

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

Vliv supervize na profesní rozvoj pracovníků Domova pro dětský život

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:
Mgr. Marcela Zvonařová

Vypracovala:
Kamila Culíková, DiS.

Brno 2012

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Vliv supervize na profesní rozvoj pracovníků Domova pro dětský život zpracovala samostatně a použila jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této bakalářské práce.

Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

Brno 24.4.2012

.....
Kamila Culíková

Poděkování

Děkuji paní Mgr. Marcele Zvonařové za velmi užitečnou metodickou pomoc, podporu a odborné rady, které mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

Také bych chtěla poděkovat pracovníkům Domova pro dětský život za jejich ochotu podílet se na mém výzkumu.

Kamila Culíková

OBSAH

ÚVOD	6
TEORETICKÁ ČÁST	8
1. SUPERVIZE	8
1.1 Vznik a vývoj supervize	9
1.2 Supervizor	11
1.2.1 Dovednosti a kvalifikační předpoklady supervizora	11
1.2.2 Vztah supervizora a supervidovaného	12
1.3 Funkce supervize	14
1.4 Formy a cíle supervize	15
1.5 Supervizní techniky	17
1.6 Proces supervize	18
2. SUPERVIZE JAKO SPECIFICKÁ FORMA PODPORY	22
2.1 Supervize v pomáhajících profesích	22
2.2 Supervize v sociální práci	23
2.2.1 Provázanost se standardy kvality sociálních služeb	24
2.2.2 Význam supervize pro profesní rozvoj pracovníků	25
2.3 Další možné způsoby rozvoje pracovníků	26
3. DOMOV PRO DĚTSKÝ ŽIVOT	27
3.1 Základní informace	27
3.2 Domov pro dětský život	28
3.2.1 Poslání	29
3.2.2 Cíl	29
3.2.3 Cílová skupina	30
3.4 Zkušenosti se supervizí v Domově pro dětský život	31
PRAKTICKÁ ČÁST	32
4. METODOLOGIE	32
4.1 Cíl výzkumu a výzkumná otázka	32

4.2 Volba metodologie	32
4.3 Technika sběru dat	33
4.4 Dílčí otázky a scénář rozhovoru	34
4.5 Charakteristika komunikačních partnerů	35
4.6 Etika výzkumu	35
5. ANALÝZA A INTERPRETACE	36
5.1 Motivace k volbě supervize a očekávání jejího přínosu	36
5.2 Vliv supervize na kompetence a profesní identitu	40
5.3 Vliv supervize na přístup k uživatelkám	41
5.4 Vliv supervize na vztah k organizaci	43
5.5 Celkové zhodnocení přínosu supervize	44
ZÁVĚR	47
RESUMÉ	49
ANOTACE	50
ANNOTATION	50
KLÍČOVÁ SLOVA	50
KEYWORDS	50
SEZNAM LITERATURY	51
SEZNAM PŘÍLOH	53

ÚVOD

Supervize – pomoc a podpora nebo dohled a kontrola? Tuto otázku jsem si před pěti lety položila, když jsem se připravovala na svoji první týmovou supervizi ve svém prvním zaměstnání. Žádná z mých nemalých obav se naštěstí nepotvrdila a postupně jsem našla cestu také k supervizi individuální. Někdy si říkám, jaký bych byla profesionál, kdyby mi v mém profesním rozvoji nepomáhala supervize. A naopak zamyšlení nad tím, v čem všem mi supervize pomohla, bylo příjemnou reflexí a potvrzením, že má smysl do ní investovat, i když výsledek se obvykle nedostaví ihned.

Proto jsem pro svoji bakalářskou práci zvolila téma supervize a zaměřila se na její vliv na profesní rozvoj pracovníků Domova pro dětský život, azylového domu, který provozuje brněnské občanské sdružení Na počátku, o. s. a ve kterém pátým rokem pracuji jako sociální pracovníce a odborná nadřízená pracovníků v sociálních službách. Chtěla bych zjistit, jak supervizi vnímají ostatní kolegové a jak ji využívají pro svůj profesní rozvoj.

Poznávacím cílem mé bakalářské práce je objasnit vliv supervize na profesní rozvoj pracovníků Domova pro dětský život.

Práce by také měla sloužit pro lepší orientaci v tématu supervize, a to nejen mým kolegům, a také ke zhodnocení současné pozice supervize v rámci celého komplexu možností, které mají pracovníci v Domově pro dětský život k dispozici pro svůj profesní rozvoj.

Z těchto cílů vyplývá následující výzkumná otázka: „**Jak hodnotí pracovníci Domova pro dětský život vliv supervize na svůj profesní rozvoj?**“

Práce je rozdělena na dvě části. První část je teoretická a obsahuje tři kapitoly, druhá část je praktická, obsahuje metodologii, analýzu a interpretaci.

V první kapitole teoretické části se věnuji supervizi. Zde uvádím definici supervize, její vznik a vývoj, zabývám se osobou supervizora a jeho vztahem k supervidovanému, dále funkcemi, formami a cíli supervize, supervizními technikami a samotným procesem supervize.

Druhá kapitola je zaměřena na supervizi jako specifickou formu podpory. Obsahuje specifika supervize v pomáhajících profesích a v sociální práci, provázanost se standardy kvality sociálních služeb, nastiňuje vliv supervize na profesní rozvoj pracovníků a představuje další možné způsoby rozvoje pracovníků.

Ve třetí kapitole popisují Domov pro dětský život, sociální službu, ve které pracují a také realizují výzkum. Uvádím zde obecné informace o celém občanském sdružení a poté se již věnuji Domovu pro dětský život, představuji jeho poslání, cíl, cílovou skupinu a popisují zkušenosti pracovníků této sociální služby se supervizí.

Pro svoji bakalářskou práci jsem zvolila metodologii kvalitativního výzkumu, a to metodu rozhovoru s jednotlivými pracovníky Domova pro dětský život. V analytické části se pokusím provést rozbor výzkumu. Analýza dat je rozdělena podle okruhů, které vplynuly z výzkumné otázky mé práce.

Ve své bakalářské práci dále uvádím závěr, který obsahuje shrnutí výsledků výzkumu, resumé, ve kterém shrnuji obsah práce, anotaci a klíčová slova v českém a anglickém jazyce a seznam použité literatury. Poslední strany bakalářské práce tvoří přílohy.

TEORETICKÁ ČÁST

1. SUPERVIZE

V této kapitole bych chtěla vysvětlit, co je to supervize, odkud přišla, kdo jsou její účastníci, jaké má funkce, formy, cíle a jak vlastně supervize probíhá.

Slovo „supervize“ k nám přešlo z angličtiny, přeložit ho lze jako „dohled, kontrolu, řízení, inspekci“. V tomto svém běžném významu se u nás však objevuje jen zřídka, daleko častěji je termín supervize užíván v posunutém smyslu v psychoterapii, odkud je přenášen do dalších pomáhajících profesí.

V psychoterapii je supervize běžnou součástí profesionálního vzdělávání, jde o proces praktického učení, kdy supervizor – učitel pomáhá supervidovanému řešit problémové situace, které vznikají při jeho práci s klienty. V psychoterapii nemá pojem supervize s řízením a kontrolou nic společného (Kopřiva, 2006).

Koláčková (2003:349) říká: "Supervize je celoživotní forma učení, zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí." V pozici supervidovaného, tedy toho, komu je supervize poskytována, může být nejen jedinec, ale také skupiny a týmy.

Novotný (2006) supervizi rozumí bezpečnou, laskavou a obohacující zkušenost, která má jedinci, týmu, skupině nebo organizaci pomoci vnímat a reflektovat vlastní práci, vztahy a nalézat nová řešení problematických situací.

Formuluje také nejdůležitější myšlenky supervize, podle kterých:

- prvotním účelem supervize je zvyšování hodnoty práce pro klienty, profesionalizace procesů péče a stanovených standardů,
- dalším, neméně významným účelem je podpora profesionálního růstu supervidovaných profesionálů a jejich kompetencí,
- pokud je ohroženo klientovo blaho, jdou ostatní úkoly a funkce stranou,
- supervize je založena na zvýšení vlastních možností a schopností supervidovaných,

- supervize je zaměřena na supervidované, supervizor poskytuje základní podmínky jako vřelost, respekt, opravdovost, vcítění a pochopení,
- také supervizor potřebuje vlastní supervizi, stejně jako profesionál potřebuje supervizora.

1.1 Vznik a vývoj supervize

Pro oblast sociální práce začala supervize vznikat ke konci 19. století v Anglii a USA. Na vzniku supervize jako metody se nejvíce podílela potřeba dobré přípravy mladých adeptů pomáhajících profesí pro praxi, tedy naučit je promýšlet a dělat případovou práci. Forma a skladba supervize zůstala od jejích počátků až po současnost poměrně stálá. Skupinová supervize se prosadila později (zhruba od II. sv. války) a jen v omezeném rozsahu. Za předchůdce skupinové supervize jsou pokládány skupinové diskuze a porady pracovníků nad případy, které se objevovaly od konce 20. let 20. stol. V průběhu 20. stol. se supervize dále diferencovala, v podobě supervize praxí vstoupila do škol, v rámci řady psychoterapeutických směrů začala být využívána k zácvičení adepta pomáhání do psychoterapeutické metody.

Počátky supervize se v našich zemích dohledávají obtížně. Česká supervizní cesta vyrůstala z dějin východo a středoevropského prostoru. Za první republiky se sociální práce rozvíjela celkem slibně. Socialistická éra však historii sociální práce přerušila. Po roce 1989 začali vysokoškolskou sociální práci vyučovat psychologové a psychoterapeuti, kteří přirozeně zdůrazňovali supervizi psychoterapeutickou, kterou znali ze své praxe. Až v roce 1996 se formou výcviku rozvojové supervize v sociálních službách seznámili profesionálové z ČR se supervizním systémem více odpovídajícím sociální práci. Výstupem z tohoto výcviku jsou mj. zpracované kompetence pro oblast sociální práce. Česká cesta supervize vyústila ve zdůraznění externí supervize, což podpořily také standardy sociálních služeb (Baštecká, Kinkor, 2011).

Smékalová (2008) říká, že jako metoda zaměřená na zvyšování kvality a profesionality práce v pomáhajících profesích se supervize v ČR objevila jako povinná součást psychoanalytického výcviku v 60. letech 20. století. V 80. letech se objevily balintovské skupiny v oblasti soudnictví a vězeňství, v 90. letech se pak objevily první možnosti

soustavnějšího vzdělávání v supervizi, a to v rámci Pražského psychoterapeutického institutu.

Za metodický předvoj je v oboru supervize považován Český institut pro supervizi, který sdružuje odborníky v této oblasti a nabízí ucelené vzdělávání v supervizi. Supervize se také vyučuje na Katedře řízení a supervize, která spadá pod fakultu Humanitních studií Univerzity Karlovy.

Dle Koláčkové (2003) jsou balintovské skupiny jedním z prvních systematických postupů předcházejících současnému pojetí supervize v západních zemích.

Autorem je Michael Balint, který na základě své praxe došel k závěru, že lékař se musí zabývat nejen nemocí pacienta, ale celým člověkem v kontextu jeho života.

Práce v balintovské skupině, která se optimálně skládá z 6 až 12 členů, má pět fází, kterým předchází výzva vedoucího skupiny, aby účastníci předložili návrh svého problému, který chtějí řešit.

1. expozice případu – ten, kdo přináší svůj případ, předkládá ostatním jeho subjektivní obraz,
2. otázky – účastníci si pomocí otázek vytvářejí obraz toho, co se dělo,
3. fantazie – účastníci za pomoci intuice a tvořivosti sdělují nahlas, co je k případu napadlo, předkladatel naslouchá,
4. praktické náměty k řešení – účastníci sdělují, jak by případ řešili sami, předkladatel stále naslouchá,
5. vyjádření protagonisty – předkladatel se vyjadřuje k tomu, co z toho, co zaznělo v předchozích dvou fázích, mu přišlo užitečné, a co případně využije, ostatní nechává bez komentáře.

V průběhu 20. stol. je možné pozorovat hlavní posuny v komplexnosti procesů, vztahů, rovin, záměrů a metod, které jsou zahrnuty do supervizního procesu, a v opouštění hierarchického vztahu moci a odpovědnosti supervizora ve prospěch rovnoměrného rozdělení participace a odpovědnosti v supervizi mezi její různé aktéry, dodává Havrdová (2008).

1.2 Supervizor

Dle Úlehly (2007) je supervizor někdo, o kom si pomáhající pracovník může říct, že to je ten člověk, kterého požádám o pomoc, až si nebudu sám vědět rady se svou prací, až se zaseknu, až se mi nebude dařit, až budu mít pocit, že mi vše utíká pod rukama, až mě přestane práce bavit atp.

Havrdová (2008) říká, že úkolem supervizora je umožnit reflexi a porozumění vztahům a procesům v organizaci, které mají vliv na chování a prožívání pracovníků, umožnit plánování učení a profesního růstu, podpořit posuny v chápání rolí a funkcí a hledat způsoby dalšího rozvoje profesionality pracovníků.

Role supervizora zahrnuje následující povinnosti:

- monitorovat prospěch klienta,
- monitorovat a také zajišťovat dodržování příslušných právních, etických, profesionálních zásad a předpisů klinické a konzultantské praxe,
- monitorovat dosažené klinické a konzultantské výsledky a odborný růst supervidovaného.¹

1.2.1 Dovednosti a kvalifikační předpoklady supervizora

Jak uvádí Koláčková (2003), mezi dovednosti supervizora patří především to, že ví, jak dojednat kontrakt se supervidovaným, ví, co aktuálně probíhá ve vztahu k supervidovanému, ví, co dělá, proč a jak to dělá. Naproti tomu kvalifikační požadavky na supervizora v sociální práci u nás přesně vymezeny nejsou.

