda zeptala, jaká je vaše pozice v organizaci?

Speaker2: [00:00:22] Tak já jsem vlastně vedoucí sociální pracovník v nízkoprahu...

Speaker1: [00:00:26] Vedoucí sociální pracovník. A jak dlouho už jste v organizaci?

Speaker2: [00:00:32] V organizaci jsem od roku 2016, takže sedm let.

Speaker1: [00:00:37] Jo a pod supervizorem jste jak dlouho?

Speaker2: [00:00:42] Asi nějakých...teda tady to zařízení je...asi nějakých 5 let bych řekla určitě. No ze začátku vlastně to tady nebylo vůbec zahrnuto ve financích až vlastně jsem si to prosadila, že ten supervizor by možná bylo potřeba tady mít a vlastně zařídily se na to ty finance, takže potom už to supervize probíhala.

Speaker1: [00:01:11] A setkala jste si i předtím se supervizorem?

Speaker2: [00:01:15] Jo jo, v jiných službách. Před tím jsem byla taky v jiném nízkoprahovém zařízení, takže tam jsme měli taky supervizora, a ještě v denním stacionáři.

Speaker1: [00:01:27] Takže celkově je to jak dlouho už? Kdybyste to shrnula...kolik let?

Speaker2: [00:01:36] Takových...dejme tomu 7 let. Celkově asi.

Speaker1: [00:01:42] Super. Tak kdybyste mi mohla prosím podrobně popsat vaši první vzpomínku na supervizi, jaká by to byla? Už je to dlouho teda...

Speaker2: [00:01:49] No taková... je to dlouho...je to dlouho, ale vybavuju si to. Ale myslím, že to byl celkem příjemný pohovor o tom, co vlastně zároveň my děláme, nějaká seznamka s tím supervizorem vlastně probíhá vždycky. Co tam vlastně děláme a co je teď jakoby naše aktuální téma a co my řešíme na tom třeba nízkoprahu nebo na té dané službě. Popřípadě vlastně řešíme i nějaké vztahy třeba v týmu. Jo, když to není ideální, když když

si lidi nerozumí a tak. Ta první naše schůzka byla nebo...moje zkušenost se supervizorem byla hlavně o tom, že co s klienty na nízkoprah, protože jsme byli začínající služba a potřebovali jsme jakoby získat ten pohled na to, aby chtěli vůbec k nám přijít, jo. Takže jsme řešili hodně toto se supervizorem a taky když jsme měli nějaké...nějaké ty klienty v nízkoprahu tak jak vlastně zahajovat nějaké hlubší práce, než jenom jakoby dělat takové ty volnočasové aktivity a podobně... Ať je to ta sociálně aktivizační práce, a i vlastně sociální práce do hloubky.

Speaker1: [00:03:03] Hmm, a pamatujete si třeba, jak jste se cítila při té první supervizi?

Speaker2: [00:03:09] Hmm, jo, dobře, to jako asi možná hodně záleží na supervizorovi, ale jako nepotkala jsem žádného, který by vyloženě mi to bylo nepříjemné. Vždycky to bylo takový jako celkem příjemný rozhovor o tom, co děláme, jak to děláme a co vlastně my potřebujem jako pro sebe, jako pro službu a pracovníky. Takže vždycky jsem to brala, brala jako plus. Jo, prostě pohodový. Pohoda... taková seance s pracovníky o tom, jak by to mohlo být, jak to je, jak to možná není a mělo by být. Takže zase ten třetí člověk má do toho nějaký jako vhled. Jo, z toho, že je z venčí, tak to vidí trošku jinak, takže ty zkušenosti se hodí. Takže pro mě to bylo jako příjemné a osvěžující, když si to tak vezmu.

Speaker1: [00:04:00] Tak jo, super, děkuju. A ještě se zeptám, jak často máte ty supervizní setkání?

Speaker2: [00:04:08] Tak většinou to bývá co 3-4 měsíce. Ale stalo se nám, že z nějakého důvodu to bylo jen jednou za půl roku. Jo, že se to nějak vpiplat nešlo, ale pravidelnost bývají ty 3, 4 měsíce.

Speaker1: [00:04:20] A jak vy to vnímáte? Tu četnost těch setkání?

Speaker2: [00:04:26] No, někdy bylo třeba... třeba i častěji než ty tři měsíce. Když se stanou nějaké problémy, nějaká komplikace mezi klienty, tak to potřebuje někdy člověk dříve, ale někdy je zase takové období, kdy je prostě...máme pocit, že je všechno v pohodě a i ten půlrok stačí. Jo, ale ono se vždycky většinou za ty tři čtyři měsíce něco najde, takže já myslím, že je to vyhovující a někdy by to mohlo být i častěji a třeba i individuální jakoby supervize těch jednotlivých pracovníků.

Speaker1: [00:05:03] A máte na výběr teda ty individuální?

Speaker2: [00:05:06] Máme, můžem vždycky... vlastně je nám to hnedka ze startu nabídnuto, že pokud budeme chtít, můžeme jít na individuální supervizi.

Speaker1: [00:05:18] Dobře. A když byste někomu měla popsat, kdo supervizi nezná, tu supervizi, co byste o ní řekla? Jak byste ji představila?

Speaker2: [00:05:28] Také je to takové sezení bych řekla, že to je spíš sezení, kde každý může sdílet nějaké své potřeby, obavy, zkušenosti... svoje vlastně splněné cíle, vlastně cokoliv, co v té službě jako cítí a nebo aaa...nějakým způsobem se to třeba dotýká i těch ostatní. Takže vlastně tam není jako není jakoby limit, jo. Takže je to takové sezení o službě, pracovnících a řešení nějakých potíží, konfliktů, úspěchů. Je to taková rekapitulace všeho, co se dělo a co třeba vyvstane do budoucna. Jo, zjištění nějaké nové. Jo, nebo nějaké vyčištění třeba jenom vzduchu mezi pracovníky....

Speaker1: [00:06:13] Ehm. Jo jo, děkuju.

Speaker2: [00:06:16] Jo, někým jako... kdo to vede, kdo to uvádí a kdo to trošku koriguje tu supervizi, aby z toho nebyla třeba jedna velká mela...(smích)

Speaker1: [00:06:25] Jasně, chápu. A jak vy vnímáte toho supervizora?

Speaker2: [00:06:30] No já ho vnímám spíš jako takového nestranného člověka, který prostě jenom se snaží popostrkovat ty lidi k tomu, aby k třeba k něčemu došli, k nějakým nápadům nebo třeba zvýšili tu motivaci nebo cokoliv. A když je to třeba taková metodická supervize, tak je to hodně o získání nových nápadech a pohledech na tu práci a na ty klienty.

Speaker1: [00:07:01] Ehm... dobře a kde a kdy obvykle ta supervize probíhá?

Speaker2: [00:07:09] To obvykle probíhá v době, kdy se jako... není otevřena služba, což je v dopoledních hodinách a my ji míváme tady přímo v nízkoprahu. Takže vlastně supervizor dojíždí za námi. A...Jsme tady vlastně všichni a je to většinou na šest hodin, myslím. No....

Speaker1: [00:07:34] Tak to je docela dlouho....

Speaker2: [00:07:36] Jo až šest hodin... Ono...když tam máte potom ty individuální supervize, tak se to trošku jako protáhne...

Speaker1: [00:07:43] Jo jo. To chápu. A to místo teda kde probíhá, to máte nějak jakoby... třeba gauče tam nebo jak to vypadá to místo....

Speaker2: [00:07:55] Jojo. Máme tady vlastně gauče, kde běžně jako klienti tráví volný čas, ale to záleží vlastně na tom supervizorovi, jak to uvede, kde chce být... Většinou se nás teda ptají, jak my chceme být. A teď jak jsme měli hodně pracovníků, tak jsme nakonec stejně byli jako v kolečku na židlích, protože by jsme se jako tam nevešli. Jo, tak to je i takové jako podle... podle možností. No, takže teďka momentálně jsme byli vždycky na židlích v kolečku a tak různě posazení a kde jsme chtěli být a... a jindy třeba když je nás málo, tak právě ten gauč.

Speaker1: [00:08:30] Dobře. A víte, jaký druh supervize se na vašem pracovišti využívá? A vy jste teda změnila tu individuální už, tak....

Speaker2: [00:08:39] Jo, my máme hlavně teda aspoň teďka, hlavně takové ty tu týmovou, kdy vlastně řešíme...vztahy mezi pracovníky, takže to je pro nás teďka aktuální. No, takže tady, tady, tu. Nevím teda, jak bych to odborně nazvala teda... ale je to celá skupina, celá týmová supervize.

