

Supervize jako nástroj pro zvládání distresu u pracovníků v pečovatelské službě

Bc. Jana Vilišová

Diplomová práce
2017



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Jana Vilišová**

Osobní číslo: **H140380**

Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Supervize jako nástroj pro zvládání distresu u pracovníků
v pečovatelské službě**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti supervize, stresu a pečovatelské služby.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovorů.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

CARROLL, Michael. a Margaret THOLSTRUP. Integrative approaches to supervision. Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers, 2001. ISBN 1853029661.

HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. Supervize v pomáhajících profesích. Vydání druhé. Přeložila Helena HARTLOVÁ. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0987-4.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Jak neztratit nadšení. Praha: Grada. Psychologie pro každého, 1998. ISBN 80-7169-551-3.

VÁGNEROVÁ, Marie. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.

Vedoucí diplomové práce: **doc. PhDr. Lenka Haburajová Ilavská, PhD.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **22. listopadu 2016**

Termín odevzdání diplomové práce: **20. dubna 2017**

Ve Zlíně dne 22. listopadu 2016


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

L.S.


Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně
.....

.....
.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevdělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledků obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

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

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

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

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užíje-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

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

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

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

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

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

ABSTRAKT

Diplomová práce představuje v teoretické části supervizi jako podpůrný nástroj pomoci a podpory vhodný k zvládnání distresu u pracovníků v přímé péči v pečovatelské službě. Charakterizuje, co je supervize, věnuje se stresovým faktorům, dopadu distresu na pracovní výkon. V praktické části se zaměřuje na podporu supervize u pracovníků v přímé péči. Ověřuje, zda pracovníkům v přímé péči supervize přináší pomoc při zvládnání distresu a jakou mají vlastní zkušenost se supervizním sezením. Pro výzkumné šetření byl zvolen kvalitativní výzkum, který bude probíhat formou polostrukturovaného rozhovoru.

Klíčová slova: supervize, distres, syndrom vyhoření, pracovník v sociálních službách, pečovatelská služba

ABSTRACT

The thesis introduces the theory of supervision as a support tool to assist and support suitable for coping with distress direct care workers in nursing homes. Characterizes what is supervision, deals with stress factors such distress impact on work performance. The practical part focuses on the promotion of supervision for direct care workers. Verifies whether workers in direct care supervision provides assistance in coping with distress and what is their own experience supervizním session. For the research is the qualitative research was chosen, which will take the form of semi-structured interview.

Keywords: supervision, distress, burnout, social worker, day care

Děkuji paní doc. PhDr. Lence Haburajové Ilavské, PhD. za její odborné vedení diplomové práce, zejména za její vstřícný přístup a podněty. Děkuji všem respondentkám za účast ve výzkumném šetření, které umožnily vznik této práce. Dále bych chtěla poděkovat svému skvělému manželovi a dětem za morální podporu, bez které bych to nedokázala. Poděkování patří i mé kolegyni Heleně, která mě aktivně podporovala a poskytla mi cenné rady.

Motto:

„Proces supervize je založený na vzájemném vztahu, a proto má všechny vlastnosti dobrého mezilidského vztahu“ (Page, Wosket,1994).

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

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 K TEORETICKÝM VÝCHODISKŮM A ZÁKLADNÍM POJMŮM	12
1.1 STAV ZKOUMÁNÍ TÉMATU V DOMÁCÍ, ZAHRANIČNÍ A CIZOJAZYČNÉ LITERATUŘE	12
1.2 VZTAH SUPERVIZE K SOCIÁLNÍ PEDAGOGICE	14
1.3 ZÁKLADNÍ POJMY	16
2 SUPERVIZE A DISTRES	18
2.1 FORMY SUPERVIZE	18
2.2 CÍL A FUNKCE SUPERVIZE	21
2.3 PRACOVNÍ ZÁTĚŽ.....	23
3 PEČOVATELSKÁ SLUŽBA	31
3.1 LEGISLATIVNÍ ÚPRAVA	31
3.2 PRACOVNÍCI V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ	31
3.3 STANDARDY KVALITY	32
II PRAKTICKÁ ČÁST	34
4 METODOLOGIE VÝZKUMU	35
4.1 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÝ PROBLÉM	35
4.2 VÝZKUMNÝ SOUBOR	36
4.3 METODY A TECHNIKY SBĚRU DAT	37
4.4 REALIZACE VÝZKUMU	38
5 ANALÝZA DAT A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ	40
5.1 ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT	40
5.2 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ.....	41
6 DISKUZE	57
ZÁVĚR	59
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	61
SEZNAM OBRÁZKŮ	64
SEZNAM TABULEK	65
SEZNAM PŘÍLOH	66