Hemp (In Matoušek, 2003) hovoří o evropských kvalifikačních kritériích pro výkon supervize, které dělí na:

- osobnostní předpoklady a charakteristiky, kam lze zařadit otevřenost, psychické zdraví, pozitivní ladění, realismus, věrohodnost, intuici a duch partnerství,
- profesionální schopnosti, čímž myslí dobrou adaptaci na změnu, cit pro skryté procesy a práci s nimi, schopnost diferencovat a integrovat, orientovanost

¹ Etické zásady Evropské Asociace Supervize (EAS)

v dlouhodobé perspektivě, schopnost korigovat vlastní postupy a schopnost zúročit vlastní zkušenosti s prací s jednotlivcem, skupinou, organizací,

- profesionální znalosti neboli základní znalosti z oblasti obecné psychologie, psychologie osobnosti a mezilidské komunikace, vědomosti z oblasti metakomunikace, skupinové dynamiky, teorie řízení a struktury organizace, strategie změny a základních filozofických konceptů.

V evropském prostoru patří supervize k profesím, které jsou regulovány národními profesními svazy, jež stanovují kritéria kvalifikace, etické kodexy, akreditují vzdělávací programy. Tyto svazy se sdružují do organizace s názvem ANSE (Association of National Supervision Europe). Přestože u nás národní svaz pro supervizi prozatím neexistuje, rozhodli se vzdělavatelé v této oblasti vyjít z kritérií ANSE, která jsou pro supervizory stanovena takto:

- absolvent VŠ,
- 6 let praxe v pomáhajících profesích,
- absolvování min. dvouletého kurzu supervize v rozsahu alespoň 380 hodin, který musí zahrnovat dalších cca 45 hodin vlastní výukové supervize a cca 35 hodin supervize vlastní supervize (před vstupem do takového kurzu musel uchazeč splňovat 4 roky praxe v oboru, 60 hodin vlastní supervidované práce, 300 hodin dalšího vzdělávání v různých kurzech a aktivitách z oblasti práce s jednotlivcem, skupinou, týmem, organizací apod.).

Uvedená kritéria lze tak prozatím chápat jako minimální standard vzdělávání supervizora v ČR.¹

1.2.2 Vztah supervizora a supervidovaného

Dle Koláčkové (2003) jde mezi supervizorem a supervidovaným ve vzájemné spolupráci o společné hledání řešení, o rozvíjení sebereflexe, která vede k pochopení doposud neuvědomovaných souvislostí, vztahů, pocitů a jejich vlivu na pracovní činnosti.

¹ Standardy kvality sociálních služeb – Výkladový sborník pro poskytovatele. Výběr: supervize

Kopřiva (2006:139) říká: „Supervizor by nemohl svou práci vykonávat, kdyby ho pracovníci brali jako nepřátelskou autoritu. Učení se může odehrávat jen tehdy, když lidé investují zájem a energii, což nemůže být nikdy nikým nařízeno.“

Svobodová (2002) uvádí, že vztah mezi supervizorem a supervidovaným může být chápán jednak jako citový neboli kvalitní lidský vztah, nebo také jako funkční pracovní vztah, a dále vymezuje jednotlivé odpovědnosti supervizora a supervidovaného za společnou práci tímto způsobem:

Supervizor zajišťuje, aby

- se supervize zabývala potřebami klientů v rámci standardů a etického kodexu,
- byla supervize zaměřená na potřeby supervidovaného,
- bylo dodrženo časové rozvržení setkání podle potřeb a zájmu supervidovaného,
- byly dodržovány hranice jak mezi supervidovaným a klientem, tak mezi supervidovaným a supervizorem,
- používané metody byly v rovnováze a supervize byla cílena na určitá témata,
- poskytoval kvalitní zpětnou vazbu a vytvářel příležitosti pro společné zhodnocení průběhu supervize.

Supervidovaný by měl být schopen:

- připravit se na setkání, ujasnit si cíl setkání,
- otevřít se zpětné vazbě a vyžádat si ji, pokud od supervizora nepřichází,
- posilovat a rozvíjet postoje, které mu dovolí otevřeně objevovat nová témata,
- vyslovovat pochybnosti, obavy a obtíže vztahující se k práci se svými klienty,
- otevřít rozhovor se supervizorem, pokud se objeví problém ve vzájemném vztahu, či ve způsobu vedení supervize, pokud s tím nezačne sám supervizor.

Lze tedy říci, že supervizor má odpovědnost spíše za proces supervize, zatímco supervidovaný za přinesený obsah.

1.3 Funkce supervize

Kadushin (In Hawkins, Shohet, 2004) popisuje tři hlavní funkce supervize, a to funkci vzdělávací, podpůrnou a řídicí.

Vzdělávací funkce se týká rozvoje schopností, dovedností a porozumění supervidovaných, což se děje prostřednictvím rozebírání a reflektování práce supervidovaných s klienty. Supervizor jim může pomoci: rozumět lépe klientovi, více si uvědomit své reakce a odezvy na klienta, chápat dynamiku interakce s klientem, podívat se na způsoby a dopady svých intervencí, hledat další způsoby práce s klienty.

Maroon (2007) dodává, že v tomto ohledu se supervize vztahuje k rozvoji profesních schopností pracovníka prostřednictvím předávání znalostí a profesních dovedností. Supervizor je tedy spíše průvodcem po pracovním poli.

Podpůrná funkce je způsob reakce na skutečnost, že na všechny pracovníky, kteří se účastní terapeutické práce s klienty, působí bolest, zoufalství a roztržštěnost klienta a tito potřebují čas, aby své reakce mohli zvládnout, což je nezbytné, nemají-li být pracovníci přeplnění emocemi.

Dle Maroona (2007) je podpora supervizanta v supervizi při konfrontaci s pracovními problémy velmi důležitá. Součástí takové podpory jsou rozhovory o vnitřním napětí, napětí v mezilidských vztazích pracovníka, upevňování jeho osobní a profesní identity, zkrátka celková podpora jeho pracovního úsilí.

Řídicí funkce plní při práci s lidmi funkci kontroly kvality. Supervizor nese v mnoha prostředích určitou odpovědnost za blaho klientů, za to, jak s nimi supervidovaný pracuje a za to, že jejich práce bude odpovídat etickým standardům.

Matoušek (2001) uvádí ještě jednu funkci, a to funkci zprostředkující, která je uplatňována spíše zřídka. Supervizor zde vystupuje jako mediátor při řešení konfliktů buď v rámci organizace, nebo mezi organizací a jejím okolím. Může pomoci řešit různé stížnosti, nehody, podporuje organizační změny, napomáhá formulaci cílů organizace atp.

Koláčková (2003) říká, že hlavními prioritami supervize jsou profesní rozvoj pracovníků a rozšiřování jejich dovedností. Spolu s tím má supervize pracovníkům pomoci řešit jejich náročné případy, má jim pomoci se vyrovnávat s pracovním stresem. V praxi jsou tyto funkce supervize neoddelitelné, nelze probírat způsob vedení případu, aniž by byly dotčeny profesní kompetence pracovníka. Je důležité, aby supervize poskytla pracovníkům maximum možné podpory tam, kde se při výkonu své práce dostali do těžkostí. U začínajících pracovníků bývá navíc zdůrazněna také vzdělávací funkce supervize, kdy supervize ukazuje, jak propojit teorii s praxí a formuje a upevňuje profesní postupy.

1.4 Formy a cíle supervize

Třídít supervizi do kategorií lze různými způsoby. Jako užitečný a přehledný se jeví ten, který uvádí Havrdová (2003) a který vychází z faktorů ovlivňujících uspořádání supervize (jde o faktor autority, role, zaměření, přístupu a času).

Dle toho, kdo ji provádí

Supervize externí - supervizor není zaměstnancem organizace, ve které supervizi vykonává. Neexistuje zde vztah nadřízenosti a podřízenosti vůči supervidovaným, čímž je omezeno riziko křížení rolí.

Supervize interní - supervizor je zaměstnancem organizace, v níž supervizi provádí. Je buď v pozici přímého nadřízeného supervidovaného, nebo jde o pracovníka s jinak vymezenou rolí, který je k výkonu supervize určen.

Dle toho, s kým je prováděna

Supervize individuální – je prováděna s jednotlivcem, je zaměřena na profesionální fungování a rozvoj konkrétního pracovníka.

Supervize skupinová – je prováděna se skupinou, využívá jejího potenciálů. Cílem skupinové supervize je profesionální rozvoj jednotlivců v kontextu skupiny.

Supervize týmová – je prováděna s týmem. Na rozdíl od skupinové supervize existují mezi jednotlivci vzájemné pracovní vztahy, spolupracují, mají společné klienty, společný cíl, nesešli se jen za účelem supervize. Týmová supervize se zaměřuje na činnost týmu jako celku, zahrnuje tedy všechny jeho členy bez ohledu na jejich postavení či odpovědnosti.

Dle toho, o čem supervize je

Supervize případová – je o případu a o tom, co se k němu vztahuje.

Supervize poradenská – je o pracovníkovi a o tom, co s případem dělá.

Supervize řízení – je o řídicích procesech probíhajících v organizaci.

Supervize programová – je o celkovém programu, struktuře a fungování organizace.

Supervize rozvojová – je o podpoře profesionálního růstu pracovníka a o rozvoji organizační kultury organizace.

Dle toho, jak je supervize prováděna

Supervize administrativní – vychází z toho, že má supervidovaný naplnit některé danosti (např. plán či termíny práce, standardy kvality apod.) a supervizor mu k tomu pomáhá. Hlavním nástrojem je objasňování a motivování supervidovaného, aby uspěl v dosažení konkrétního cíle.

Supervize výuková – i v této supervizi má supervidovaný dosáhnout určitých daností (např. kompetence, dovednosti, znalosti, postoje) a to buď proto, že sám chce nebo že je to součástí jeho pracovní role či to přispěje k lepší práci s klientem. Úkolem supervizora je motivovat supervidovaného k formulaci potřeb učení, přivést ho k novému poznání, osvojení si nových dovedností nebo nového postoje.

Supervize podpůrná – zde jde především o dodání odvahy a síly k překonávání obtíží v práci, ve vztazích s kolegy, s vedením, ke snášení stresu, ke zvládnutí růstových změn a vlastních reakcí.

Dle toho, kdy je supervize prováděna

Supervize pravidelná

Supervize příležitostná – uskutečňuje se, když si ji pracovník vyžádá nebo je supervizor zrovna po ruce.

Supervize krizová – uskutečňuje se jen, když se objeví problém.

Forma supervize může být buď přímá, kdy je supervizor přítomný při práci supervidovaného či vychází z videozáznamu, nebo zprostředkovaná, kdy účastníci vycházejí ze vzpomínek, spisů apod.

Blízkým pojmem supervize je intervize. Jde o sdílení především náročných pracovních situací mezi pracovníky, kteří jsou v souřadném postavení. Zavádění intervizního systému v organizaci lze vnímat jako předstupeň pro zavedení interní supervize (Baštecká, Kinkor, 2011).

Cíle supervize mohou být krátkodobé (např. získání základních profesních dovedností, vytvoření základních podmínek týmu k úspěšné práci) nebo dlouhodobé (sladňování fungování celé organizace, sledování plánů osobního rozvoje pracovníků).

Jasně vymezení formy a cíle supervize je nezbytné ještě před jejím zahájením, stejně tak, jako komu budou jaké informace ze supervize přístupné. Tato pravidla musí být zakotvena v supervizním kontraktu. Před zahájením supervize je třeba se také ujistit, zda jsou se zaměřením a způsobem provádění supervize seznámeni všichni její účastníci (Koláčková, 2003).

Hawkins a Shohet (2004) říkají, že cílem supervize je:

- pomoci supervidovanému nahlížet případy, které řeší, také z jiného úhlu pohledu,
- poznání nových přístupů, popř. i poučení,
- podpora supervidovaného v jeho profesionální nejistotě,
- povzbuzení k další práci,
- posílení jeho odolnosti proti stresu a vyhoření,
- lepší využití osobních a odborných zdrojů,
- kontrola profesionality a etiky práce.

Ať už má supervize jakoukoliv podobu, vždy je důležité zajistit její dobrou kvalitu, která je mj. postavena na kvalitním celoživotním vzdělávání supervizora, vyvážené supervizní smlouvě a supervizních cílech včetně pravidelného hodnocení všemi stranami a také na dobrém supervizním vztahu (Baštecká, Kinkor, 2011).

1.5 Supervizní techniky

Kromě Balintovské skupiny, o které se zmiňuji v podkapitole 1.1, lze v supervizi využít i jiných technik. Volba záleží na supervizorovi – na jeho dovednostech, erudici, individualitě.