Speaker1: [00:09:03] Jo a měla jste třeba i nabídku toho, že vy jste jela někam za tím supervizorem a sešlo se tam víc jakoby třeba sociálních pracovníků z jiných zařízeních...?

Speaker2: [00:09:17] Takhle přímo jakoby supervize ne. Ale třeba měla jsem možnost jezdit třeba na kraj, kde hodně jde vždycky skupina jakoby nízkoprahu, kteří vyšlou své pracovníky a tam si sdíleli své zkušenosti a bylo to za účelem jakoby i tvorby nějaké metodiky. Takže tam vždycky byla možnost si popovídat, jaký máme problém, jak to řešili oni, co udělat třeba jinak. A to se týká vlastně té té clientské, té vlastní, metodické jakoby supervize ale není...není to vedeno ... žádným supervizorem. Je to spíš jenom sdílení nějakých zkušeností a nějakých rad a tipů. Ale vyloženě, že by jsme jeli někam za supervizorem, to to se neděje.

Speaker1: [00:10:00] Dobře. Tak potom se zeptám, jaká je vaše důvěra v supervizi?

Speaker2: [00:10:10] Myslím si, že třeba metodická supervize bývá super, protože opravdu ten člověk nám dává to zrcadlo a taky poskytuje jakoby jiný ten... ten názor, nebo prostě abychom se na to podívali všechno jinak, na ty situace, co tady máme. Ale třeba ty týmové supervize jsou... jsou někdy těžké, někdy jako...těžké začít nějaké takové téma vůbec nebo nějak to rozběhnout v tom týmu, aby třeba... někdo nechce mluvit, někdo zase chce nebo ví až moc, takže je to složité ukočírovat. Takže tady tenhle typ supervize, to mi jako zatím nic moc extra nedalo. Jo, takže metodicky určitě, ty jsou super, ale co se týká týmové, tak si myslím, že je to hodně o supervizorovi a zatím uvidíme, ale budeme mít teďka nového

supervizora, takže doufám, že už to někam jako povede ty týmové supervize co se týká mezilidských vztahů, třeba tady na pracovišti.

Speaker1: [00:11:21] Jo, jenom se zeptám tu metodickou... co tím myslíte...?

Speaker2: [00:11:26] No metodickou, myslím supervizi ohledně klientů, že třeba nevíme, jak s nima... máme nějaké konflikty a potřebujeme jakoby pomoc nějak rozběhnout třeba i toho klienta, řekneme o něm, co třeba víme... a ten supervizor vlastně nás popohání k tomu, aby jsme se víc třeba nad tím zamysleli, nad tou situací, nad tím člověkem. Prostě motivuje nás k tomu rozebrat toho klienta ze všech stran, ať se vlastně ta práce někam posune. Jo, když my vlastně nevíme, kam dál, tak na to máme toho supervizora. A individuální jsou individuální, jako tam...tam vždycky. Já jsem třeba osobně individuální nikdy nepotřebovala, ale někteří pracovníci toho využijou, ale řeší si zase svoje nějaké věci, takže do toho ani nemáme vhléd. To prostě sezení čistě supervizor pracovník a nikdo neví, o čem se bavil...a...většinou jsou tu nějaké třeba o syndromu vyhoření, většinou to tak bývá. Nebo i ty mezilidské vztahy na pracovišti, to jsou ty individuální s jedním tím pracovníkem.

Speaker1: [00:12:33] Jo jo, děkuju za objasnění. Tak potom se zeptám...viděla jste váš supervizní kontrakt?

Speaker2: [00:12:43] Jo jo, vždycky jsem ho viděla, na co to je. Ono často supervizor pošle třeba nějakém... nějaký dotaz o tom, abysme se představili předem, než přijede. Takže třeba k tomu jakoby k té smlouvě přiřazené třeba nějaký dokument, který předem vypíšeme. Zase záleží opravdu na supervizorovi. No ale viděla jsem většinou vždycky.

Speaker1: [00:13:06] Jo a vzpomenete si, co obsahoval? Zhruba.

Speaker2: [00:13:12] No teďka máme kontrakt, který obsahuje snad od A až do Z a že tam setam to dělá vlastně psycholožka, terapeutka a supervizor. Takže... takže tam je vlastně všechno možné tam je i to poradenství, i vlastně ta skupinová terapie vlastně jako když to tak vezmu, tak...komplet no. I ty skupinové, individuální, metodické supervize a prostě co je potřeba. Když to tak vezmu, ona věnuje ten čas a vlastně my jenom sdílíme, co potřebuje.

Speaker1: [00:13:47] A podílela jste se nějakým způsobem na tom jeho vzniku, nebo už vám to bylo poslané jako hotová...hotový dokument?

Speaker2: [00:13:55] To to vždycky se třeba pošle návrh, jak by to mohlo vypadat. Zařízení si to nějak jako koriguje, co vlastně chce, co nechce.... cena a podobně. Kde to bude probíhat a co my preferujeme třeba nějaké záležitosti takže.... Takže jo, jo, můžem si to korigovat. Já

jsem třeba to nějak momentálně nekorigovala. Ne, neměla jsem tu potřebu, ale...dá se to vždycky s tím supervizorem vykomunikovat. Co vlastně my chceme...Co vlastně my potřebujeme. I třeba ty individuální, jestli ano nebo ne, jestli vlastně to bude umožněno nebo nebude.

Speaker1: [00:14:33] Jo, tak to je super. A obsahuje teda podle vás vše potřebné? Ta smlouva? Ten kontrakt....

Speaker2: [00:14:43] Já myslím, že jo. Jo, teďka když si vzpomenu na tu poslední, tak vlastně ta byla hodně rozpracovaná a hodně detailní a některé byly prostě tak udělané, že... jak se to vyvrbí. Ale vlastně momentálně vím, že je jako podrobná, že jo, že že tam snad vůbec nic jako nechybělo, tak že jo. Takže...ale jako... někdy je to na supervizorovi... někdy se prostě člověk domluví, přijede a čeká, co ho potká.

Speaker1: [00:15:14] Jo chápu. A dobře, děkuju. V čem vidíte hlavní přínosy supervize?

Speaker2: [00:15:25] No jo, hlavní výhody jsou... No řekla bych v tom posunutí se s těmi klienty, když se dělá metodická ta supervize a individuální... to asi... to pro člověka zvládá. Jak říkám, já jsem ji neměla, takže.... Takže já si dokážu představit, že to může být nějaká jako... Trošku nějaká duševní úleva v něčem nebo poskytnutí nějakých rad. Třeba i.... jak si to třeba ulehčit v práci. Ale...takže vlastně... pro mě je to spíš takový odrazový můstek. Co se dělá špatně, na co bychom se měli zaměřit. Jo a což je vlastně posunutí dál v té službě, v té kvalitě. Jo to je vlastně ta výhoda, že člověk se může vždycky posunout, dozví se něco nového, že třeba dělá něco nějakým způsobem, kterým to ostatní nevyhovuje. A ten tým by se měl zase taky jakoby posunout výš. Být jo, mít... třeba nějaké nové, nějaké pravidla nebo něco, ať to vyhovuje prostě všem. Jo, že ne vždy si lidi něco říkají, ale teď při té supervizi se to právě dá, že je tam ten člověk, který to nějak zaopatrí. Takže vlastně v tom je taky ta výhoda, že ten tým je schopný se třeba trošku pročistit, jo, říci, co by si jinak neřeklo a pak to třeba funguje lépe.

Speaker1: [00:16:55] A je něco, co vám naopak vadí na té supervizi?

Speaker2: [00:17:03] Vadí mi, když...To se taky stalo, když supervizor začal jako docela silné téma mezilidské na pracovišti a pak to v podstatě pořádně ani neukončil. Jo, takže tam vznikl nějaký... nějaký prostě problém, který si začli lidi vyjasňovat a pak to bylo takové... á tak už nám končí vlastně čas... takže vlastně se to nějak nezaopatřilo...jak...jak pokračovat dále? Někaký jako rozhovor mezi těma lidma třeba, který by objasňoval, proč jeden dělal to a druhý zase tohle. Jo, takže tohle mi vadí, když to nemá pořádné ukončení,

aby vlastně ty situace byly zaoblené, aby neměly prostě už hrany, které vyvstanou při té supervizi.

Speaker1: [00:17:51] Jo jo, rozumím.