ÚVOD

Téma diplomové práce „Supervize jako nástroj pro zvládání distresu u pracovníků v pečovatelské službě“ jsem si zvolila záměrně, jelikož v této sociální službě pracuji již 17 let. Pečovatelská služba (dále PS) je ve větší míře poskytována v terénu. V domácím prostředí uživatelů se někdy pracovníci v přímé péči setkávají s velmi vypjatými situacemi, např. nachází uživatele často v ohrožení života, setkávají se u uživatelů se smrtí a v neposlední řadě v posledních letech i se zanedbáním ze strany rodiny apod. Pracovníci v přímé péči, sociální pracovníci nebo vedoucí pracovníci musí často reagovat na těžké životní situace těchto uživatelů a musí zpracovat určitou míru stresu, distresu.

Po různých zkušenostech jako pracovník v přímé péči, sociální pracovník a v neposlední řadě i vedoucí pracovník bych chtěla zjistit, zda pomoc a podpora supervizora je tzv. posilou, která je účelná, vyhovující a je využívána pro snížení distresu u pracovníků v přímé péči v PS. K výběru tématu mě přiměl i fakt, že mnoho mých kolegyně, se kterými jsem v pracovním životě sdílela různé pracovní pozice, neunesly míru zátěže pracovního procesu. Skončily duševně a fyzicky vyčerpány a pod tíhou svůj pracovní poměr ukončily odchodem z organizace.

Oblast pracovního stresu a supervize je diskutovaným tématem dnešní doby. Supervizi byla věnována např. část projektu „K naplnění předpokladů pro výkon činnosti v sociálních službách“, který probíhal v letech 2009-2011. Stresovými faktory, syndromem vyhoření se zabýval projekt realizovaný v letech 2010-2012 s názvem „Posilování sociálního dialogu s důrazem na zvládání krizové situace při vzniku násilí na pracovištích, zejména zdravotnických a zařízeních sociálních služeb“, kterého jsem se v rámci svého zaměstnání také zúčastnila.

V teoretické části diplomové práce je popsáno, co je supervize, jaké jsou typy supervize, jakou supervize plní funkci a jaký má význam. Dále je charakterizována pracovní zátěž, stresové příčiny, jež se podílejí na vzniku distresu a dopadu distresu na pracovní výkon. Cílem této části bylo představit supervizi jako podpůrný nástroj pomoci a podpory vhodný ke zvládání distresu u pracovníků v přímé péči v PS. V praktické části je realizováno výzkumné šetření ve vybrané organizaci. Úkolem bylo zjistit, jak pracovníci v přímé péči vnímají supervizi. Jestli jim supervize přináší pomoc při zvládání distresu a jakou mají vlastní zkušenost se supervizním sezením. Vzhledem k zaměření výzkumu jsem se rozhodla pro kvalitativní výzkum. Pro účely výzkumu byl použit hloubkový polostrukturovaný rozhovor, jehož prostřednictvím je zjišťováno, jaký dopad má supervize na distres u pracovníků PS. Vybraná organizace pečovatelské služby a vybraní účastníci, kteří byli ochotni se zúčastnit výzkumného šetření, jsou anonymizováni. Pro analýzu dat byla použita technika otevřeného kódování. V poslední části výzkumu byly zhodnoceny výsledky