Může se jednat např. o:

- hraní rolí, což je technika, jejímž cílem je kompetentní interakce a porozumění této interakci. Prostřednictvím této techniky lze interakci prožít, ne o ní jen

abstraktně diskutovat. Je možné si vyzkoušet různá řešení, postupy, sledovat důsledky, diskutovat o nich,

- kreslení map, kdy je využívána kreativita a fantazie pro uvědomění si skrytých obsahů. Lze kreslit mapu týmu, mapu moci a vlivu v týmu, mapu hněvu, mapu vztahu s klientem apod. Důležitá je zpětná vazba a diskuze,
- modelování, které umožňuje supervidovanému vyzkoušet si různé varianty řešení v modelových situacích, jež poskytuje příležitost nácviku či znovuprožití obtížné situace, vztahových záležitostí (např. modelování týmu umožňuje uvědomit si hranice, pozice v týmu, aliance a koalice, rozdělení moci, vlivu apod.),
- videozáznam, prostřednictvím něhož lze sledovat to, čeho si účastníci v procesu v reálném čase nevšimnou. Analyzovat lze nahrávku jednání s klientem, nahrávku modelové situace aj.¹

1.6 Proces supervize

Proces supervize se uskutečňuje v kontextu vztahů. Pokud je funkční, je respektující, otevřený, vzájemný, demokratický a kooperativní (Koláčková, 2003).

Svobodová (2002) uvádí, že širší rámec pro celý proces supervize se pokouší nabídnout cyklický model supervize, který sestává z pěti fází, a to smlouvy, zaměření, prostoru, mostu a shrnutí. Model byl vyvinut díky bohatým zkušenostem z praxe a byl nazván cyklickým, aby již z názvu bylo patrné, že je supervize dynamickým procesem učení postaveným na vzájemné interakci, kdy se obě strany učí a rostou zároveň.

Nyní se podívejme podrobněji na obsah jednotlivých fází:

Smlouva

Ustanovení smlouvy zakládá dobrou funkčnost supervize a odráží také celý její proces. Jde o vyjádření vzájemného souhlasu o spolupráci. Smlouva dává práci strukturu, účel, směr a vymezuje předmět supervize (Svobodová, 2002).

¹ Supervize v sociální práci – studijní materiál Teologické fakulty Jihočeské univerzity

Dle Baštecké a Kinkora (2011) je smlouva supervizní kontrakt mezi organizací, týmem (jednotlivcem) a supervizorem o podmínkách provádění supervize a o jejích cílech. Obvykle obsahuje tyto údaje:

- identifikační údaje subjektů smlouvy (zodpovědná osoba, adresa apod.),
- předmět smlouvy (typ, forma supervize, účastníci supervize, kontaktní osoba),
- místo a čas supervize (kde, jak často, kolik hodin),
- platební podmínky (cena, způsob platby, pravidla kolem placení, stornopoplatky),
- cíle supervize (pojmenované konkrétně, včetně kritérií, dle kterých strany poznají, že bylo cíle dosaženo),
- přesahy supervize do organizace (způsob zacházení s tématy a výstupy, které se na supervizi objeví, a které ukazují spíše na stav organizace),
- hodnocení supervize (jak často, jakým způsobem, co s výsledky, rekontrakt, zpráva pro vedení),
- záznamy (zápisy ze supervizí – kdo je píše, kde jsou uloženy, supervizní zprávy – jak často se podávají, jaký mají účel),
- práva a povinnosti jednotlivých stran,
- etika, mlčenlivost (etické principy, dodržování mlčenlivosti, způsoby, jak zacházet s etickými přestoupeními),
- závěrečné údaje (platnost a trvání smlouvy, odstoupení od smlouvy, výpovědní doby, počet kopií smlouvy).

Svobodová (2002) k tomuto dále uvádí, že ustanovení vzájemné dohody umožňuje hladký start a rychlé zaměření na opravdovou práci v zájmu klienta. Vytvoření takové dohody zahrnuje několik aspektů, a to vymezení základních pravidel (délka supervize, frekvence a délka jednotlivých setkání, finanční odměna za supervizi, etické normy, kontakt a případná zrušení setkání), vymezení hranic (může se jednat o hranice mezi supervizí a výcvikem, supervizí a terapií, důvěrnost, hranice v rámci role) vymezení důvěryhodnosti, očekávání a vztahů.

„Uzavřením dohody se supervizor zavazuje, že využije ke splnění cíle všech svých schopností a profesionálních dovedností“, dodává Koláčková (2003:362).

Z výše uvedeného je patrné, že smlouva v supervizi je záležitostí dlouhodobého procesu. Vyhotovení kvalitního kontraktu je však nezbytné, pokud má být supervize efektivní.

Zaměření

Okamžiku vstupu do supervize se říká zaměření. Proces supervize může začít, jakmile je uzavřena smlouva. Zaměření supervizního setkání se týká tématu, které se v dané chvíli stane předmětem hlavního zájmu a pozornosti. Tato fáze obvykle začíná, když supervidovaný přednese aspekt své práce, na kterém chce se supervizorem pracovat. Zaměření na konkrétní téma pak trvá po celou dobu sezení.

Kromě vymezení tématu musí být před jeho prezentací vyjasněny také cíle daného setkání, a to jak ze strany supervidovaného, tak ze strany supervizora, případně také organizace. V podstatě jde o to si říci, čeho chtějí strany v rámci daného setkání dosáhnout (Svobodová, 2002).

Prostor

Vytvoření prostoru je samým srdcem supervize. To je ten okamžik, kdy je supervidovaný podpořen a potvrzen ve své práci. V této fázi se odehrává pohyb a vhléd jako výsledek pátrání a objevování, které spolu supervizor a supervidovaný podnikli. Zde je základem dobrá spolupráce supervizora a supervidovaného založená především na kvalitním a profesionálním vztahu, který v sobě spojuje respekt, opravdovost, konkrétnost a vcítění.

Jedině tak může být supervidovaný schopen pátrat ve svých pocitech, myšlenkách, představách, či probíhajících asociacích. Díky uvolnění fantazie se může objevit užitečné řešení problému, které by mohlo při setrvání ve „starých kolejích“ uvažování zůstat skryto (Svobodová, 2002).

Most

Most slouží v supervizi jako návrat k práci supervidovaného s jeho klientem. Pokud vše funguje správně, je právě ve fázi mostu možné přenesení poučení, které vyplyne ze supervize, do práce supervidovaného s klientem.

Na počátku cesty k aplikaci nových poznatků, vzhledů a možností do praxe stojí zklidnění a zpevnění situace, tedy porovnání nových myšlenek s tím, jak mohou být v praxi užitečné. To však často vyžaduje doplnění dalších informací, které mohou mít podobu přímé rady, seznámení s novou technikou či reference. Vždy je důležité, aby tato „informační“ část nastala až po kreativní práci v „prostoru“. V opačném případě by došlo k omezení tvořivosti a spontaneity supervidovaného v hledání vlastních cest (Svobodová, 2002).

Shrnutí

Rekapitulace na závěr je zároveň také rychlým a stručným vyhodnocením práce supervidovaného. Nemělo by jít jen o shrnutí toho, co se právě děje. Je vhodné se na společnou práci podívat i z odstupů a zhodnotit pokrok. Rekapitulace, pokud je přirozeně a vhodně začleněna do procesu supervize, pomáhá monitorovat vlastní profesionalitu a kvalitu práce.

Právě v této fázi cyklického modelu supervize je vhodné se věnovat zpětné vazbě, neboli přijímání a poskytování reakcí a poznámek za účelem zlepšení kvality supervize a její užitečnosti. Zpětná vazba se může týkat různých aspektů spolupráce, například dynamiky ve vztahu, stylů práce, dovedností nebo intervencí jak supervidovaného, tak supervizora. Schopnost přijímat či poskytovat konstruktivní zpětnou vazbu je závislá na dovednostech a lidských kvalitách obou zúčastněných.

Společné vyhodnocení spolupráce supervizorem a supervidovaným je důležité pro zvážení hodnoty společné práce a uvážení případných důvodů ke změnám. Naproti tomu hodnocení supervidovaného je více formální a zaměřuje se na zhodnocení jeho pokroku.

Poslední částí celého procesu je revize původního kontraktu, která zahrnuje zamyšlení nad změnami, stanovení nových cílů a priorit pro další setkání.

Revidováním procesu na úrovni jednoho sezení i celého průběhu supervize dochází k návratu zpět na začátek cyklu, tj. ke stanovení smlouvy (Svobodová, 2002).

2. SUPERVIZE JAKO SPECIFICKÁ FORMA PODPORY

V této kapitole bych chtěla přiblížit, jaké je místo supervize v sociální práci a jaký má význam pro profesní rozvoj pracovníků. Uvedu také další možnosti profesního rozvoje pracovníků, které jsou v sociálních službách využitelné.

2.1 Supervize v pomáhajících profesích

Ve slovníku sociální práce je pomáhající profese definována jako profese, která vznikala v souvislosti se slábnoucí úlohou rodiny a jiných tradičních systémů sociální podpory, s cílem institucionalizovaného poskytování této podpory. Mezi tyto profese lze řadit sociální práci, psychologii, pedagogiku nebo medicínu (Matoušek, 2008).

V pomáhajících profesích je supervize postup a rozhovor, jehož prostřednictvím se rozvíjí pracovník a zvyšuje kvalita služby. Jde přitom o poměrně náročnou metodu. Velké nároky klade na odbornost, komunikativnost a lidské kvality supervizora a také na připravenost supervidovaných vnímat sebe jako nástroj práce a na jejich ochotu se rozvíjet. Základem supervize v pomáhajících profesích je případová práce (Baštecká, Kinkor, 2011).

Také Smékalová (2008) říká, že hlavní příčina potřebnosti supervize souvisí se snahou zvyšovat kvalitu práce v pomáhajících profesích, ať už se jedná o oblast sociální práce, školství nebo zdravotnictví. Souběžně se zvyšováním kvality práce totiž rostou i nároky na vedoucí pracovníky, pracovníky v přímé péči, ošetřovatele, učitele apod.

Supervize neboli nadhled, to je něco, co pomáhající pracovník nutně potřebuje, aby se nezahltl. Kdykoliv cítí, že to, co se děje, by se dít nemělo nebo by mělo být jinak, ale změny se mu nedaří dosáhnout, potřebuje nadhled. K jeho získání potřebuje pracovník pomoc sám pro sebe, potřebuje někoho, s kým si o tom může povídat, tedy supervizora (Úlehla, 2007).

2.2 Supervize v sociální práci

Sociální práci lze dle Havrdové (1999) vymezit dvojím způsobem, a to jako:

- činnost, kdy je profesionální aktivitou, vytvářející podmínky pro rozvoj a lepší využití zdrojů jednotlivců, skupin, komunit a společnosti využíváním prostředků analýzy a komunikace, profesionálním utvářením a usnadňováním vzájemné interakce a realizací a změnou společenských a legislativních podmínek, s cílem ochránit a posílit zejména ohrožené a znevýhodněné jednotlivce a skupiny ve společnosti,
- obor, kdy je aplikovanou vědou zkoumající komplexní souvislosti mezi intrapsychickými, skupinovými a společenskými procesy a způsoby jejich ovlivnění vztahovými, komunikačními, organizačními či legislativními prostředky s cílem zlepšit životní pohodu všech lidí.

Matoušek (2001) dodává, že společenskovědní disciplínou i praktickou činností se sociální práce stala během 20. století. Jejím hlavním cílem je odhalování, zmírňování, vysvětlování a řešení sociálních problémů, přičemž se opírá o rámec společenské solidarity a také o ideál naplňování lidského potenciálu.

V Evropě je v sociální práci pojetí supervize trochu jiné, než v psychoterapii. Prvek řízení a kontroly je jednou z legitimních funkcí supervizora, což platí zejména tehdy, pokud je supervizor zaměstnancem organizace, jejímž pracovníkům supervizi poskytuje. Takový supervizor má pak na paměti především to, aby supervize pomáhala plnění úkolů organizace.

Supervizor v sociální práci však nemá stejnou roli jako manažer. Prvořadým úkolem supervizora je pomáhat supervidovaným, probírat s nimi problémy s uživateli, mít pochopení pro jejich pocity. V rámci supervize lze řešit i problémy pracovníků ve vztahu k organizaci či k ostatním pracovníkům (Kopřiva, 2006).

Pracovníci v sociálních službách slyší mnoho lidských problémů, starostí, bolesti, křivd, poskytují podporu a pomoc všelijak zraněným lidem. Přitom musí dokázat uplatnit své odborné znalosti a dovednosti a současně také prokázat vnímavý přístup k lidem, kterým službu poskytují, což činí práci v sociálních službách značně psychicky

náročnou. Je proto důležité, aby včas přišla kvalifikovaná podpora poskytnutá speciálně vycvičeným a vysoce erudovaným odborníkem (Hradecký, 2008).

Dle Schavela (2007) v současnosti vyžadují kompetentní zásahy pracovníků působících v sociálních službách vytvoření rovnoprávného postavení mezi nimi a klienty. Úlohou těchto pracovníků je klientům pomáhat, podporovat je a doprovázet je. Taková interakce však od pracovníků vyžaduje vědomosti a zručnost, kterou lze získat prostřednictvím vzdělávání ve škole nebo prostřednictvím dalšího vzdělávání a také vlastními zkušenostmi z odborné praxe.

Další možností, jak zvyšovat profesionální kompetence při práci s klienty, je supervizní zkušenost. Účelem supervize v sociální práci je pomoci pracovníkovi zpřehledňovat situace, vztahy a prožívání související s výkonem práce. Základním smyslem je tedy společné hledání a nacházení správného postupu.

Při supervizi sociální práce má prvořadý význam vztah ke klientovi a komunikace s ním. Pozornost supervizora je zacílena na jednání pracovníka. Cílem v první řadě však není reflektovat, nýbrž dospět ke správnému postupu, který není všeobecně správným postupem, ale v dané chvíli pro daného pracovníka lepším (Kopřiva, 2006).