Speaker2: [00:17:53] Jinak asi...Ještě možná, když supervizor jenom čeká, co jakoby z nás vypadne. A vlastně většinou lidi nechcú začít o něčem mluvit o nějakých problémech, pokud samozřejmě to není metodické, ale... nó jak je strašně těžký ten odraz vlastně... o tom, jak se máme třeba v tom týmu. A to si myslím, že je špatně na supervizi který čeká, že mu ty věci budem prostě sypat. On by se podle mě měl ptát, jak se máme, jak pracujeme, co se nám daří, nedaří a kde jsme teďka v týmu a jak nám to spolu vlastně klapě. A jinak vlastně asi nevím, já to vidím spíš jako pozitivum.

Speaker1: [00:18:37] Dobře, dobře. A došlo někdy k nějakým překážkám, ať už u vás nebo v kolektivu, v tom procesu té supervize?

Speaker2: [00:18:47] Jo jako stává se to některým lidem, že třeba když je supervize, tak radši ani nejdou do práce. Pokud ví, že je nějaký problém, tak ano, to je překážka a maximálně, že jsme to museli odložit kvůli nějaké nemoci nebo něco. Jinak. Jinak si myslím, že to vždycky probíhá v pořádku. Takže jenom asi nemoci a případně když pracovník se tomu chce vyhnout, protože ví, že je nějaký problém a... ale to jsou většinou pracovníci, kteří moc dlouho nevydrží, takže tam je to potom tak...

Speaker1: [00:19:22] No a jak byste teda popsala tu atmosféru na té supervizi? Jakoby celkově?

Speaker2: [00:19:31] Teď záleží zase, jaké téma se rozjede. Ale u metodických je to to takové aktivní bych řekla, že lidi se snaží vymýšlet hodně a poradit si navzájem. A fakt se tam všichni třeba zapojí, co toho klienta znají. To je si myslím, že super. Takže je to takové hodně tvořivé, aktivní a všichni jsou jako aktuálně motivovaní prostě hledat nějaké to východisko nebo něco, s čím by se dalo pohnout. A co se týká těch týmových, to je spíš takové...že se čeká, co z koho vypadne. Ehhh... většinou to jako vždycky tak nějak jako dobře skončí, takže ani toho se nák extra nebojím. Když si někdo občas chce vjet do vlasů, tak... vždycky to probíhá, si myslím klidně jo, vyřeší se jenom nějaké komplikace a nikdy jakoby ze supervize nemám strach, co se zase stane, i když vím, že třeba se něco v týmu děje, tak je to vždycky opravdu klidné a každý dostane prostor, což je myslím, že je důležité, aby každý měl prostor k mluvení. A pocit mám vždycky dobrý a těším se na něj...

Speaker1: [00:20:54] Takže čím nebo kým si myslíte, že je tahle atmosféra způsobená?

Speaker2: [00:20:59] No já myslím, že všemi, že hodně je to o zahájení toho supervizora a jak to vlastně začne i s jakou náladou on přijde, jestli jako přátelský nebo ne. Je to víc jako ve vtípkách a pak se to přelila do toho vážnějšího tématu a ty lidi jsou potom třeba trochu odvážnější. Jo, ale je to hodně osobou supervizora. Myslím si, že musí být hodně, hodně lidský, empatický a pak to jede prostě tak nějak samo, že? Že to z těch lidí padá, ale když...když třeba...já nevím... už jsem zažila nějakého supervizora, který jako spíš opravdu čekal...tak jsme čekali všichni a ta ta atmosféra, prostě to bylo, to když to tak vezmu, prostě nudné, jenom se čekalo, pak občas někdo něco řekl a vlastně ničemu jsme se nedobrali no. Takže si myslím, že hodně to dělá ten supervizor. No a pak už se nějak...nějak to prostě děje. Nějak to probíhá....

Speaker1: [00:21:59] Jo, jo rozumím. A účastní se vedení na supervizních setkání?

Speaker2: [00:22:06] Jo...u nás se vedení teda účastní vždycky ze začátku a pak si většinou nalepíme jestli jako je teďka čas čistě jakoby pro pracovníky služby. A pak vlastně může klidně přijít. Jo... když je potřeba. Když se zjistí něco během supervize, že je třeba mluvit s vedením, tak se potom zase znovu třeba ke konci přizve a probíráme to i společně i s vedením. Jo, takže vlastně ta možnost tu je a my si vždycky zvolíme, jestli chceme společnou anebo vlastně samostatně jen pracovníci.

Speaker1: [00:22:43] A jak tuhle situaci...jo, povídejte...

Speaker2: [00:22:46] No já jsem chtěl jenom říct, že třeba...nevím...zjistíme, že máme problém ve financích a prostě přes to nejede vlak a mohli bysme něco udělat, ale zase nevíme, jaké jsou ty možnosti jakoby ze strany vedení. Jo, že vidíme jenom částečně ty věci, takže je to třeba řešit i jakoby společně, protože ne všechno jde vyřešit jenom na té sociální práci. No byť by jsme chtěli, tak jsme limitováni zase něčím, třeba možnými úvazkami, možnýma financema, které dostanem a dalším prostě nařízením. No takže. Takže jako ten si myslím, že to vedení je tam potřeba aspoň chvilku a pokud se najde nějaké téma, tak to prostě posunout dál a přizvat zase vedení znovu.

Speaker1: [00:23:37] Takže jak tuhle situaci vnímáte? Že je tam ta přítomnost toho vedení?

Speaker2: [00:23:42] No, takhle já to vnímám...my jsme to vlastně udělali, protože jakoby ředitelka vedení jako nebude přítomna u supervize, protože...to poznáte, když samozřejmě nikdo nechce na sebe práskat něco nebo vytahovat problémy, když je tam zrovna ředitel nebo nějaký vedoucí... Takže jsme to udělali tak, že vlastně opravdu jenom ze začátku.

Chvilku tam je vedení, jo, seznámíme se a podobně. Pak vlastně odchází, pak si řešíme svoje a když z toho našeho tématu něco vyvstane, volám vedení zpátky. A protože ...když tam vedení je celou dobu, tak lidi se bojí mluvit. Co si budem.

Speaker1: [00:24:29] Dobře, chápu. A jakým způsobem je voleno téma na to supervizní setkání?

Speaker2: [00:24:36] Jo, tak my často máme mít jakoby nějaké aktuální téma připravené, anebo to prostě padá...jak... kam se ten hovor točí... Jo, ale většinou vždycky mám tak za sebe jako za vedoucího něco, co se právě děje v té službě. A možná by to chtělo napravit... anebo klienty, se kterými si nevíme rady. Takže ty typy jakoby na začátek máme, ale třeba nám to ani nevystačí na celou supervizi. Takže potom se jako přidávají další témata, jak to plyne z rozhovoru.

Speaker1: [00:25:09] A jakým způsobem probíhá zakončení supervize?

Speaker2: [00:25:16] Tak zakončení...Vždycky to má ten supervizor na sobě. A když se řeší nějaký problém, tak je nutné prostě nějak jako...to smířlivě hodně udělat, protože v nějakém konfliktu tu dále jako nemůžete pracovat, že? Takže zakončení probíhá takovým jakoby většinou takovým terapeutickým tónem bych řekla, ať každý sdělí ten svůj postoj a hledáme jakoby možné střety, kde by to šlo pro všechny. No, takže to je důležité, z toho konfliktu vždycky najde něco pozitivního a nějakou možnost řešení. Ať všichni mají nějakou motivaci do budoucna, že to bude jiné, že to bude třeba lepší a...je tam prostě nutná vidina toho světla na konci tunelu. Jo. Takže vždycky to musí skončit nějakým...nějak pozitivně nebo nějakým ohodnocením. Často to končí, že třeba my se o hodnotíme navzájem jako pracovníci, že si vážím třeba nějaké aktivity někoho nebo prostě schopnosti třeba té empatie. Takže většinou se ocení potom nějaké schopnosti těch dalších lidí a vlastně si navzájem poděkujeme a řeknem si, co jako na té supervizi bylo přínosného, co nám třeba pomohlo...

Speaker1: [00:26:35] Dobře, dobře, super. Teďka takový menší úkol. Kdybyste si mohla prosím vybavit nějakou situaci z praxe, kdy jste jednala s těmi klienty na základě těch výstupů ze supervizního setkání, jestli byste mi mohla říct více o takové situaci...