zjištění a byly navrženy další možnosti podpory pro pracovníky PS. Výstupem diplomové práce je ověření správnosti, účelnosti zvolené pomoci a zhodnocení přínosu supervize ve spojitosti s distresem u pracovníků v přímé péči. Ráda bych na základě poznatků diplomové práce přispěla k vytváření lepších podmínek podpory pro pracovníky PS při zvládání pracovního distresu a další případné pomoci. Zjištěná data mohou sloužit jako informační materiál pro další kroky v nastavování zvoleného postupu pomoci pro tyto pracovníky.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 K TEORETICKÝM VÝCHODISKŮM A ZÁKLADNÍM POJMŮM

Hlavním tématem diplomové práce je zjištění vlivu supervizní podpory na distres u pracovníků v přímé péči v pečovatelské službě. Teoretická část je věnována odborné literatuře, která se týká problematiky supervize, pracovní zátěže, distresu, syndromu vyhoření. Oporou práce je dále zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění a vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení daného zákona. Zákon definuje legislativní rámec pečovatelské služby, vymezuje její základní činnosti.

1.1 Stav zkoumání tématu v domácí, zahraniční a cizojazyčné literatuře

Témata supervize, distresu, syndromu vyhoření charakterizují odborné publikace našich i zahraničních spisovatelů a odborníků.

Úplně první publikaci o supervizi nám předkládá v roce 1904 americký pedagog a sociální pracovník J.Brackett s názvem *Supervision and Education in Charity*. Následující zahraniční literaturu nám poskytuje maďarský psychoanalytik Michael Balint např. *The basic fault: therapeutic aspects of regression*, v českém jazyce další známou knihu *Lékař, pacient a Michael Balint*. Téma supervize bylo zpracováno i dalšími autory např. anglickým autorem Peterem Hawkinsem, Robinem Shohetem, Elizabethem Holloway, atd... V domácí literatuře nacházíme počátky supervize v psychoterapeutických výcvicích formou balintovských skupin spojeny se jmény J. Skála a J. Růžička. Jsou publikovány různé články, reportáže. Zakladatel české adiktologie Skála publikuje knihu např. *Lékařův maraton*. V roce 1995 se konalo Sympozium o supervizi, z kterého vzešel sborník s názvem *Supervize* (Lásková, in Janoušková, 2007, s. 313-314). V dalších letech se setkáváme s knihami od Havrdové s názvem *Kompetence v praxi sociální práce* (1999), další knihou je *Kultura organizace a supervize ve vzájemném působení* (2011). Bohumila Baštecká předkládá knihu *Psychologická encyklopedie, Aplikovaná psychologie – heslo „Supervize“* (2009), novou publikací je název knihy *Týmová supervize: teorie a praxe* (2016) apod. V další části diplomové práce jsou uvedeny vybrané publikace, které nejvíce při psaní zaujaly a zároveň dávají oporu k danému tématu.

Domácí literatura

Jednou z významných publikací je kniha *Kompetence v praxi sociální práce* od PhDr. Zuzany Havrdové, CSc. Tato kniha slouží jako metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci. V obsáhlé odborné literatuře, popisuje autorka ve čtvrté části pojem supervize, její rozdělení

a vystihuje cíl supervize v organizaci. V knize jsou dále rozpracovány podrobněji tři modely supervize, najdeme zde i informace o supervizním kontraktu (Havrdová, 1999).

V knize Oldřicha Matouška *Metody řízení sociální práce* se autor a jeho spoluautoři věnují metodám sociální práce. Pozornost věnují supervizi a riziku vyhoření u pracovníků v sociálních službách, popisují typické příznaky nezvládnutého pracovního stresu. V kapitole devatenáct se podrobněji věnují např. začátkům supervize v České republice, formám a cílům supervize a podmínkám úspěšné supervize v organizaci (Matoušek, 2003).