2.2.1 Provázanost se standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb (dále jen „Standardy“) jsou souborem kritérií, prostřednictvím nichž je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb, a to v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a uživateli služby.¹

Povinnost poskytovatelů sociálních služeb dodržovat Standardy je vymezena zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Konkrétní obsah jednotlivých Standardů pak uvádí vyhláška č. 505/2006 Sb.

Profesní rozvoj zaměstnanců, to je název standardu č. 10, jehož kritérium e) zní: „Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami,

¹ www.mpsv.cz

kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka“.¹

Nejde tedy o povinnost pracovníků mít supervizi, jde o povinnost poskytovatele zajistit externího odborníka, kterým však může být právě supervizor.

2.2.2 Význam supervize pro profesní rozvoj pracovníků

Dle Baštecké a Kinkora (2011) supervize zvyšuje především pracovníkovu schopnost reflexe a sebereflexe, což znamená vnímání, uvědomování a promýšlení sebe, druhých, situací a dějů. To se děje především prostřednictvím zaměřeného pozorování, cílených otázek a komentářů, pomocí kterých supervizor se supervidovaným promýšlí pracovní vztahy, cíle a procesy.

Úlehla (2007) dodává, že supervize znamená přínos pro pracovníky tím, že přispívá k:

- účinnému zvládnání pocitů viny a bezmoci,
- účinnějšímu zacházení s vlastními zdroji,
- prevenci přepracovanosti a zahlcenosti,
- prevenci syndromu vyhoření,
- vyjasnění poslání pracoviště i celé organizace.

Tím však také dochází k přínosu pro organizaci, neboť zlepšování služeb nabízených pracovníky má vliv na zvýšení efektivity a dobrého jména organizace.

Supervize může také přispívat k lepší motivaci pracovníků, ke zlepšení spolupráce na pracovišti, k otevření problémů, o kterých se do té doby nemluvilo a to tím, že pracuje s osobní motivací supervidovaných, s jejich potřebami, fantaziemi, pocity a vzájemnými vztahy, čímž dává prostor objevení skrytých překážek a faktorů brzdících práci, ale také využití nápadů, zdrojů a potenciálu zúčastněných. Neboť se však jedná o náročný, křehký proces, je nutné, aby probíhal v dobré atmosféře, která nebude pro supervidované ohrožující.²

¹ Vyhláška č. 505/2006 Sb.

² Standardy kvality sociálních služeb – Výkladový sborník pro poskytovatele. Výběr: supervize

2.3 Další možné způsoby rozvoje pracovníků

Metodické vedení - jde o postup a rozhovor, při kterém poskytuje pracovník oporu dalším pracovníkům tak, že nabízí užitečné a osvědčené postupy, které je vhodné dodržovat, aby služba byla kvalitní a efektivní. Hledají se odpovědi na otázku „jak“. V organizacích se objevuje ve více formách, např. jako metodické pokyny a postupy v písemné formě či jako metodické porady s cílem ozřejmit psanou metodiku nebo popsat metodiku novou.

Poradenství - jde o postup a rozhovor, při kterém ve vztahu partnerské spolupráce poradce druhému člověku poskytuje informace při řešení problému, vede ho a také přiměřeně podporuje tak, aby se zlepšila schopnost člověka se ve své situaci orientovat a na základě využití vlastních sil a zdrojů ji dokázal co nejlépe řešit.

Koučování - jde o postup a rozhovor, při kterém vede kouč koučovaného ke zvýšení výkonu prostřednictvím prohloubení uvědomování si vlastních sil a překážek, které brání výkonu. Je zaměřeno na plánované nakládání s běžnými pracovními úkoly společně s předáváním znalostí, zkušeností a s nábívkou nových dovedností.

Vzdělávání - jde o postup předávání znalostí, dovedností a postojů, které vedou pracovníka k osvojení si nových znalostí, dovedností, postojů. Je kladen důraz na celoživotní vzdělávání.

Facilitace - neboli usnadňování. V managementu pomáhajících profesí to obvykle znamená usnadňovat druhým plnění jejich cílů prostřednictvím vedení skupiny, nejčastěji formou facilitované rady nebo facilitovaného setkání týmu. Facilitátor podporuje skupinovou strukturu a procesy.

Přesto, že lze řadu potřeb pracovníků a zaměstnavatelů v oblasti kvality práce a rozvoje lidských zdrojů řešit jednodušeji (tj. podporu výkonu koučováním, podporu zácvičení pracovníka mentoringem, podporu skupiny při dosahování cílů facilitací), lze supervizi v pomáhajících profesích považovat za nezastupitelnou, neboť její význam spočívá v podpoře reflexe práce a sebereflexe pracovníka, tedy v rozvoji kvality odborné práce, která v pomáhajících profesích neodmyslitelně patří k rozvoji osobnosti pracovníka (Baštecká, Kinkor, 2011).

3. DOMOV PRO DĚTSKÝ ŽIVOT

V této kapitole představím občanské sdružení Na počátku (dále jen „Sdružení“). Uvedu základní informace o Sdružení a dále se budu věnovat jedné ze sociálních služeb, kterou sdružení poskytuje, a to Domovu pro dětský život.

3.1 Základní informace

Sdružení bylo založeno dne 21.3.1994 pod názvem Sdružení za dětský život, dne 6.6.2002 byl název změněn na Na počátku, o. s. Jde o brněnskou neziskovou organizaci s celorepublikovou působností, jejímž posláním je chránit a rozvíjet lidský život. Pro realizaci poslání členové Sdružení volí cestu ochrany nenarozeného dítěte, jehož život je ohrožen umělým potratem, a dále podporou a vzděláním rodičů, kterým je svěřena péče o rozvoj dětí.

K ochraně a rozvoji života tedy Sdružení přispívá:

- poskytováním sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., kterými jsou:
Poradna Na počátku (Odborné sociální poradenství § 37 odst. 3),
Domov pro dětský život (Azylové domy §57),
Pobytová následná péče Domova pro dětský život-byty na půli cesty (Domy na půl cesty § 58),
- vzděláváním a podporou osobnostního růstu žen s důrazem na objevení jejich ženství, procitání v něm a posílení mateřské identity,
- informováním široké veřejnosti v oblasti úcty k lidskému životu (tj. o vývoji lidského jedince před narozením, o poslání muže a ženy, o interrupci a jejích následcích a o antikoncepci),
- zapojováním dobrovolníků do projektů sdružení a cíleným podporováním jejich rozvoje.¹

Sdružení je členem různých odborných a profesních organizací, a to Sdružení azylových domů, České rady humanitárních organizací, Spolku oborové konference NNO působících v sociální a zdravotně sociální oblasti, Koordinačního uskupení NNO

¹ www.napocatku.cz

Vysočiny, Asociace nestátních a neziskových organizací Jihomoravského kraje, Asociace veřejně prospěšných organizací a Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR.¹

3.2 Domov pro dětský život

Domov pro dětský život (dále jen „Domov“) byl otevřen dne 1. 9. 1996, v roce 2011 tak oslavil již 15. rok své existence. Do dnešní doby jím prošlo 137 maminek a narodilo se 113 dětí. Domov má neveřejnou adresu, nachází se v kraji Vysočina. V současné době má 8 stálých pracovníků a 5 externích spolupracovníků.²

V následujícím textu již budu o Domově hovořit jako o naší službě a o pracovním týmu Domova jako o nás, neboť jak jsem uvedla již v úvodu, této služby a týmu jsem součástí. Uvedu zde také poslání, cíl a cílovou skupinu Domova, jejichž znění je zároveň veřejným závazkem naší služby vůči společnosti. Původní znění veřejného závazku bylo formulováno správním výborem, což je výbor volený nejvyšším orgánem Sdružení, tj. členskou schůzí, a který má za úkol řídit činnost Sdružení v období mezi členskými schůzemi. Současná podoba veřejného závazku již vychází z jeho každoročních revizí a je tak výsledkem úprav, na kterých se autorsky podílím.

Uživatelky naší služby velmi často přicházejí s podobnou životní historií – nefunkční rodina, neúplná rodina, závislosti rodičů, dětský domov, náhradní péče, domácí násilí, rozchod s partnerem a do toho všeho se jim narodí dítě. Velmi často je život naučil s druhými manipulovat, či se o to alespoň vytrvale snažit, aby dosáhly svého, aby pro sebe získaly nějakou tu výhodu, přilepšení, něco, co by jim ulehčilo ve svízelné situaci.

Tyto ženy nemívají zázemí ve vztazích, které by jim mohly poskytnout podporu, nemají téměř žádné finanční ani materiální prostředky, postrádají informace o tom, kde by mohly podporu získat a často jim chybí dovednosti potřebné pro uspokojivý výkon mateřské/rodičovské role. Není výjimkou, že si tyto ženy s sebou nesou traumatickou zkušenost či přicházejí s akutní psychickou krizí. Často také nemají naplněny vlastní potřeby a nejsou tak schopny být k dispozici potřebám svého dítěte.

¹ Výroční zpráva 2010

² Příloha č. 1: Organizační struktura Domova pro dětský život

3.3.1 Poslání

Azylový dům Domov pro dětský život provozovaný brněnským občanským sdružením Na počátku poskytuje ubytování a sociální program¹ těhotným ženám v tísní, které si přejí své dítě donosit, ale ve svém přirozeném prostředí k tomu nemají podmínky.

Pokud to kapacita dovolí a správní výbor schválí, lze udělat výjimku a přijmout také matku s dítětem příp. s dětmi, zejména pokud potřebují z důvodu domácího násilí využít utajený pobyt.

3.3.2 Cíl

Dlouhodobým cílem služby je ochrana nenarozeného dítěte a podpora jeho zdravého vývoje, o který usilujeme především prostřednictvím posílení kompetencí jeho maminky, uživatelky služby.

Vždy usilujeme o to, aby pomoc těmto ženám vycházela z jejich individuálních potřeb, aby byla naše spolupráce opravdu užitečná. Jde nám také o to, aby naše pomoc podporovala tyto ženy v aktivním řešení jejich situace a rozvíjela jejich dovednosti pro samostatný život.

Realizací služby směřujeme k tomu, aby bylo s uživatelkami dosaženo následujících cílů:

V oblasti bydlení a vedení domácnosti:

- uživatelka má zajištěno bezpečné místo pro prožití těhotenství a prvního roku až dvou let života s dítětem,
- uživatelka má zajištěno následné místo k bydlení,
- uživatelka dokáže vést domácnost,
- uživatelka dokáže hospodařit s penězi.

¹ Příloha č. 2: Metody práce s uživatelkami

V oblasti uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- uživatelka zná svá práva a povinnosti, dokáže je hájit a plnit,
- uživatelka dokáže vyhledat odbornou pomoc.

V oblasti vzdělávacích a aktivizačních činností

- uživatelka zvládá péči o sebe,
- uživatelka zvládá péči o dítě a jeho výchovu,
- uživatelka upevňuje psychické, fyzické a sociální schopnosti a dovednosti dítěte.

V oblasti kontaktu se společenským prostředím

- uživatelka je začleněna do vztahové podpůrné sítě,
- uživatelka je schopna reagovat v zátěžových situacích,
- uživatelka má základní sebedůvěru a sebeúctu.

3.3.3 Cílová skupina

Pozitivní vymezení:

Cílovou skupinou služby jsou těhotné ženy v tísní, které si přejí své dítě donosit, ale ve svém přirozeném prostředí k tomu nemají podmínky. Přednostně jsou přijímány ženy na počátku těhotenství. Služba je otevřená ženám z celé České republiky bez ohledu na jejich věk (tj. i nezletilým), společenské postavení, rasu nebo náboženskou příslušnost.

Negativní vymezení:

Do Domova nemohou být přijaty osoby:

- jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
- které nejsou schopny pobytu v zařízení z důvodu akutní infekční nemoci,
- jejichž chování by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití,
- osoby nevidomé, neslyšící,
- osoby komunikující jiným jazykem než je český nebo slovenský.

3.4 Zkušenosti se supervizí v Domově pro dětský život

Možnost interní supervize v Domově nemáme, práce pod externí supervizí je však považována za samozřejmost. Jako forma podpory pracovníků má zde své místo již dlouhou řadu let.

Všichni pracovníci, kteří vykonávají přímou práci s uživatelkami, mají možnost využívat dvě hodiny měsíčně individuální případovou supervizi, která je hrazena organizací a počítána do pracovní doby. Supervizora si vybírá každý sám, konečný výběr konzultuje s vedoucí Domova, která také vybraného supervizora schvaluje. Pokud pracovník nenavrhne žádného supervizora, je mu vedoucí Domova doporučen.

Zpravidla jednou měsíčně se také v prostorech Domova scházíme na dvouhodinovou supervizi celého týmu, které se účastní také vedoucí Domova. V současné době je kontrakt zaměřen na fungování týmu, tj. komunikaci, role v týmu, vztahy, kompetence, změny, růst, bezpečí apod. Dřívější kontrakty byly zaměřeny spíše na případovou práci.

Z hlediska přístupů využíváme supervizi výukovou a podpůrnou. Výukovým rozměrem supervize nám supervizorka pomáhá prostřednictvím odborných rad a doporučení v situacích, ve kterých nejsme sami dostatečně odborně vybaveni. Podpora nám dává především prostor pro sdílení nároků profese a provází nás procesy změny.

PRAKTICKÁ ČÁST

4. METODOLOGIE

V této části práce popisuji výzkum. Uvedu cíl výzkumu a výzkumnou otázku, metodologii, techniku sběru dat, dílčí otázky a scénář rozhovoru, charakteristiku komunikačních partnerů a etiku výzkumu.