Speaker2: [00:26:54] Jo...no tak řešili jsme vlastně jednu klientku, která utekla jakoby z domova, zároveň byla těhotná, pak nějakou dobu byla, ale už za nějakou dobu porodila to dítě a to bylo vlastně v péči... v péči otce zároveň s tou klientkou. A tam byl problém, že jsme nějak věděli od ostatních dětí něco... nebo od klientů něco, co nám sama třeba ta klientka neřekla, ale bylo by dobré to třeba řešit. Tak takové situace jsme řešili vlastně

supervizemi...jak na to, když je to hodně citlivé téma a když třeba víme, že se tam děje něco hodně ošklivého...a...Jsme anonymní služba a řešíme vlastně buď jak to otevřít, nebo jak...jak s tím dál jo... jestli úřady, jak to oznámit třeba klientovi, jak. Jakoby je to vlastně pro nás pomoc s tou sociální prací, třeba i krok za krokem, jo. Co pro toho klienta uděláte? Že nakonec vlastně ta klientka utekla z domova i s tím dítětem potom a vlastně tím, že chodila potom do klubu, tak vlastně jsme museli trochu to nějak zaopatřit, protože vlastně to bylo téměř ztracené dítě, se ztracenou matku, která nemá jako kde bydlet. Jo, takže vlastně vstup nás jakoby pomáhající organizace do toho, aby vlastně to dítě nebylo na ulici, to malé. No to byla prostě nějaká momentální povinnost i nás jako hlásit jo? Takže spíš ten postup, jak na to...Aby zároveň jsme si nepoškodili ten vztah s tím klientem. Zároveň aby jsme byli pomáhající, ale zároveň už je tam ta věc, že tam je dítě...malé děti na ulici, což by prostě nemělo být, což je špatné pro to dítě. No a může to ho to nějak ohrozit na vývoji na všem... Tak třeba tady ta situace.

Speaker1: [00:29:04] Jo super, děkuju moc za sdílení. Jo, tak teď už teda poslední otázka. Co si myslíte, že by supervizor mohl dělat jinak?

Speaker2: [00:29:15] Tak si myslím, že někdy jako by to chtělo třeba otázky. Já vím, že pro někoho to není příjemné, ale víc jakoby individuálně i v tom týmu, ale víc třeba individuálně se zeptat, určit toho člověka...a jak jako vy to máte teďka jo... Že většinou je to taková otázka hozená do pléna a to je, když se čeká, že ten nejkomunikativnější teda něco řekne, jo... Že to by se ti lidi měli opravdu prostrídat, dostat ten prostor. A někdy to prostě nebývá. Někdy mi přijde, že jeden úplně celou dobu mlčí, mluví v podstatě jenom jeden a na ostatní se moc tak nedostane. Jo, takže si myslím, že by si měl supervizor dávat pozor na to, aby opravdu se zaměřil na všechny lidi a aby o všech něco ten den získal...nějakou zpětnou vazbu nebo nějaké...cokoliv, nějaké podněty. Jinak mě nic nenapadá. Asi jenom to...Jo a taky si myslím, že některé...techniky jsou naprosto zbytečné, jako je třeba měření nějaké té škály, jak my se cítíme a necítíme a prostě to jakoby ničemu moc v tom člověku nejde. Ten člověk většinou ví jak se cítí. Když je to zlé, tak jdu na tu individuální supervizi nebo se to řeší nějakým způsobem. Ale jako nepotřebuju vědět jak... já nevím...jak to má...nevím...třeba se štěstím v lásce někdo... prostě nepotřebuju jako vědět. Většinou si všechno sdílíme, protože jsme zároveň nějakí jako přátelé, vídáme se často, že. Takže jako nějaké takové škály, které jako mě nikam v práci ani neposunou, ani jako mě nějak osobnostně...tak to mě jako nebere.

Speaker1: [00:31:17] Jo, tak to chápu. Dobře, tak jo. Mockrát Vám děkuji za ochotu. Bylo to moc příjemný s vámi.

Speaker2: [00:31:42] Taky se mějte hezky, ať se vám taky daří ve studiu a tak podobně.

PŘÍLOHA P IV: UKÁZKA REPORTŮ Z PROGRAMU ATLAS.TI

Code Report

(3) codes

Local filters:

Show codes in group **ORGANIZAČNÍ PODMÍNKY**

● Potřeba supervize

1:7 ¶ 23 in Rozhovor 1

Máme samozřejmě možnost, kdyby byla nějaká krizová situace

1:8 ¶ 23 in Rozhovor 1

Ale možná i tím, jako jak tady nevnímáme nějaké krizové situace, tak potom nějak nevoláme

1:13 ¶ 25 in Rozhovor 1

ale je fakt, že kdyby byla častější, tak tam možná otevíráme víc i konkrétní případy, protože takto jak je 1x za rok tak... a ty jako klienti ti uživatelé té služby se opravdu mění. Tak je tam potom těžko řešit třeba konkrétní případ, se kterým by nám ona mohla do toho vnést nějaký vhled....

1:69 ¶ 23 in Rozhovor 1

No samozřejmě že té supervize bysme potřebovali daleko víc

1:70 ¶ 23 in Rozhovor 1

takže vnímáme tu potřebu, že by bylo lepší, kdybysme ji mívali častěji. Nicméně, řekla bych, že plníme jenom takové to základní 1 skupinová, 1 individuální za rok. Máme samozřejmě možnost, kdyby byla nějaká krizová situace, už se i stala... ne jako v našem pracovním týmu, ale měli jsme s někým s managementu z administrativy takový konflikt, takže to se svolala ta krizová.

1:72 ¶ 37 in Rozhovor 1

vždycky začínáme samozřejmě tak, jako co jsme za ten rok jako zvládli, nebo co se nám povedlo, co tady probíhalo, co jsme udělali jinak? A je fakt, že už si jako tak horko těžko to dáváme dohromady spolu a já vždycky říkám, ježiš, vždyť ne, já jsem byl u toho a tam jsme dělali to tak, jako je fakt, že to už si těžko člověk vzpomíná

2:6 ¶ 25 in Rozhovor 2

máme tu možnost kdykoliv si o supervizi říct, kdy máme potřebu...ta potřeba třeba z mé strany...za tu dobu, co tu pracuju, vyvstala.

2:56 ¶ 25 in Rozhovor 2

Takže ta četnost si myslím, že je v pořádku. Takhle myslím máme skupinovou, pak individuální a když je potřeba, tak si se žádáme o nějakou další.

2:57 ¶ 29 in Rozhovor 2

ta skupinová jednou za rok a ta individuální tak jednou za rok,

3:7 ¶ 40 in Rozhovor 6

No, někdy bylo třeba... třeba i častěji než ty tři měsíce. Když se stanou nějaké problémy, nějaká komplikace mezi klienty, tak to potřebuje někdy člověk dříve, ale někdy je zase takové období, kdy je prostě...máme pocit, že je všechno v pohodě a i ten půlrok stačí. Jo, ale ono se vždycky většinou za ty tři čtyři měsíce něco najde, takže já myslím, že je to vyhovující a někdy by to mohlo být i častěji a třeba i individuální, jakoby supervize těch jednotlivých pracovníků.

3:60 ¶ 36 in Rozhovor 6

Tak většinou to bývá co 3-4 měsíce. Ale stalo se nám, že z nějakého důvodu to bylo jen jednou za půl roku. Jo, že se to nějak vpiplat nešlo, ale pravidelnost bývají ty 3, 4 měsíce.

4:23 ¶ 24 in Rozhovor 3

My vlastně máme za rok jednu individuální, jednu skupinovou. Jako za mě by bylo určitě fajn jich mít více

4:24 ¶ 36 in Rozhovor 3

probíhá dvakrát ročně. Jo. Buď je to teda ta skupinová, nebo individuální.

4:25 ¶ 78 in Rozhovor 3

Málo, si myslím. No, určitě bych se těch individuálních dalo... by bylo fajn, kdyby jich bylo více.

4:26 ¶ 82 in Rozhovor 3

Můžeme v případě nějakého třeba akutní potřebě, tak můžeme. Ale zase aby jich bylo pět do roka, tak to...asi není úplně možné.

5:2 ¶ 13 in Rozhovor 4

míváme jedenkrát ročně individuální a skupinovou. Pro mě to je asi tak jako vyhovující asi nepotřebuji častěji mít supervize. Takže tak akorát

5:26 ¶ 15 in Rozhovor 4

Když jsme měli nějaký problém, tak už jsme se domluvili nějak skupinově. Ta supervize byla jako častěji, ale když se neděje něco takového, tak je to pořád takhle

6:2 ¶ 36 in Rozhovor 5

my máme třebas v současné době supervizora, kterej už si dával jako podmínku, i když jsme s ním uzavírali smlouvu o supervizi, že chce, aby byly realizované minimálně 4 supervize za rok, ale minimálně v rozsahu tří čtyř hodin. Protože jinak prostě by to pro něho z hlediska nějaké systematické práce ani nemělo smysl.