4.1 Cíl výzkumu a výzkumná otázka

Cílem mé práce je objasnit vliv supervize na profesní rozvoj pracovníků Domova pro dětský život.

Výzkumná otázka zní: „**Jak hodnotí pracovníci Domova pro dětský život vliv supervize na svůj profesní rozvoj?**“

4.2 Volba metodologie

Pro svoji práci jsem zvolila metodologii kvalitativního výzkumu. Dle Dismana (2000) je kvalitativní výzkum každé nenumerické šetření a interpretace sociální reality, které využívá induktivní logiku. Pomáhá nám porozumět zkoumané realitě. Posláním kvalitativního výzkumu je porozumění lidem v sociálních situacích. Cílem výzkumu je vytvoření nového porozumění, nových hypotéz a vytváření teorie.

Hendl (2005) říká, že hlavním úkolem kvalitativního výzkumu je objasnit, jak se lidé v daném prostředí a situaci snaží pochopit to, co se děje, proč jednají určitým způsobem a jak organizují své aktivity a interakce.

V kvalitativním výzkumu mizí hranice mezi rolí výzkumníka a rolí zkoumané osoby, oba jsou rovnocennými partnery.

Zvolila jsem pro svoji práci kvalitativní výzkum především proto, že mohu získat hlubší popis zkoumaného problému. Pomocí rozhovoru mohou komunikační partneři vyjádřit své názory a já mohu zároveň snáze ověřit, zda porozuměli otázkám. Jelikož cílem práce není zobecnění výsledků na celou populaci, ale hlubší pochopení vlivu supervize

na profesní rozvoj jednotlivých pracovníků Domova pro dětský život, je kvalitativní strategie optimální volbou.

4.3 Technika sběru dat

Disman (2000) uvádí, že mezi nejběžnější techniky sběru dat v kvalitativním výzkumu patří:

1. zúčastněné pozorování,
2. nestandardizovaný rozhovor,
3. analýza osobních dokumentů.

Dle Hendla (2005) existují následující formy kvalitativního dotazování:

1. strukturovaný rozhovor
2. rozhovor pomocí návodu,
3. neformální rozhovor,
4. narativní rozhovor,
5. fenomenologický rozhovor,
6. etnografický rozhovor,
7. epizodický rozhovor.

Kvalitativní rozhovor vyžaduje koncentraci, citlivost, disciplínu a interpersonální porozumění. Výzkumník musí učinit rozhodnutí ohledně obsahu otázek, jejich formy, pořadí. Je třeba zvážit i délku rozhovoru a zvláštní pozornost je nutné věnovat také začátku a konci rozhovoru. Na začátku bývá nutné prolomit případné psychické bariéry a zajistit souhlas s nahráváním. I na konci rozhovoru ještě lze získat důležité informace. Kvalitativní rozhovor může mít i intervenční charakter, proto má tazatel nabídnout dotazovanému možnost dodatečného kontaktu.

Pro svůj výzkum jsem zvolila rozhovor s pomocí návodu, který bývá někdy označen také jako polostrukturovaný rozhovor.

Dle Hendla (2005) se rozhovor pomocí návodu vyznačuje tím, že má tazatel připravena témata, která chce v rámci rozhovoru probrat. Návod má zajistit, že se dostane na všechna témata, která jsou pro tazatele zajímavá. To, jakým způsobem a v jakém pořadí tazatel informace získá, je na něm. Formulace otázek může přizpůsobovat situaci.

Pro tento typ rozhovoru jsem si připravila témata, která bych chtěla během rozhovoru probrat a k nim několik doplňujících otázek. Připravené otázky jsem nejdříve s pomocí jedné kolegyně prošla, abych se ujistila, že jsou srozumitelné a že pomocí nich obdržím informace, které potřebuji. Některé otázky jsem poté mírně přeformulovala.

Každý komunikační partner měl možnost v rozhovoru vyjádřit svůj názor i vše ostatní, co ho k tématu napadlo. Pokud mě v rozhovoru něco zaujalo, mohla jsem hned reagovat a doptat se. Rozhovory pomocí návodu jsem zaznamenávala na diktafon a následně provedla transkripci (přepis). Z rozhovorů jsem poté vybírala jen důležité informace pro pozdější analýzu a interpretaci.

4.4 Dílčí otázky a scénář rozhovoru

Dílčí otázky pro rozhovory vyplynuly z výzkumné otázky a stanovila jsem je v tomto pořadí:

1. Jaká byla motivace k volbě supervize a jaké bylo očekávání jejího vlivu na profesní rozvoj?
2. Jak hodnotí jednotliví pracovníci vliv supervize na své kompetence a profesní identitu?
3. Jak hodnotí jednotliví pracovníci vliv supervize na svůj přístup k uživatelkám?
4. Jak hodnotí jednotliví pracovníci vliv supervize na svůj vztah k organizaci?

Z těchto dílčích otázek jsem poté vypracovala následující scénář rozhovoru:

1. Co si představíte pod pojmem supervize?
2. Jaké druhy supervize využíváte nebo jste využíval/a?
3. Co Vás přivedlo k využívání supervize?
4. Jaká byla Vaše očekávání?
5. Co považujete ve svém profesním rozvoji za prioritu?
6. Jak Vám v tom pomáhá supervize?
7. Může supervize ovlivnit Vaše kompetence (*tj. objasnění kompetencí, zvládání odborných kompetencí, podpora a rozvoj dalších kompetencí*)? Pokud ano, tak jak konkrétně?
8. Může supervize ovlivnit Vaši profesní identitu (*tj. podporu vlastní profesní role, objasnění hranic, vypořádání se s osobní stránkou povolání, s vlastními*

představami, cíli, možnostmi, perspektivami, dále podporu emocionálního vnímání, adekvátního sebehodnocení, řešení etických otázek, vypořádání se s mocí)? Pokud ano, tak jak konkrétně?

9. *Může supervize ovlivnit Váš přístup k uživatelkám (tj. osvětlení vztahu ke konkrétním uživatelkám, role ve vztahu k uživatelkám, podporu emočního odstupu vůči uživatelkám, vyrovnání se s očekáváními a požadavky uživatelék)? Pokud ano, tak jak konkrétně?*
10. *Může supervize ovlivnit Váš vztah k organizaci (tj. vyrovnání se s očekáváními, cíli a požadavky zaměstnavatele, řešení otázek spolupráce s kolegy a nadřízenými, vypořádání se s tématem loajality)? Pokud ano, tak jak konkrétně?*
11. *Jak byste celkově zhodnotil(a) přínos supervize?*
12. *Využíváte i jiné způsoby pro svůj profesní rozvoj?*
13. *Napadá Vás něco důležitého, co v našem rozhovoru nezaznělo?*

4.5 Charakteristika komunikačních partnerů

Mého výzkumu se zúčastnilo celkem 9 komunikačních partnerů, a to koordinátor služeb, vedoucí Domova, psycholog a šest pracovníků v sociálních službách. Z toho tři pracovníce jsou v současné době na mateřské dovolené, avšak s výhledem na návrat do Domova. Z důvodu zachování anonymity zde nespojuji jednotlivé komunikační partnery s věkem, pracovními pozicemi ani dosaženým vzděláním.

4.6 Etika výzkumu

Během provádění výzkumu jsem dbala na dodržování etických zásad. Všichni komunikační partneři souhlasili s výzkumem i s nahráváním na diktafon, účastnili se ho dobrovolně a byli dopředu seznámeni s účelem rozhovoru i způsobem, kterým bude proveden. Každého komunikačního partnera jsem ujistila o anonymitě a také o tom, že získané informace budou použity jen pro zpracování mé práce. U každého rozhovoru jsem dbala na to, aby probíhal mezi čtyřma očima a nebyla u něj přítomna žádná třetí osoba.

5. ANALÝZA A INTERPRETACE

V této části mé práce se pokusím provést rozbor výzkumu, který jsem pomocí zvolené techniky sběru dat provedla s pracovníky Domova pro dětský život.

Analýzu výzkumu jsem rozdělila do okruhů, které vycházejí z výzkumné otázky. Zaměřuji se na konkrétní odpovědi týkající se motivace k volbě supervize a očekávání jejího přínosu, vlivu na profesní rozvoj a celkovému hodnocení přínosu supervize.

Jak jsem již uvedla, rozhovory proběhly s devíti komunikačními partnery. Ke každé dílčí otázce jsem měla připraveno několik doplňujících otázek. Některé otázky však vplynuly přímo z rozhovoru, jako reakce na zajímavou odpověď.

5.1 Motivace k volbě supervize a očekávání jejího přínosu

Důvodem, proč jsem se rozhodla tohle téma zařadit do rozhovoru, byl můj záměr zjistit, co jednotliví komunikační partneři vědí o supervizi, jaké druhy supervize využívají nebo využívali, co je k využití vedlo a jaká byla jejich očekávání. V této souvislosti jsem také zjišťovala, co vlastně považují ve svém profesním rozvoji za prioritu a jak jim v tom supervize pomáhá.

Z jednotlivých odpovědí jsem se dozvěděla, že s pojmem supervize se setkali všichni pracovníci, a to buď v rámci studia, nebo v průběhu rekvalifikačního kurzu pracovníka v sociálních službách.

Většina pracovníků o ní měla také dobrou představu. „*Pod pojmem supervize si představuju proces, který slouží k podpoře profesionálního růstu pracovníků a pomáhá zvyšovat kvalitu služeb poskytovaných klientům.*“ (KP6) „*Je to bezpečný a přátelský prostor, kde můžu dostat zpětnou vazbu na pracovní problémy.*“ (KP5) „*Je to možnost, jak v bezpečném prostředí konzultovat problémy, které řeším s klientkami nebo v pracovním týmu.*“ (KP 4)

Dva pracovníci v sociálních službách se sice s pojmem supervize setkali, ale neměli o ní konkrétní představu. Podrobnější informace dostali až při úvodním setkání týmové supervize v Domově. „*O tom, co je supervize, jsem měla jen obecnou představu.*

K lepšímu pochopení mi pomohla supervizorka při prvním setkání tady v Domově.“ (KP8)

Většina pracovníků měla také již praktickou zkušenost se supervizí z předchozího zaměstnání nebo z terapeutického výcviku. Pro dva pracovníky v sociálních službách byla účast na supervizi v Domově první zkušeností.

Co se týká druhů supervize, které pracovníci v Domově využívají, šest jich sdělilo, že v současné době využívá individuální supervizi, a to buď případovou, nebo manažerskou. Jeden pracovník využíval individuální supervizi dříve. *„Individuální supervizi už teď nevyužívám, ale byla doba, kdy jsem za ni byla opravdu vděčná.“ (KP4)* Dva pracovníci dosud možnost individuální supervize nevyužili, a to proto, že necítili potřebu řešit své otázky nebo nejistoty individuálně, postačil jim prostor v rámci týmové supervize. *„Všechny potřeby mi pokrývá ta týmová supervize.“ (KP8)*

Všichni pracovníci shodně uvedli, že se účastní supervizí týmových, ať už zaměřených na případy nebo na procesy v týmu, neboť se jedná o povinnost vyplývající z pracovní náplně každého pracovníka Domova. *„Týmovou supervizi, tu máme nařízenou.“ (KP2)* *„K týmové supervizi mě přivedl zaměstnavatel.“ (KP5)* *„Týmovou supervizi domluvila vedoucí Domova.“*

Jak jsem zmínila v podkapitole 3.4, všem pracovníkům je umožněna supervize individuální. Ti, kteří jí využívají, se pro ni rozhodli z podobných důvodů, které se dají zobecnit jako potřeba podpory, sdílení, zpětné vazby. *„Chtěla jsem hlavně tu podporu při některých rozhodnutích nebo ve změnách, které tady (v Domově) musím potom udělat.“ (KP2)* *„Vedoucí si někdy připadá trochu osamocené, protože jsou věci, které s ostatními členy týmu konzultovat nemůže, proto mi přijde moc dobrá ta možnost dostat podporu z venku.“ (KP1)*

Zaměřila jsem se také na očekávání jednotlivých komunikačních partnerů, přesněji na to, co vůbec čekají od supervize. Z odpovědí vyplynulo, že se u pracovníků příliš nelišila očekávání od individuální a týmové supervize. *„Od individuální supervize jsem čekala především hodně podpory a pomoci a taky, že se mi třeba podaří najít řešení problému, se kterým tam jdu ... a to jsem vlastně čekala i od té týmové. U obou jsem čekala, že pomůžou mé nebo naší práci.“ (KP3)* *„Asi tak nějak od obou jsem čekala, že budu moct otevřít to, co mě trápí a podívat se na to i z jiného úhlu pohledu.“ (KP2)*

Rozdíl přicházel až s množstvím informací o supervizi, s délkou zkušeností se supervizí

a také s délkou působení v týmu. *„Ze začátku to pro mě byla velká neznámá, asi jsem ani nic zvláštního nečekala. To až později, když už jsem v tom byla víc zaběhnutá, to jsem pak čekala asi nějaký zlepšení v práci s klientkami a taky té komunikace v týmu.“* (KP7)

Podobně se vyjádřil také KP9, který měl před supervizí obavy z toho, jak to vlastně bude probíhat, co všechno se na ní bude odehrávat a jak budou reagovat ostatní členové týmu. Teprve až si tohle zažil, byl schopen se otevřít dalšímu uvažování nad supervizí.

V souvislosti s motivací a očekáváním mě také v rozhovorech zajímalo, co komunikační partneři považují ve svém profesním rozvoji za prioritu. Odpovědi pracovníků měly souvislost s jejich pracovními pozicemi a také s délkou jejich praxe v Domově. Pracovníci, v jejichž náplni práce je řízení organizace nebo týmů, uvedli, že pro ně jsou prioritou manažerské dovednosti, především pak personální řízení a práce s lidskými zdroji. *„Pro mě je z manažerských dovedností nejdůležitější personální řízení. Mám potíže mluvit s druhým o jeho chybách ... nebo o neplnění úkolů.“* (KP1)

Pracovníci, kteří vykonávají přímou práci s uživatelkami v Domově méně než jeden rok, v rozhovorech převážně uváděli, že jejich prioritou je dobře se zapracovat, naučit se získávat zpětnou vazbu, najít si své místo v týmu, dovědět se více informací o cílové skupině, poznat způsoby práce s uživatelkami, naučit se držet hranice. *„No teď se chci hlavně dobře zapracovat. Je toho tolik, co musím zvládnout, ale co vidím, na čem budu muset hodně zapracovat, tak asi držení hranic vůči klientkám.“* (KP9)

Pracovníci, kteří vykonávají přímou práci s uživatelkami v Domově déle jak jeden rok, považují za prioritu především být pevný ve své roli, umět pracovat s hranicemi, umět dobře využívat komunikačních dovedností, být užitečným členem týmu, zvládat krizové situace. *„Ze začátku jsem se soustředila spíš na to, abych dobře zapadla a začala v týmu fungovat. Teď myslím, že už jsem ve své pozici docela dobře usazená, cítím se jistě. Teď se spíš soustředím na to, abych dál rozvíjela svoje komunikační dovednosti, protože to hodně potřebuju, když pracuju s klientkami.“* (KP3)

V rámci okruhu motivace k volbě supervize a očekávání jejího přínosu jsem také chtěla zjistit, jak komunikačním partnerům v jejich profesním rozvoji supervize pomáhá. Ze všech odpovědí vyplývá, že především tím, že poskytuje zpětnou vazbu, podporu, nadhled, pochopení, potvrzení postupu, sdílení, jistotu, spolupráci, hledání řešení, poznání a jak uvedl KP1 – také zvýšení sebevědomí. *„Mě supervize jednoznačně*

pomáhá tím, že můžu konzultovat svoje problémy a jsem pak jistější ve svém rozhodování při krizových situacích i při situacích v běžném provozu.“ (KP4)

Pojem supervize je mezi pracovníky Domova známý a všichni dříve či později získali představu, co konkrétně si pod ní představit. Někteří s ní měli zkušenost již z dřívějšího zaměstnání, pro jiné byla zkušenost se supervizí v Domově jejich první.

Co se týká motivace k volbě supervize, pracovníci mají povinnou supervizi týmovou, která je s současné době zaměřena na vztahy a procesy v týmu a dobrovolnou supervizi individuální. Nikdo z pracovníků se během rozhovoru nedotknul toho, že by bylo na překážku jejich rozvoji, že je týmová supervize nařízená vedoucí Domova a tudíž povinná. Důvodem by mohlo být, že tyto supervize probíhají v termínech, na kterých se všichni shodnou, čas strávený na supervizi se počítá do pracovní doby, jde o nerušený čas, protože služba je na dobu supervize zajištěna výpomocí a co je asi nejdůležitější, všichni mají zájem na tom, aby byla supervize užitečným nástrojem rozvoje celého týmu i jeho jednotlivých pracovníků. Motivací k volbě individuální supervize byla hlavně potřeba podpory, sdílení a zpětné vazby.

S motivací k volbě supervize úzce souvisí také očekávání jejího přínosu. Pracovníci, kteří se již ve své praxi se supervizí setkali, mají konkrétnější představu o tom, co od supervize očekávají a také využívají obou možností, které organizace nabízí, tj. supervize týmové i individuální. Naproti tomu pracovníci, kteří se v praxi se supervizí nesetkali, více řešili své obavy z jejího průběhu, než očekávání jejího přínosu. Ukázalo se však, že prvotní nejistoty byly rozptýleny díky bezpečnému prostředí, které během prvních společných supervizí vzniklo. Mezi konkrétními očekáváními pak zaznívaly převážně pomoc při řešení problémů, zvýšení kvality a efektivity práce, korekce neefektivních pracovních postupů nebo učení se schopnosti reflexe a sebereflexe.

Co se týká priorit v profesním rozvoji, ty vycházejí z nároků konkrétních pracovních pozic a také z délky praxe v Domově. Supervize pracovníkům v tomto jejich rozvoji pomáhá především tím, že poskytuje pochopení, sdílení, podporu, nadhled a zpětnou vazbu.

5.2 Vliv supervize na kompetence a profesní identitu

Může supervize ovlivnit zvládnání odborných kompetencí? Může podporovat a rozvíjet další kompetence? Může pomoci v jejich objasňování? Může objasňovat také hranice profesní role nebo podporovat vypořádání se s osobní stránkou povolání, s vlastními představami, cíli, možnostmi, perspektivami či s vlastní mocí?

Těmito otázkami se komunikační partneři začali zamýšlet nad vlivem supervize na svůj profesní rozvoj.

Co se týká kompetencí, pracovníci v odpovědích jmenovali konkrétní kompetence, ve kterých jim supervize pomohla. Šlo o kompetence v rozhodování a delegování, kompetence při konkrétních úkonech spojených s výběrovým řízením, rozdělení kompetencí mezi jednotlivé pracovníky, vyjasnění kompetencí mezi stávajícími a nově příchozími pracovníky, ale také pomoc s rozvojem dalších kompetencí. *„Supervize mi pomohla s kompetencemi vedoucího pracovníka. V jedné situaci, kterou jsem musela řešit, jsem cítila ze strany kolegyně, který se to týkalo, manipulaci, a ta mě znejistila. Pomohlo mi, že jsem to mohla konzultovat, jestli to vnímám dobře, jestli třeba jen nechci slyšet druhýho názor ... a taky mi to pomohlo v tom si ujasnit, na co mám jako vedoucí nárok no a to mě pošouplo dál, takže příště v podobné situaci už nebudu pochybovat.“ (KP1)*

KP 2 popisoval podobnou zkušenost, kdy mu supervize pomohla při vyjasňování kompetencí vedoucího pracovníka, které se týkaly výběrového řízení a delegování některých povinností na ostatní členy týmu. *„Teď třeba pracujeme se supervizorkou na tom, jakým způsobem delegovat ... a jak to udělat bezpečně pro mě i pro ostatní pracovníky.“*

„Já myslím, že supervize může moje kompetence ovlivnit, i když asi ne tak moc významně, napadá mě, že snad získáním zpětné vazby ...“ uvedl další z komunikačních partnerů, konkrétně KP 5, který tento svůj názor vysvětlil tím, že si myslí, že kompetence v první řadě ovlivňuje to, že je dělá, že v jejich rámci vyvíjí aktivitu, čímž v nich zároveň i roste.

V otázkách profesní identity komunikační partneři často zmiňovali pomoc supervize s objasňováním hranic jak směrem k uživatelkám *„... supervize mi pomáhá hlavně*

v udržování hranic vůči uživatelkám, když si nejsem jistá, jestli to vnímám dobře ...“ (KP4), tak vůči ostatním kolegům „... supervize mi pomohla po nástupu do práce, když jsem potřebovala najít svoje místo v týmu...“ (KP7), dále pomoc při řešení etických otázek „... na situace klientek se dívám z pohledu psychologie i sociální práce, pokaždé sladit se mi to nedaří, stejně tak řešení třeba etických problémů dělá mě samotné problém, tak v tom mi asi supervize pomáhá, vyznat se v tom a zároveň je to pro mě zárukou, že blaho klientek je zajištěno odborníkem zvenčí ...“ (KP3), pomoc při nakládání a vyrovnávání se s mocí, kterou pracovníci jako profesionálové jistě disponují „... já se přirozeně nerada prosazuju z moci, se supervizorkou jsme probíraly, jakým způsobem se to dá udělat, když je to člověku proti srsti, tak jak se to dá ošetřit ...“ (KP2) a také podporu vlastní profesní role. „Ve své manažerské roli, v té vnímám, že mě supervize hodně posílila, no a asi tím, že jsem se nechala doprovázet, někdy vést a taky tím, že jsem si nechala poradit. Já myslím, že když má člověk možnost říct nahlas, co ho trápí, to je přínosný a pak někdy stačí, když supervizor pracovníka jen natukne nebo ukáže směr, začátek cesty.“ (KP1)

Dle názorů většiny pracovníků může supervize pozitivně ovlivnit nejen jejich kompetence, ale také profesní identitu. Důležitým předpokladem je, že sám pracovník má na tomto zájem a je v supervizi aktivní. Pozitivní vliv supervize lze spatřovat především na oblast objasňování kompetencí, zvládnání kompetencí, rozšiřování kompetencí, podporu profesní role, objasňování hranic, práce s vlastními emocemi, řešení etických otázek a zpracování moci. To vše především díky možnosti konzultace, podpory, vyjasňování a provázení.

5.3 Vliv supervize na přístup k uživatelkám

Práce s uživatelkami, práce s manipulací, s hranicemi, s předsudky, stereotypy, s vlastními pozitivními i negativními pocity, s náklonností. To je jen malá ukázka toho, co všechno se komunikačním partnerům vybavilo, když se zamýšleli nad tím, jak supervize může ovlivnit jejich vztah k uživatelkám. Odpovědi však byly jednoznačné. „Určitě pozitivně, to snad ani nejde jinak...“ (KP7) „...samozřejmě pozitivně, kdyby to bylo naopak, to by asi nebylo dobře...“ (KP4)

Všichni komunikační partneři se v podstatě shodli, že supervize může jejich vztah k uživatelkám ovlivnit. Může se tak stát na supervizi individuální i týmové, když je zaměřena na případy.

Supervize může pomoci v tom, že pracovník objeví a porozumí tomu, jaký vztah má k uživatelkám a pokud v tom není soulad s pravidly organizace, má možnost svůj postoj korigovat. *„Díky zpětné vazbě od kolegů jsem naznala, že bude vhodný tohle přinést na společnou supervizi, protože mě by vůbec nenapadlo, že je něco špatně, ničeho jsem si nevšimla ... no a výsledkem bylo, že jsem přišla na to, že jsem na sebe navázala klientku a ta supervize mi pomohla v tom, že jsem mohla přijít na to, čím se to pravděpodobně stalo.“ (KP1)*

Další možnost, kterou supervize nabízí, je podpora emočního odstupu vůči uživatelkám, což lze udělat prostřednictvím podstoupení od problému, náhledu, zpětné vazby od supervizora, příp. ostatních pracovníků. *„Ze začátku jsem měla problém, když třeba nějaká máma s dítětem utratila peníze a potom chodila, že dítě nemá co jíst a jestli její dítě nechám hladý...no a já jsem měla špatný pocit z toho, že je to přece dítě, který za to nemůže a já jsem taky máma ... měla jsem výčitky svědomí, že tomu všemu jen přihlížím.“ (KP8)*

Díky supervizi je možné identifikovat, která témata a problémy uživatelky se osobně dotýkají pracovníků, co to s nimi dělá, a následně hledat způsoby, jak se se vším vyrovnat, aby nedošlo k poškození pracovníka ani uživatelky.

To, že supervize může poskytnout pomoc v emočním odstupu od uživatelky, souvisí také s pomocí se vyrovnat s požadavky a očekáváními uživatelky, a to obzvlášť, pokud jsou tyto v rozporu s možnostmi pracovníků, s možnostmi organizace. *„Pokud se dostanu do situace, která je v něčem náročná, kterou nemůžu vyřešit ke spokojenosti té uživatelky, abych si v tom dokázala vůči té uživatelce udržet hranice, v tom mi pomáhá supervize.“ (KP3)*

Ochrana nenarozeného života, podpora zdravého vývoje dítěte, to vše prostřednictvím posílení schopností a dovedností jeho maminky, uživatelky služby. To je základ celého snažení pracovníků, dokázat efektivně pomáhat těhotným ženám, maminkám a jejich dětem. To je to, v čem potřebuje každý pracovník Domova růst, zlepšovat se, učit se, ujišťovat se, zkrátka být si jistý, být pevný. S tímto vším může supervize pracovníkům pomoci. V individuální supervizi má pracovník hodně prostoru sám pro sebe, může být

snazší, přinášet citlivá témata, pokud je vztah se supervizorem založen na důvěře. V týmové supervizi naopak je více prostoru pro sdílení s ostatními kolegy, pracovník může zjistit, že problém, který ho tížil, má i někdo další a od týmu se mu může dostat velké podpory. V tomto ohledu, zdá se, nemůže supervizi nic nahradit.

5.4 Vliv supervize na vztah k organizaci

V tomto bloku jsem chtěla zjistit, zda může supervize u pracovníků ovlivnit jejich vztah k organizaci jako celku, a to především prostřednictvím vyrovnávání se očekáváními, cíli a požadavky organizace, prostřednictvím řešení otázek spolupráce s nadřízenými, s kolegy a prostřednictvím vypořádání se s tématem loajality k organizaci.

Tento blok jsem zařadila do svého výzkumu, neboť si myslím, že to, jaký vztah má pracovník s organizací, jak se v ní cítí, jak se s ní ztotožní a jaký má zájem na tom, aby byl pro organizaci kvalitním pracovníkem, ovlivňuje také to, jaký bude mít zájem na tom, aby se profesně rozvíjel.