6:4 ¶ 41 in Rozhovor 5

Je vždycky možnost si požádat o individuální supervizi, což jako dělám v podstatě pravidelně. A. A můžu si klidně vlastně i jako zavolat supervizorovi a dohodnout si termín nějaké individuální mimo nějaké naplánované termíny.

6:5 ¶ 41 in Rozhovor 5

pokud by byla buď nějaká zátěžová situace krizová, nebo já bych se dostal do rozpoložení, že bych uznal, že že je to aktuálně potřeba, tak tu možnost má.

6:35 ¶ 111 in Rozhovor 5

Myslím si, že zařízení, kde ta supervize bývá málo krát a nebo tam nedej bože nebývá vůbec, tak to je na velký zdvižený ukazovák, že pozor, děje se tam něco,...

6:54 ¶ 36 in Rozhovor 5

Ona ta supervize není levná taky... taky někdy zorganizovat to časově, aby všichni prostě se mohli účastnit celý tým i s vedením...tak někdy je náročné

6:58 ¶ 36 in Rozhovor 5

V podstatě bysme mohli mít teď každý druhý měsíc teoretický každý měsíc, ale to už by jako bylo teda skutečně časově náročné i pro toho supervizora

6:59 ¶ 36 in Rozhovor 5

Z mého pohledu ty 4 supervize za rok, jako to je fakt minimum.

7:3 ¶ 19 in Rozhovor 7

jako tým ta jakoby ta služba a celá organizace to máme taky tak nějak jednou za půl roku, ale v případě vlastní potřeby můžeme i tu supervizi využívat jako častěji. Takže, takže myslím si, že jakoby vzhledem k tomu, že jako kdyby ty potíže nějak nejsou teďka akutní, nebo nemáme nějaké akutní jakoby řešení, tak ta četnost vlastně mě vyhovuje.

7:31 ¶ 21 in Rozhovor 7

vlastně vyhovuje mi i ta možnost vlastně tu supervizi využít v případě prostě potřeby jakoby častěji, nebo se obrátit i mimo, mimo jakoby tu povinnou supervizi.

7:34 ¶ 19 in Rozhovor 7

to je ta frekvence je menší jakoby nějaká, že máme povinnou tu supervizi 1x za půl roku

9:1 ¶ 5 in Rozhovor 8

snažíme se dodržovat, ale někdy to je třeba až po těch 3 měsících

9:3 ¶ 5 in Rozhovor 8

myslím, že to je tak akorát, že se někdy říkám, jestli máme co řešit na té supervizi, jestli to není jako moc po sobě, ale vždycky se najdou nějaká témata

9:28 ¶ 5 in Rozhovor 8

Ono se doporučují měsíc a půl nebo každé 3 měsíce. Možná měsíc po měsíci a půl víc za sebou se jí doporučuje.

- **Délka a doba**

1:25 ¶ 29 in Rozhovor 1

míváme supervizi, vždycky mimo otevírací dobu pro uživatele

1:67 ¶ 33 in Rozhovor 1

individuální většinou kolem hodiny. Někdy holky to mají i rychleji. A to ta skupinová trvá asi 3, 4 hodiny jak kdy, jak který rok.

1:68 ¶ 35 in Rozhovor 1

jako já většinou přesahuji, protože potom ještě reflektujeme na to, co vyvstalo třeba obecně jako z toho týmu, co tam jako zaznívá a na co bych mohla jako nějak reagovat. A tak... za mě to úplně dostačující není, ale vím, že třeba jako někdy holky dojdou po půl hodině a ptám se jich, jakože už to mají? Že jo, že my jsme neměli moc co řešit

1:71 ¶ 31 in Rozhovor 1

vždycky si domluvíme nějakou hodinu a tam se jako prostřídáme.

2:18 ¶ 49 in Rozhovor 2

Když si jako řešil nějaký zásadní problém, tak trvaly i třeba i pár hodin nebo takhle. Nejsem si teď přesně jistá jak dlouho. Když je normální skupinová, tak si myslím, že ta hodina, hodina a půl, někdy dvě.

2:19 ¶ 49 in Rozhovor 2

To dopoledne většinou máme na to, protože my nikdy nevíme, co bude potřeba řešit nebo co vyvstane ze supervize. A ta individuální, to jak která... Já teda tím, že ráda mluvím a tak, tak asi jsem tam dýl. Myslím si, že je to hodku a půl. Určitě hodku určitě no.

2:30 ¶ 87 in Rozhovor 2

Většinou je to dopoledne, kdy vlastně my nemáme otevřeno pro cílovou skupinu, takže je na to ten prostor, ten klid

3:14 ¶ 60 in Rozhovor 6

obvykle probíhá v době, kdy se jako... není otevřena služba, což je v dopoledních hodinách

3:16 ¶ 60 in Rozhovor 6

Jsme tady vlastně všichni a je to většinou na šest hodin, myslím.

3:61 ¶ 64 in Rozhovor 6

Jo až šest hodin... Ono když tam máte potom ty individuální supervize, tak se to trošku jako protáhne...

4:22 ¶ 40 in Rozhovor 3

Tak kolem hodiny bych řekla ta individuální, že má tak každý jak potřebuje. Tak 40 minut... hodina cca a ta skupinová ta bývá na dýl. Ta. Myslím si, že to tak dvě tři hodinky určitě.

5:27 ¶ 25 in Rozhovor 4

No já mívám většinou nejkratší... tu individuální, protože já moc toho nenamluví. Takže asi jak kdy, kolem té hodinky možná. A ta skupinová ...asi taky nějak podobně.

6:55 ¶ 64 in Rozhovor 5

V pracovní době.

6:60 ¶ 45 in Rozhovor 5

využil jsem třeba možnost individuální supervize v rámci toho setkání se supervizorem, což jsme měli třeba dvě hodiny

6:61 ¶ 45 in Rozhovor 5

tři hodiny týmovou supervizi

7:32 ¶ 35 in Rozhovor 7

tak většinou tak ty 2 hodiny těch 120 minut.

9:8 ¶ 6 in Rozhovor 8

V pracovní době. A jak se domluvíme se supervizorem, podle toho jak má čas

9:29 ¶ 5 in Rozhovor 8

Že ani nevíme, ale vždycky ty 3 hodiny utečou a vždycky je co řešit, že člověk ani neví, ale to se nějak vyvrbí, že asi to tak má být.

9:30 ¶ 9 in Rozhovor 8

3 hodiny, ale s přestávkami

● Místo výkonu

1:24 ¶ 29 in Rozhovor 1

míváme tam, kde určí supervizorka, buď jako na gauči nebo u toho velkého stolu a individuální supervize míváme... no já mám ve své kanceláři, protože mívám sama a nebo si chodíme i sednout... vzadu máme ještě 1 posezení, které je opravdu daleko, že tam jako nikdo neslyší a je tam soukromí,

1:26 ¶ 29 in Rozhovor 1

Vždycky to bývá na nějakém gaučovém posezení, že je to takové jako příjemné.

2:17 ¶ 45 in Rozhovor 2

Probíhají u nás ve službě. A když máme skupinovou, tak máme vlastně ten stůl vpředu. Ten tam. Je to pro nás příjemnější prostředí, asi jako pro mě a kolegyně, protože tady trávíme nejvíc z toho dění za dobu služby, když máme otevřeno, tak je to tady takové spíš přátelská atmosféra než sedět v kanceláři zavřené... A vždycky si vlastně my dáme kávu, uděláme si to příjemné

2:32 ¶ 87 in Rozhovor 2

to je jedna z dobrých věcí, že nepotřebuje s náma sedět nějak škrobeně, můžeme se uvolnit, že minule jsem si tady jako fakt odpočinula na sedačce, bylo to spíš takové jakoby... takový relax.

3:15 ¶ 60 in Rozhovor 6

my ji míváme tady přímo v nízkoprahu. Takže vlastně supervizor dojíždí za námi.

3:17 ¶ 68 in Rozhovor 6

to záleží vlastně na tom supervizorovi, jak to uvede, kde chce být... Většinou se nás teda ptají, jak my chceme být. A teď jak jsme měli hodně pracovníků, tak jsme nakonec stejně byli jako v kolečku na židlích, protože by jsme se jako tam nevešli. Jo, tak to je i takové jako podle... podle možností

4:5 ¶ 36 – 37 in Rozhovor 3

Probíhá na takovém místě, kde se domluvíme. Když někdo třeba v kanceláři v uzavřenější prostoru, tak je v kanceláři nebo tady právě vzadu. Neruší to... ty ostatní pracovnice to neposlouchají.