„Podle zkušenosti ze supervize z minulého zaměstnání je pro mě tohle téma hodně ožehavé...“ sdělil KP 5, který momentálně v Domově využíván pouze supervizi týmovou a pokračoval slovy: *„... myslím, že můj vztah k organizaci ovlivnit může, ale záleží na mnoha okolnostech.“* Za velmi důležité považoval tento pracovník bezpečný prostor, který však nelze vytvořit, pokud se ho účastní vedoucí pracovník. *„... společné supervize, kde je potřeba řešit třeba otázky loajality k organizaci nebo vztahu k nadřízenému, by se vedoucí účastnit neměl, protože vytvořit bezpečí je myslím nemožné.“*

Jinou zkušenost uvedl KP 2, který využívá také individuální supervizi: *„Ve vztahu k organizaci mi supervize (individuální) hodně pomáhá. Hlavně asi v otázkách očekávání a požadavků, když v tom mám nějaký rozpor, když se ode mě něco čeká a já to třeba vidím jinak ... to mi hodně pomáhá pohled zvenčí někoho nezaujatého, kdo to se mnou může rozebrat.“*

KP 6 sdělil, že nikdy se vztahem k organizaci neměl problém, tudíž si takové téma nenesl ani na supervizi. Pokud by však někdy taková situace nastala, individuální a poté třeba i týmová supervize by mu přišla jako vhodné řešení. *„Jsem v Domově od jeho*

založení, za celou tu dobu jsem nemusela podobné věci řešit, myslím, že ve vztahu k organizaci mám jasno, ale asi kdyby někdy k něčemu takovému došlo, řešila bych to na individuální supervizi, protože by mi záleželo na tom, aby to klapalo.“

Ostatní pracovníci byly v odpovědích hodně zdrženliví, což přisuzuji z části tomu, že mě mohli vnímat jako zástupce organizace a i přesto, že jsem vysvětlila účel rozhovoru, způsob naložení s informacemi a zaručila naprostou anonymitu, necítili se v tomto dostatečně bezpečně.

Lze říci, že se prostřednictvím supervize dá pozitivně ovlivňovat vztah k organizaci. Pracovníci mají možnost na individuální nebo také týmové supervizi řešit otázky, které je tíží a vztahují se k tomu, co od nich organizace očekává, jaké má na ně požadavky, jaké má cíle, ale také vztahy s ostatními pracovníky včetně těch nadřízených. Na společných supervizích s takovými tématy je možná více než kdy jindy nutné, aby byl vytvořen bezpečný prostor, což je někdy podmíněno tím, že se ho nadřízený pracovník neúčastní.

Ze zdrženlivosti pracovníků při rozhovoru vyhodnocuji, že jde o citlivé téma a je třeba, aby získali pozitivní zkušenosti se supervizní prací, s důvěrou v ostatní členy týmu, aby se mohli otevřít i těm tématům, které se dotýkají organizace a byli schopni je vynášet na světlo.

5.5 Celkové zhodnocení přínosu supervize

Přesto, že každý komunikační partner zformuloval odpověď na tuto otázku vlastním způsobem, v každé se nakonec objevily téměř totožné informace. Všichni komunikační partneři sdělili, že celkový přínos supervize vnímají pozitivně a považují ji za nástroj svého profesního růstu, k němuž neodmyslitelně patří. *„Její přínos vidím jednoznačně v tom, že mi umožňuje růst, posouvat se dál, zlepšovat se.“ (KP3)*

KP 2 navíc dodal, že supervizi považuje také za nástroj svého osobnostního růstu, neboť se zde dají odkrýt také osobnostní věci, na kterých si může pracovat.

Pracovníci také uváděli, že jim supervize pomáhá nejen v tom, aby se zlepšovali ve výkonu své práce, ale také ve chvílích, kdy ztrácejí nadhled, cítí se unaveni, začínají

pochybovat o sobě nebo svých schopnostech, o smyslu svého úsilí. To se děje především v době, kdy se objevují problémy, ať už při práci s uživatelkami nebo mezi pracovníky navzájem. To pak supervize přináší podporu, úlevu, objevování, potvrzení, ocenění, provázení nebo zpřehlednění situace, která se jeví jako neřešitelná. „*Ta individuální supervize už mi několikrát pomohla, když jsem měla chuť s tím seknout. Obzvláště, když jsou v práci problémy, který se třeba pořád vrací. To pak začnu pochybovat o sobě, jestli na to vůbec mám, nebo jestli ta chyba třeba není ve mně ... no a ta supervize mi pomohla se v tom vyznat, v těch pocitech a taky, jak si to pro sebe můžu ošetřit ... kdybych neměla možnost týhle supervize, myslím, že bych to sama takhle nikdy nemohla zvládnout.*“ (KP 8)

Přínos supervize však pracovníci vidí nejen pro sebe, ale také pro tým jako celek, a to především v tom, že supervize může být dobrým a vhodným prostorem, kde se dají sdílet obavy, oceňovat společné úspěchy, sladovat pracovní postupy, což může vést k postupnému stmelování a vyladování týmu. „*Supervize může významně pomoci stmelování týmu.*“ (KP5)

Jako nezbytnost jeden z komunikačních partnerů uvedl, aby byl všem dobře objasněn smysl týmové supervize, všichni aby se podíleli na formulaci kontraktu, a to především v otázkách bezpečí a nakládání se supervizními výstupy. Tohle vše bylo uvedeno především v souvislosti s týmovou supervizí, která je zaměřena na procesy a vztahy v týmu. „*Mám zkušenost, že velká obtíž je, pokud jako zadavatel přinesu zakázku týmové supervize, která má být zaměřena na fungování týmu, na komunikaci mezi pracovníky, když vidím, že ten tým nějak nefunguje a asi všichni cítíme, že visí něco ve vzduchu, co ale nikdo nechce říct. To je pak dlouhá cesta, než se ten proces vůbec rozběhne ... no a hodně důležitý je bezpečí a vzájemná důvěra a když je tam někdo, kdo se na tom z nějakého důvodu podílet nechce, tak se ten tým jako celek prostě nikam nemůže pohnout.*“ (KP2)

Zároveň se také objevovaly názory, že na celkovém přínosu supervize se podílí samotná motivace a chuť pracovníka na sobě pracovat, tedy kolik je pracovník ochoten do supervize investovat, a to nejen energie nebo času. „*Myslím, že je ale hodně důležitý, aby se člověk chtěl sám vyvíjet a pracovat na sobě. Je to dobrý nástroj pro toho, kdo tohle chce. Ale kdo nechce, ten supervizi může brát třeba jako otravu nebo zbytečnou kontrolu.*“ (KP9)

Svůj podíl má na celkovém výsledku také to, zda se pracovníkovi a supervizorovi podařilo navázat vztah spolupráce založený na důvěře a vytvořit bezpečné prostředí. *„Velmi důležité je, kromě vzájemného naladění supervizora a pracovníka, taky to, aby supervize probíhala v opravdu bezpečné atmosféře, aby se pracovník nebál přinášet citlivý věci, aby se necítil ohrožený, to by pak k rozvoji nedocházelo.“ (KP7)*

Přínos supervize pro profesní rozvoj je nesporný. Všichni komunikační partneři se v tomto smyslu vyjádřili pozitivně. To je pochopitelné, protože kdyby supervize pozitivní vliv neměla, těžko by se jí někdo účastnil.

Při posuzování jejího přínosu je však nutné supervizi vnímat jako součást celého komplexu možností, které pracovníci pro svůj rozvoj mají k dispozici. Je tedy třeba posoudit, jaké další způsoby pracovníci využívají, jaké dovednosti tyto způsoby ovlivňují a jaké jsou jejich výsledky.

Nesmím však opomenout, že nezastupitelnou roli v pozitivním působení na profesní rozvoj má také aktivní a zodpovědný přístup samotných pracovníků.

ZÁVĚR

Výzkumným cílem mé bakalářské práce bylo objasnit vliv supervize na profesní rozvoj pracovníků Domova pro dětský život.

V teoretické části mé práce jsem se v první kapitole zabývala supervizí, a to především vznikem a vývojem supervize, osobou supervizora, funkcemi, formami a cíli supervize, supervizními technikami a samotným procesem supervize. Druhá kapitola je věnována supervizi jako formě specifické podpory, pokusila jsem se vystihnout specifika supervize v pomáhajících profesích a zvláště v sociální práci, poukázat na provázanost se standardy sociálních služeb a nastínit její vliv na profesní rozvoj pracovníků sociálních služeb. Ve třetí kapitole bylo mým záměrem představit azylový dům pro těhotné ženy a matky s dětmi, ve kterém pracuji již pátým rokem.

V praktické části mé práce jsem se věnovala metodologii, analýze a interpretaci. V metodologii jsem uvedla cíl výzkumu a výzkumnou otázku, která zní takto: „Jak hodnotí pracovníci Domova pro dětský život vliv supervize na svůj profesní rozvoj?“ Pro moji bakalářskou práci jsem se rozhodla využít kvalitativní výzkum a jako techniku sběru dat jsem zvolila rozhovor. Celkový počet komunikačních partnerů je 9, řadí se mezi ně koordinátor služeb, vedoucí azylového domu, psycholog a pracovníci v sociálních službách působící v azylovém domě. V analýze jsem se zabývala jednotlivými rozhovory s komunikačními partnery, které jsem se následně pokusila interpretovat. Analýzu jsem rozdělila na tematické okruhy, které vyplynuly z výzkumné otázky a směřují k jejímu zodpovězení. Jde o motivaci k volbě supervize a očekávání jejího přínosu, vliv supervize na kompetence a profesní identitu, přístup k uživatelkám a vztah k organizaci. Poslední okruh je věnován celkovému zhodnocení přínosu supervize.

Z mého výzkumu vyplynuly následující skutečnosti. Pracovníci Domova hodnotí vliv supervize na svůj profesní rozvoj pozitivně.

Supervize dokáže pozitivně působit na kompetence (především na objasnění kompetencí, zvládnutí kompetencí, podporu a rozvoj dalších kompetencí), profesní identitu (podporu profesní role, objasňování hranic, vypořádání se s vlastními

představami a osobní stránkou povolání, řešení etických otázek a otázek moci), dále na přístup k uživatelkám (především na osvětlení vztahu k uživatelkám, vlastní role v tomto vztahu, také na podporu emočního odstupu od uživatelek a na vyrovnání se s požadavky a očekáváními uživatelek) a v neposlední řadě také na vztah k organizaci (na vyrovnání se s požadavky a cíli zaměstnavatele, na spolupráci s nadřízenými i ostatními kolegy a na vypořádání se s otázkami loajality).

Pracovníci oceňují možnost individuální supervize, neboť každý pracovník, který vykonává přímou práci s uživatelkami, má nárok na dvě hodiny hrazené individuální supervize měsíčně, která je počítána do pracovní doby. Jako přínosnou vnímají pracovníci také společnou supervizi týmovou, která je v současné době zaměřena na vztahy a procesy v týmu. Přesto, že je tato supervize pro pracovníky povinná, není to pracovníky vnímáno negativně.

Pracovníkům, kteří mají ve své náplni práce vedení týmu či řízení celé organizace, supervize pomáhá především v posilování a upevňování manažerských dovedností, pracovníkům, kteří mají v popisu práce přímou práci s uživatelkami, supervize pomáhá především ve vyjasňování vlastních emocí, představ, cílů, v upevňování dovedností, v učení se novým dovednostem, a to vše v souvislosti s nároky, které práce s uživatelkami nese. Všichni pracovníci pak oceňovali možnost pomoci, podpory, nadhledu, objevování, sdílení, posilování, stmelování, vyladování, vyjasňování a řešení potíží či problémů, které se vztahují k jakémukoliv aspektu práce.

Výsledky mé bakalářské práce ukazují, že supervize je vhodným prostředkem pro profesní rozvoj pracovníků Domova pro dětský život. Při celkovém hodnocení přínosu supervize však musí být bráno v úvahu, že pracovníci využívají také jiných způsobů profesního rozvoje, jako je např. četba odborné literatury, absolvování akreditovaných vzdělávacích akcí, vzájemné konzultování s ostatními kolegy nebo stáže v jiných zařízeních poskytujících sociální služby. Nelze tedy jednoznačně tvrdit, že celkové pokroky ve sledovaných oblastech profesního rozvoje jsou zásluhou pouze supervize.

RESUMÉ

V mé bakalářské práci popisuji problematiku vlivu supervize na profesní rozvoj pracovníků Domova pro dětský život. Cílem mé práce je objasnit vliv supervize na profesní rozvoj pracovníků Domova pro dětský život. Výzkumná otázka zní: „Jak hodnotí pracovníci Domova pro dětský život vliv supervize na svůj profesní rozvoj?“

Supervize je v pomáhajících profesích zajímavou a rychle se rozvíjející oblastí. Do oblasti sociálních služeb u nás pronikla především v souvislosti se standardy kvality sociálních služeb, což je soubor kritérií, prostřednictvím nichž je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb, a to v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a uživateli služby.

Práce v sociálních službách je značně psychicky náročná. O to důležitější je, aby měli pracovníci podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka. Pracovníci Domova pro dětský život mají tuto podporu zajištěnou kvalifikovaným odborníkem, kterým je supervizor, neboť základním posláním supervize je přispívat ke kvalitní práci.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou část a praktickou část. Teoretickou část jsem rozdělila na tři kapitoly. V první kapitole se zabývám supervizí obecně, ve druhé kapitole pojednávám o supervizi jako specifické formě podpory a ve třetí kapitole se věnuji Domovu pro dětský život, azylovému domu pro těhotné ženy a matky s dětmi, ve kterém pracuji pátým rokem a ve kterém také realizuji svůj výzkum.

Praktickou část jsem rozdělila na metodologii, kde vysvětluji náležitosti mého výzkumu a analýzu s interpretací, ve které zpracovávám jednotlivé rozhovory s komunikačními partnery.

Z mého výzkumu jednoznačně vyplynulo, že vliv supervize na profesní rozvoj pracovníků Domova pro dětský život je pozitivní. Pokrok lze pozorovat v oblastech kompetencí a profesní identity, přístupu k uživatelkám a vztahu k organizaci. Je však zároveň nutné vnímat supervizi jako součást všech způsobů profesního rozvoje, jichž pracovníci využívají.

ANOTACE

Bakalářská práce je zaměřena na objasnění vlivu supervize na profesní rozvoj pracovníků Domova pro dětský život. Je členěna na teoretickou a praktickou část, celkem obsahuje pět kapitol. Teoretická část představuje supervizi obecně, supervizi jako specifickou formu podpory a Domov pro dětský život, sociální službu, ve které je realizován výzkum. Praktická část obsahuje metodologii výzkumu, analýzu a interpretaci dat získaných pomocí rozhovorů.

ANNOTATION

The thesis is focused on clarifying the influence of supervision on professional development of Home for Children's Life staff. It is divided into theoretical and practical part containing five chapters in total. The theoretical part explains general supervision, supervision as a specific form of support and Home for Children's Life, social service in which research is carried out. The practical part contains the research methodology, analysis and interpretation of primary data obtained through interviews.

KLÍČOVÁ SLOVA

supervize, supervizor, supervidovaný, pomáhající profese, sociální práce, standardy kvality sociálních služeb, profesní rozvoj, Domov pro dětský život

KEYWORDS

supervision, supervisor, supervised, helping profession, social work, quality standard of social services, professional growth, Home for Children's Life

SEZNAM LITERATURY

Právní předpisy:

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Bibliografie:

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 2000, 374 s.

HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999, 167 s.

HAVRDOVÁ, Z. *Praktická supervize*. Praha: Galén, 2008, 213 s.

HAWKINS P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004, 208 s.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, 2005, 407 s.

KOLÁČKOVÁ, J. *Supervize*. In MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 349 – 365.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006, 147 s.

MAROON, I., et al. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu*. Praha: Karolinum, 2007, 141 s.

MATOUŠEK, O., et al. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, 384 s.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008, 272 s.

MATOUŠEK, O., et al. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, 312 s.

SCHAVEL, M. *Supervízia ako prostriedok zvyšovania profesionálnej kompetencie sociálneho pracovníka*. In NAVRÁTIL, P., ŠIŠLÁKOVÁ, M. *Praktické vzdělávání v sociální práci*. Brno: Tribun EU, 2007, s. 161 – 165.

SMÉKALOVÁ, E. *Supervize v sociální práci*. In VAŠTÁTKOVÁ, J., VYHNÁLKOVÁ P. *Způsoby evaluace v sociální práci*. Olomouc: Hanex, 2008, 49 s.

SVOBODOVÁ, P. *Úvod do supervize: cyklický model*. Tišnov: Scan, 2002, 88 s.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 2007, 128 s.

Ostatní zdroje:

BAŠTECKÁ, B., KINKOR, M. *Průvodce kurzem Úvod do řízení a supervize*. Praha: Remedium, 2011. Nepublikováno.

Výroční zpráva 2010 Na počátku, o. s.

Internetové zdroje:

HAVRDOVÁ, Z. *Supervize (online)*. 2003 (cit. 26.10.2011).

Dostupné na www.test.krszs.info/spravuj/files/Supervize.pdf.

HRADECKÝ, I. *Manuál implementace standardů kvality v terénních sociálních službách (online)*. 2008 (cit. 28.12.2011).

Dostupné na [www.skok.biz/_download/projekty\(novou-cestou-k-novemu-zakonu-manual.pdf](http://www.skok.biz/_download/projekty(novou-cestou-k-novemu-zakonu-manual.pdf).

NOVOTNÝ, J. *Něco o supervizi – cíle, úkoly, smysl, postupy (online)*. Cit. 17.1.2012.

Dostupné na www.supervize.eu/publikace-a-clanky/ruzne-texty/neco-o-supervizi/.

Internetové stránky **Teologické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích**. *Supervize v sociální práci – studijní materiál (online)*. 2007 (cit. 6.11.2011).

Dostupné na <http://www.tf.jcu.cz/getfile/550e16b821e9344d>.

Internetové stránky **Českého institutu pro supervizi**. *Etické zásady Evropské Asociace supervize*. Cit. 26.10.2011.

Dostupné na www.supervize.eu/wp-content/uploads/eticke_zasady_eas.pdf.

Internetové stránky **Českého institutu pro supervizi**. *Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele, Výběr: supervize*. Cit. 26.10.2011.

Dostupné na www.supervize.eu/wp-content/uploads/prirucka_supervize.pdf.

Internetové stránky **Ministerstva práce a sociálních věcí**. Cit. 17.1.2012.

Dostupné na www.mpsv.cz.

Internetové stránky **občanského sdružení Na počátku, o. s.** Cit. 17.1.2012.

Dostupné na www.napocatku.cz.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Organizační struktura Domova pro dětský život

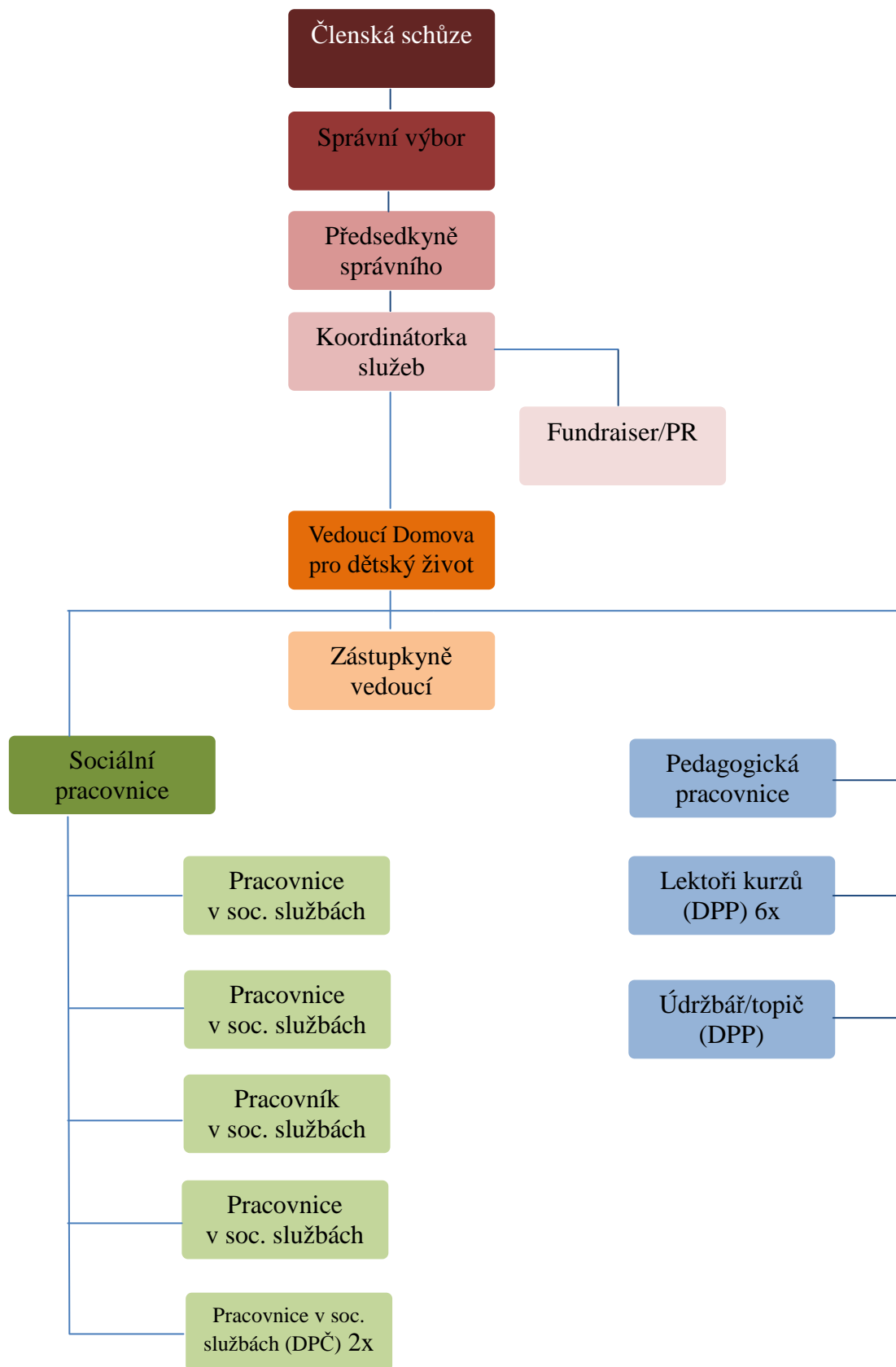
- str. 54

Příloha č. 2: Metody práce s uživatelkami

- str. 55

PŘÍLOHA č. 1

Organizační struktura Domova pro dětský život, autor: Kamila Culíková



PŘÍLOHA č. 2

Metody práce s uživatelkami, autor: Kamila Culíková

Uživatelkám služby je poskytováno nejen ubytování, ale především komplexní sociální program, který je z části realizován projektem Podpora rodičovských kompetencí pro uživatelky Domova pro dětský život (dále jen „Projekt“).

Důraz je kladen na osobní rozvoj uživatelky vycházející z jejích vlastních potřeb. Po skončení adaptačního období (tj. měsíc po nástupu do AD) začíná uživatelka pracovat pomocí individuálního plánu, v jehož rámci objevuje a pojmenovává své potřeby a oblasti, v nichž se potřebuje rozvíjet. Tato metoda je užívána po celou dobu pobytu uživatelky. Ve spolupráci se svým klíčovým pracovníkem si uživatelka stanovuje dosažitelné a měřitelné cíle, k jejichž naplňování jsou jí nabízeny další individuální i skupinové aktivity.

Z nabízených individuálních sociálních programů lze uvést následující:

- Individuální sociální práce – v první řadě se snažíme reagovat na nejnaléhavější problémy uživatelek, tj. absenci bydlení a finančních prostředků. Za podpory sociální pracovníce si uživatelky vyřizují různé doklady, žádosti o dávky, návrhy na soudy apod., přičemž jsou vedeny k samostatnosti v jednání s formálními institucemi.
- Psychoterapie – jde o podporu a provázení uživatelky v její situaci, o pomoc a podporu ve změně postojů a chování, které uživatelka vnímá jako neuspokojivé.
- Plán hospodaření – uživatelky se učí hospodařit s finančními prostředky, v rámci tohoto programu mohou jet uživatelky s pracovníkem jednou měsíčně na velký nákup.

V rámci Projektu se pak jedná o:

- Videotrénink interakcí (VTI) – jde o systematickou podporu úspěšné interakce matky a dítěte pomocí analýzy videonahrávky této interakce. Cílem práce je rozvinout dvě rozhodující mateřské dovednosti – senzitivitu a responzivitu matky vůči iniciativám dítěte, a tak vytvářet vhodné podmínky pro zdravý vývoj dítěte.

- Psychologické poradenství a psychoterapie - rozhovory se ve shodě s potřebami uživatelky zaměřují na poznávání sama sebe, objevování silných stránek a schopností, orientaci v problémech, porozumění situaci a hledání možností změny.

Skupinové sociální programy:

- Rodinná rada – 60 až 90 minut trvající schůzka 1x týdně, na níž jsou zvány všechny uživatelky i pracovníci. Rada je věnována plánování společných akcí, rozdělování úkolů, řešení problémů, vznášení připomínek, ale i vyjadřování ocenění a sdílení společných radostí. Rada přispívá k otevřené komunikaci mezi uživatelkami, podporuje rozvíjení dobrých mezilidských vztahů, podílí se na prevenci konfliktů a nabízí platformu pro získání užitečných sociálních dovedností a možnost ovlivňovat průběh služby.
- Mnohé společné aktivity, které v AD denně probíhají, se stávají také pro uživatelky příležitostí k sociálnímu učení (společně se oslavují např. narozeniny, příchod z porodnice a odchody z Domova).

V rámci Projektu se pak jedná o:

- Klub maminek – jde o otevřenou skupinu vedenou psycholožkou. Klub poskytuje prostor a zázemí pro přirozenou vzájemnou emoční podporu uživatelek, sdílení a výměnu zkušeností.
- Vzdělávání – skládá se z řady kurzů a tvořivých dílen, ve kterých mají uživatelky možnost získat informace a dovednosti potřebné pro péči o domov, péči o sebe a o dítě, či si zvýšit kompetence v oblasti sociálních dovedností, seberealizace a seberozvoje.

Uživatelkám nabízíme tyto kurzy a dílny: Předporodní příprava, Péče o matku a dítě, Zdravotnictví, Rozvíjím své dítě, Péče o domácnost, Vaření, Šití, Ruční práce, Práce na PC, Psaní na PC, Orientace v systému sociální ochrany, Keramika, Výtvarné techniky.