4:12 ¶ 94 in Rozhovor 3

Myslím si, že je to i jako by i tím prostorem, kde ta supervize probíhá, protože kdybychom ji měli někde u paní ředitelky v kanceláři, tak to asi taková nebude. Takže je fajn, že ty prostory tady na to jsou, že nejsme při té supervizi třeba při té individuální nějak jako rušení, nebo to nikdo neposlouchá nebo to nehodnotí

5:6 ¶ 21 in Rozhovor 4

Probíhá tady v našem zařízení, většinou skupinová probíhá u stolu, kde sedíme všichni společně

7:35 ¶ 31 in Rozhovor 7

když je to vlastně ta supervize ta organizace, tak to probíhá vlastně u nás, a když je to ta supervize jako té služby, tak jezdíme za tím supervizorem.

9:33 ¶ 6 in Rozhovor 8

Probíhá u nás v zařízení v Olomouci, na klubu tam, kde chodí klienti a kde probíhají ty volnočasové aktivity.

Code Report

(5) codes

Local filters:

Show codes in group **ROLE SUPERVIZE**

● Jiný pohled na věc

1:10 ¶ 25 in Rozhovor 1

podpora nezávislého odborníka, který nám jako může nastítnit do různých situací svůj pohled toho opravdu nezávislého člověka.

1:28 ¶ 43 in Rozhovor 1

ten supervizor jako nám řekne, aha, vidíš, ale jako zkuste to tímto směrem.

1:35 ¶ 53 in Rozhovor 1

ona nám ukazuje jak kdyby ten výsledek, který mi nevidíme, který je pro nás stereotypní jako to je snad samozřejmost že to vyplývá z té práce, tak ona nám připomíná, že to samozřejmost není. A že to je jako velký úspěch.

1:37 ¶ 55 in Rozhovor 1

A určitě mi i dává vhléd nějaký...ona to nějak zpracuje co zazní v tom týmu a dává mi nějaký impulz... třeba proč to tak vnímají pracovníci

1:38 ¶ 55 in Rozhovor 1

ona mě to kolikrát i připomíná z toho pohledu, jako že není všechno tak, jak já to automaticky беру

2:50 ¶ 126 in Rozhovor 2

nás jakoby motivovala k tomu, ať se snažíme spíš myslet i na to, co děláme dobře, než na to, že co ještě můžeme udělat.

3:5 ¶ 32 in Rozhovor 6

Takže zase ten třetí člověk má do toho nějaký jako vhléd. Jo, z toho, že je z venčí, tak to vidí trochu jinak, takže ty zkušenosti se hodí. Takže pro mě to bylo jako příjemné a osvěžující, když si to tak vezmu.

3:11 ¶ 56 in Rozhovor 6

jako takového nestranného člověka, který prostě jenom se snaží popostrkovat ty lidi k tomu, aby k třeba k něčemu došli, k nějakým nápadům

3:13 ¶ 56 in Rozhovor 6

k je to hodně o získání nových nápadech a pohledech na tu práci a na ty klienty.

3:19 ¶ 80 in Rozhovor 6

ten člověk nám dává to zrcadlo a taky poskytuje jakoby jiný ten... ten názor, nebo prostě abychom se na to podívali všechno jinak, na ty situace, co tady máme

3:24 ¶ 84 in Rozhovor 6

ten supervizor vlastně nás popohání k tomu, aby jsme se víc třeba nad tím zamysleli, nad tou situací, nad tím člověkem

3:25 ¶ 84 in Rozhovor 6

Prostě motivuje nás k tomu rozebrat toho klienta ze všech stran, ať se vlastně ta práce někam posune.

3:32 ¶ 104 in Rozhovor 6

Jo to je vlastně ta výhoda, že člověk se může vždycky posunout, dozví se něco nového, že třeba dělá něco nějakým způsobem, kterým to ostatní nevyhovuje

4:9 ¶ 70 in Rozhovor 3

A když třeba máme i nějaké případové supervize, že třeba se bavíme o nějakém konkrétním případě, tak se člověk má prostor jako uvědomit jak třeba s tím uživatelem pracovat jinak, než co do té doby zkusil.

5:10 ¶ 40 in Rozhovor 4

Asi je dobré, když se můžu o té práci bavit s někým, kdo v té organizaci nepůsobí, tedy tomhle vašem kolektivu, v té a v tom zařízení. Takže možná některé ty věci můžu vidět z jiného pohledu, co mi paní supervizorka třeba řekne, takže myslím, že v tomto je to super...

6:24 ¶ 61 in Rozhovor 5

ten supervizor jako prostě jeho role není přebírat zodpovědnost za naše rozhodnutí při té práci.

7:1 ¶ 17 in Rozhovor 7

Vlastně byla to možnost jakoby nahlédnout na věci jako jiným způsobem a vlastně v té tehdy jsme nějak řešili i nějaké potíže s uživateli a vlastně ten pohled toho supervizora byl takový vlastně, že nám jako kdyby ...nebyl ponořený, vlastně v tom problému, takže tím, že to bylo po to byl pohled zvenčí a vlastně nám nabídl jako dost úplně jinou perspektivu.

7:2 ¶ 17 in Rozhovor 7

jako kdyby nám dodal odvalu zkusit vlastně nějaký jiný přístup, nebo nějaký jiný způsob řešení, případně vlastně se vymezit nějakým způsobem, o kterém jsme třeba do té doby jako nepřemýšleli.

7:5 ¶ 26 in Rozhovor 7

je to rozhodně něco, co vlastně pomůže najít třeba řešení nebo jiný postupy, jiný pohled v situacích, které třeba člověk, vlastně když je v tom ponořený, ani jako nevidí, nebo si třeba neuvědomuje.

● Motivace

1:11 ¶ 25 in Rozhovor 1

co se nám občas stává, tak jako když se ztrácí ta motivace k té práci, když mi to jako nevidíme, tam ten nějaký cíl a výsledek, tak paní supervizorka nám často ho jako přednese a tak nějak nám ho jako vyzdvihne. Tak to nám jako pomáhá k té motivaci,

1:15 ¶ 25 in Rozhovor 1

spíš řešíme takové ty obecné věci jako někdy je příliv někdy zas velký odliv těch uživatelů, někdy opravdu jako do toho se nám někdy jako organizační věci začínají jako do toho projevovat do té práce, takže spíš ona s náma řeší tu motivaci. A to jak to globálně je potřeba za uplynulý rok ona vidí.

1:33 ¶ 53 in Rozhovor 1

v té motivaci...že my to kolikrát nevidíme, ale ona nám to kolikrát pak zrekapituluje, že to je úplně úžasná věc, co jsme jako dosáhli...nebo nám jako zopakuje jako loni a předloni jsme řešili toto...a teď řešíme úplný opak jako jo...

1:34 ¶ 53 in Rozhovor 1

tak ona říkala, vy to akorát nevidíte, no protože my jako...jak jsme v tom průběžně tak se s tím průběžně srovnáváme. Zas toto ona jak to vidí jednou za čas a jak si i pamatuje jak si i prochází co jsme řešili na těch minulých setkání, tak ona nám to připomene a pak si člověk říká hele je to pravda...

1:36 ¶ 55 in Rozhovor 1

Tak to nám teď pomáhá jako nejvíc asi ta motivace no

2:13 ¶ 37 in Rozhovor 2

Když je třeba skupinová, tak je vlastně prostor i pro to se třeba pochválit v týmu

2:14 ¶ 37 in Rozhovor 2

Takže třeba na té supervizi bylo super, že jsme si dali zpětnou vazbu. Už jsme se tak jako navzájem pochválili třeba, což na to před tím úplně nebyl prostor

2:42 ¶ 118 in Rozhovor 2

bylo to hlavně o té motivaci mezi mnou a supervizorkou, aby mě nakopla k tomu změnit nějaké postupy...

2:43 ¶ 118 in Rozhovor 2

i v mojí hlavě to tak, že mě jakoby podpořila k tomu, abych na tom zapracovala, protože je to důležité.

2:49 ¶ 126 in Rozhovor 2

dycky říkala, ať se snažíme jakoby dívat, že jsme na sebe moc přísné tady ve službě. Ať se zkusíme dívat i na to pozitivní, jako pochválit se, že ale vy makáte

2:50 ¶ 126 in Rozhovor 2

nás jakoby motivovala k tomu, ať se snažíme spíš myslet i na to, co děláme dobře, než na to, že co ještě můžeme udělat.

2:51 ¶ 126 in Rozhovor 2

A pak jsem si říkala... ale my fakt děláme dost pro to. Takže takhle jsem si na to vzpomněla, že jsem si říkala...jo, musím se prostě pochválit...ten covid jsme si nevymysleli, ten tady je. Musíme pracovat s tím, co máme. Takže třeba v takových situacích jsem si na to vzpomněla.

3:12 ¶ 56 in Rozhovor 6

třeba zvýšili tu motivaci nebo cokoliv

3:52 ¶ 144 in Rozhovor 6

motivaci do budoucna, že to bude jiné, že to bude třeba lepší a...je tam prostě nutná vidina toho světla na konci tunelu

6:7 ¶ 49 in Rozhovor 5

ten supervizor má ty vztahy a opečovávat v tom týmu a ty ty pracovní postupy

6:17 ¶ 53 in Rozhovor 5

A je to hodně...kolikrát i o takovém ujištění, jestli jak to, jak tu práci dělám, jestli úplně nejdu někam mimo, kam bych ani sám nechtěl třeba.

7:14 ¶ 45 in Rozhovor 7

vždycky je to nějaký jako podpůrný nástroj a vlastně taková jako ocenění, třeba i té práce. A je to tak jako povzbuzení do té práce,

● Odrazový můstek

1:29 ¶ 43 in Rozhovor 1

Ona se nás spíš jako ten snaží nějak jako naformulovat, tak abysme na to přišli sami

3:10 ¶ 52 in Rozhovor 6

někým jako... kdo to vede, kdo to uvádí a kdo to trošku koriguje tu supervizi, aby z toho nebyla třeba jedna velká mela

3:26 ¶ 84 in Rozhovor 6

Jo, když my vlastně nevíme, kam dál, tak na to máme toho supervizora

3:31 ¶ 104 in Rozhovor 6

pro mě je to spíš takový odrazový můstek. Co se dělá špatně, na co bychom se měli zaměřit. Jo a což je vlastně posunutí dál v té službě, v té kvalitě.

3:39 ¶ 120 in Rozhovor 6

u metodických je to to takové aktivní bych řekla, že lidi se snaží vymýšlet hodně a poradit si navzájem. A fakt se tam všichni třeba zapojí, co toho klienta znají. To je si myslím, že super. Takže je to takové hodně tvořivé, aktivní a všichni jsou jako aktuálně motivovaní prostě hledat nějaké to východisko nebo něco, s čím by se dalo pohnout

4:10 ¶ 90 in Rozhovor 3

. Jako necítí člověk z toho supervizora, že by ho nějak jako poučoval nebo mu vyložene jako... ho nějak nasměroval ve stylu, že takhle to být musí nebo nemusí... Nechává tam ten prostor pro to, aby si to ten člověk nějak jako zpracoval, jak potřebuje, ale zároveň jako aby to fungovalo v té službě. Takže jako není to nějaké jako extra direktivní, ale aby abychom si to našli sami...to řešení, pokud jde.

5:24 ¶ 76 in Rozhovor 4

Trošku bych možná chtěla, aby ten supervizor dával nějaké praktičtější nápady, praktičtější postupy v nějakých těch konkrétních situacích, kdy řešíme třeba nevím... například sebepoškozování nějakým uživatelem, kdy je už od mě nevím, co ještě dalšího by mě mohlo napadnout, tak vždycky doufám, že paní supervizorka přijde s nějakým jako konkrétnějším nápadem.

6:22 ¶ 61 in Rozhovor 5

Při práci s tím klientem, kam si myslíme, že ten klient by se potřeboval dostat sám a a spíš hledáme, jak kdyby různé způsoby řešení

6:23 ¶ 61 in Rozhovor 5

Takže hledáme nějaké prostě alternativy, jak jak to řešit a vede nás k tomu, abysme si na to přišli pokud možno sami. Jako nedává nám skutečně instantní rady.

6:57 ¶ 61 in Rozhovor 5

právě nás upozornil ...mě už teda nemusí (smích) ale kolikrát chvilku upozorňuje, že to, co to od toho ta supervize není, aby dávala návody jak na práci, tak na život, ony neexistují přesné návody

6:71 ¶ 111 in Rozhovor 5

Je to vlastně takový jako vzdělávací proces nebo součástí toho je jako seberozvoj a sebevzdělávání

7:2 ¶ 17 in Rozhovor 7

jako kdyby nám dodal odvalu zkusit vlastně nějaký jiný přístup, nebo nějaký jiný způsob řešení, případně vlastně se vymezit nějakým způsobem, o kterém jsme třeba do té doby jako nepřemýšleli.

7:13 ¶ 45 in Rozhovor 7

v té podpoře, tomu rozvoji vlastně posunutí se vlastně v tom problému, nebo jako vlastně nějak si ujasnění toho, co teďka, když tam přijdem vlastně s nějakou otázkou, nebo s něčím si nevíme rady, tak vlastně vždycky je to nějaká jako pomoc, podpora

7:15 ¶ 45 in Rozhovor 7

A je to tak jako povzbuzení do té práce, rozhodně jako vlastně nějak, kdy je tam i jako nějaká nabídka třeba jiných metod nebo jiných jako nástrojů, které lze použít. To je super, že při té práci teda.

7:16 ¶ 51 in Rozhovor 7

že to supervize může třeba rozvířit ty vody nějak že vlastně přinutí ty lidi, jak přemýšlet o nějakých věcech

9:5 ¶ 6 in Rozhovor 8

Ten supervizor by nás měl vždycky nasměrovat tak, abychom si na ty otázky nebo na ten problém odpověděli sami, takže to, jak kdyby neřeší za nás, ale navede nás tak, abychom si to vyřešili sami

● Sebereflexe

3:3 ¶ 32 in Rozhovor 6

Vždycky to bylo takový jako celkem příjemný rozhovor o tom, co děláme, jak to děláme a co vlastně my potřebujem jako pro sebe, jako pro službu a pracovníky.

3:4 ¶ 32 in Rozhovor 6

Jo, prostě pohodový. Pohoda... taková seance s pracovníky o tom, jak by to mohlo být, jak to je, jak to možná není a mělo by být

3:9 ¶ 48 in Rozhovor 6

sezení, kde každý může sdílet nějaké své potřeby, obavy, zkušenosti... svoje vlastně splněné cíle, vlastně cokoliv, co v té službě jako cítí a nebo aaa...nějakým způsobem se to třeba dotýká i těch ostatní. Takže vlastně tam není jako není jakoby limit, jo. Takže je to takové sezení o službě, pracovnících a řešení nějakých potíží, konfliktů, úspěchů. Je to taková rekapitulace všeho, co se dělo a co třeba vyvstane do budoucna. Jo, zjištění nějaké nové. Jo, nebo nějaké vyčištění třeba jenom vzduchu mezi pracovníky....

4:2 ¶ 28 in Rozhovor 3

Je to takový prostor pro řekněme sebereflexi, možná pro řešení těžkých témat, které v rámci té přímé práce s těmi uživatele třeba vyvstávají. Je to takový i prostor pro uvědomění si třeba silných stránek, které máme v rámci té práce, i těch nedostatků. A třeba jak s tím pracovat....

4:3 ¶ 28 in Rozhovor 3

Je to takový i prostor pro uvědomění si třeba silných stránek, které máme v rámci té práce, i těch nedostatků. A třeba jak s tím pracovat

4:8 ¶ 70 in Rozhovor 3

je to právě prostor pro to si možná uvědomit...co v té práci děláte dobře a co v čem byste se mohli zlepšit a tak.

6:8 ¶ 49 in Rozhovor 5

Má tam být jak kdyby určitým...odborným garantem, ale ne kontrolorem

6:12 ¶ 49 in Rozhovor 5

ty pracovníci můžou si probrat a s tím supervizorem, jak se v těch situacích cítili, co to pro ně znamená, kam to chce směřovat tu svoji práci, jaký to má pro ně, pro ně smysl, jestli je to naplňuje

6:21 ¶ 61 in Rozhovor 5

pídí jako po našich pocitech a jak jsme se v tom cítili, kam by jsme to chtěli směřovat, co si myslíme, že vlastně v těch situacích, třeba jakou má potřebu klient, jaké máme potřeby my, kam si myslíme, že my chceme se dostat....

6:37 ¶ 115 in Rozhovor 5

když nemám úplně ideální pocit z té supervize nebo kdyby mi tam něco vadilo, tak se spíš mám tendenci se zamýšlet, že co jsem mohl tam nějak udělat já jinak, abych tenhle pocit neměl třeba, nebo když mám pocit, že je to nedostačující, tak si říkám, co bych mohl udělat příště, aby to ty moje potřeby jako nebo očekávání naplnilo, a tak.

6:56 ¶ 53 in Rozhovor 5

a třeba si i dokázal zhodnotit nějaký svoje úspěchy nebo prostě pokroky nebo to, kam se posouvám a a co to pro mě znamená ta práce. Plus samozřejmě můžu probrat vždycky které metody se mně daří jako v té práci využívat a které já považuji za efektivní.

9:14 ¶ 32 in Rozhovor 8

Pomůže to myslím, že i nám všem individuálně si třeba i ujasnit něco v té práci, řešíme tam různá etická dilemata.

● Zpracování emocí

1:59 ¶ 81 in Rozhovor 1

jo tak si tam trošku jako jdeme povzdechnout

2:3 ¶ 21 in Rozhovor 2

A pamatuju si, že mě tehdy hrozně uklidnila s ní mluvit. A vždycky jsem měla hroznou radost, když jsme měli supervizi.

2:7 ¶ 37 in Rozhovor 2

Jako pro mě, jako sociálního pracovníka je to takový nějaký prostor, prostor pro mě a té supervizorky mluvit o svých pocitech, hlavně o tom, co mě třeba tíží.

2:11 ¶ 37 in Rozhovor 2

není to pro mě problém se supervizorkou o tom mluvit a myslím si, že jako kdybych to měla tak popsat, tak je to hlavně o těch pocitech no... já hrozně ráda těch pocitech mluvím na těch supervizích, kdy vlastně to je ten prostor za to, co se všechno děje, to tam nějak říct.

2:22 ¶ 66 in Rozhovor 2

někdy přijdou i těžké chvíle jako v práci. Člověk třeba i v osobním životě něco řeší, může se to nakoupit. My si neseme to břímě třeba i z té práce. Takže ta supervize si myslím, že je potřebná, abysme prostě...abysme to ze sebe dostali,

2:23 ¶ 66 in Rozhovor 2

Takže pro mě je třeba supervize je dobrá k tomu, že si třeba nechávám na ní, že to tam všechno jakoby řeknu. Je tam někdo z oboru, kdo mi rozumí...

2:24 ¶ 66 in Rozhovor 2

Takže ta supervize je pro mě, že to můj prostor, kde můžu říct, jak se cítím, co řeším a vnímám to jako super

2:59 ¶ 21 in Rozhovor 2

Vím, že jsem tehdy přišla a všechno jsem to vlastně ze sebe dostala. Ty první emoce a tady ty všechny pocity.

3:33 ¶ 104 in Rozhovor 6

Jo, že ne vždy si lidi něco říkají, ale teď při té supervizi se to právě dá, že je tam ten člověk, který to nějak zaopatří. Takže vlastně v tom je taky ta výhoda, že ten tým je schopný se třeba trošku pročistit, jo, říci, co by si jinak neřeklo a pak to třeba funguje lépe.

3:40 ¶ 120 in Rozhovor 6

většinou to jako vždycky tak nějak jako dobře skončí, takže ani toho se nák extra nebojím. Když si někdo občas chce vjet do vlasů, tak... vždycky to probíhá, si myslím klidně jo, vyřeší se jenom nějaké komplikace a nikdy jakoby ze supervize nemám strach, co se zase stane, i když vím, že třeba se něco v týmu děje, tak je to vždycky opravdu klidné a každý dostane prostor, což je myslím, že je důležité, aby každý měl prostor k mluvení. A pocit mám vždycky dobrý a těším se na něj...

3:65 ¶ 104 in Rozhovor 6

duševní úleva

6:6 ¶ 45 in Rozhovor 5

bez těch vztahů dobrých jako se to moc nedá, nebo nějakých profiltrovaných zamlčovaných věcí nebo jako potlačovaný v sobě věci se to nedá moc jako potom

dělat na to se to tam potom hroučí a klienti jsou velice citliví na to a šikovní, že když vycítí jako nesoulad v tom týmu, tak to mají tendenci si manipulativně zneužívat různě...ani ne úplně vědomě...kolikrát...ale prostě dělají to jako co se týče toho způsobu, že si pak jako snaží získat pro sebe nějaké výhody třeba od jednoho pracovníka z týmu a podobně na úkor druhého a potom to se hroučí třeba i dodržování pravidel toho zařízení ze strany klientů, no...Respektive vymáhání dodržování pravidel toho zařízení pracovníky se musí být nějak jednotné a i ty pracovní postupy by pokud možno měly být sladěné a. To si myslím, že ta supervize může ošetřit hodně.

6:9 ¶ 49 in Rozhovor 5

ta supervize může pomoci...jak kdyby pocitově profiltrovat, vyčistit a jak kdyby projasnit to, co se vlastně člověku při té práci děje.

6:10 ¶ 49 in Rozhovor 5

Takže to má vlastně možná víc terapeutickou funkci, než nějakou dozornou.

6:11 ¶ 49 in Rozhovor 5

aby se předcházelo syndromu vyhoření

6:13 ¶ 49 in Rozhovor 5

to je v první řadě podpůrná služba jak kdyby....ta supervize

6:14 ¶ 53 in Rozhovor 5

. Má toho hodně pro mě jak kdyby takovou...očist'ovací funkci. No je to jak kdybych si dal po dlouhém dnu třeba sprchu a nabral nových sil a spláchl ze sebe to co.....Třeba to náročné, co ta práce s sebou přináší a zároveň si uchoval ale v paměti nebo ve vnitřku to, co přináší pozitivního

6:20 ¶ 61 in Rozhovor 5

Je to vlastně jako takový psychoterapeutický poradenský rozhovor, akorát s celým týmem

6:25 ¶ 83 in Rozhovor 5

Byl bych rád, aby lidi v tom viděli fakt velice důležitý a užitečný nástroj pro práci a pro svoje duševní zdraví a a tím pádem i pro duševní zdraví těch kolegů svých.

6:70 ¶ 111 in Rozhovor 5

je to skutečně péče o duševní zdraví

7:4 ¶ 26 in Rozhovor 7

Supervize je určitě nástroj, jako který je podpůrný pro toho pracovníka nebo pro tu službu.

7:6 ¶ 26 in Rozhovor 7

A je to vlastně jako nástroj, který jako vnímám ji jako prevenci vyhoření.

9:10 ¶ 19 in Rozhovor 8

Vždycky to ve mně zanechá pocit štěstí, blaženosti. Vyčistím si hlavu, jak kdyby tam prostě řekneme svoje problémy a vyřešíme je, takže člověk odchází takový odlehčený.

MANUÁL PRO SUPERVIZI

Pro úspěšnou supervizi je potřeba dodržovat tyto zásady:

DŮVĚRNÁ ATMOSFÉRA

Supervidovaný by měl mít pocit, že se může svěřit se svými problémy. Je důležitý dobrý vztah mezi účastníky.

ROZMANITOST

Supervize by neměla být jednotvárná a měla by supervidovaného posouvat směrem vpřed.

POZORNOST VŠEM

V supervizi by měl mít každý prostor pro vyjádření. Supervizor by měl sledovat dynamiku týmu a zaměřit svoji pozornost i na introvertnější supervidované.

REFLEXE

V závěru ale i během supervize by se mělo zjišťovat, jak se daří plnit očekávání supervidovaných. Důležitá je také zpětná vazba.

3 ZNAKY DOBRÉHO SUPERVIZORA



OSOBNOST

Supervizor by měl být empatický, pozitivní a iniciativní

ODBORNOST

Supervizor by měl mít praktické znalosti a profesionální výbavu

DŮVĚRYHODNOST

Podstatné je dodržování etických zásad Evropské Asociace supervize



„Nejde o to být ideálním supervizorem, ale dostatečně dobrým supervizorem, procházet kontinuální reflexí a sebereflexí vlastní práci na osobnostní i profesionální výbavě.“

D. Winnicot

PRÁVA A POVINNOSTI V NZDM

PRÁVA



- Právo na bezpečí
- Právo požádat o pomoc a podporu pracovníky centra
- Právo vyjádřit svůj názor
- Právo být seznámen se záznamy, které jsou o tvé osobě.
- Právo nesdělřit své jméno

POVINNOSTI



- Dbát pokynů pracovníků
- Respektovat zájemce o službu, uživatele a pracovníky centra a chovat se k nim slušně.
- Dodržovat bezpečnost v centru. Svým chováním a jednáním neohrožovat sám sebe ani ostatní zájemce o službu, uživatele a pracovníky centra.
- Dodržovat pravidla chování v centru.