Známa publikace původní zpracování v anglickém jazyce *Supervize v pomáhajících profesích* od Petera Hawkinse a Robina Shoheta byla přeložena z anglického originálu Helenou Hartlovou. Celá publikace pojednává o supervizi. Setkáváme se zde s modely supervize. Autoři vystihují, procesní model supervize dále se věnují supervizi skupin, týmů, popisují výhody a nevýhody těchto typů supervize. V závěru knihy se autoři věnují rozvoji strategie a praxe supervize v organizacích (Hawkins, Shohet, 2004).

Nová publikace *Přestaňte se v práci stresovat* od autora Jana Urbana, věnuje se tématu stresu, a to stresu vznikajícího v souvislosti s prací, příznakům a příčinám syndromu vyhoření. Obsahem je čtyřicet čtyři doporučení, které se vztahují k pracovním zlovykům, které ke stresu, distresu přispívají (Urban, 2016).

Dílo autorů Bohumily Baštecké a Petra Goldmanna *Základy klinické psychologie* vymezuje rámec klinické psychologie, vývoj a současnost oboru. V druhé části této knihy je věnováno několik kapitol vymezení supervize, historii supervize u nás, týmové supervizi a příkladům supervizních postupů (Baštecká, Goldmann, 2001).

Ucelený pohled na uvedenou sociální službu nám poskytuje publikace *Pečovatelská služba v České republice* od Lucie Bickové. Popisuje změny v PS od roku 2007 a poskytuje celistvý pohled na problematiku PS. V kapitole Hodnocení a profesní rozvoj zaměstnanců autoři vystihují podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka, v části PS v praxi sdělují, co vlastně supervize znamená, jaké potřebuje podmínky a jaký je její význam. Kapitola obsahuje i příklady z praxe (Bicková, 2010).

Zahraniční a cizojazyčná literatura

Základní četba pro konzultanty *Integrative approaches to supervision* od autorů Michaela Carrola, Margareta Tholstrupu má široký rozsah s bohatými podrobnostmi o supervizi, využívá se jako základní pomůcka pro konzultanty, psychoterapeuty a v neposlední řadě i pro studenty zapojené

do procesu supervize. Informuje o modelech integrativní supervize, zjišťuje přínos supervize v organizaci tak i v individuálním nastavení (Carroll, Tholstrup, 2001).

V publikaci od Alfreda Kadushina, Daniela Harknesse *Supervision in social work* autoři uvádějí informace z oblasti sociální politiky. Kniha konzultuje problémy pracovníků v sociální oblasti, věnuje se syndromu vyhoření, dále popisuje funkce a výzvy supervize v praxi sociální práce (Kadushin, Harkness, 2014).

Rozsáhlá publikace *Základy supervízie a supervízia v praktickej výučbe v sociálnej práci* od Milana Schavela a Milana Tomka definuje supervizi jako nástroj vzdělávání, věnuje se také kvalifikačním předpokladům supervizora, který vstupuje do různých prostředí cílových skupin. Poskytuje přehled základních teoretických poznatků o supervizi v sociální práci, rovněž se věnuje supervizi v procesu odborné praxe. Specifikuje význam a úlohu supervize v praxi (Tomka, Schavel, 2010).

1.2 Vztah supervize k sociální pedagogice

První supervizní aktivity ve školství začaly vznikat v roce 2003. Absolventi z programu ve skupinových provedeních s tématem práce s dětmi a mládeží se rozhodli předložit návrh na MŠMT s úmyslem vzdělávat se v supervizi. Jejich supervizní výcvik dozorovali Jan Kožnar a Marie Henková, a tak se malými experimenty zasadili o uplatňování supervize ve školách, zvláště ve školských zařízeních. Supervize neměla ucelený postup a v počátcích se odvíjela jinak v aparátech ochranné a ústavní výchovy, jinak v instituci výchovného poradenství a naprosto jiným způsobem u učitelů (Masáková, in Hajný, Havrdová, 2008, s. 173).

Supervize je odborná pomoc, která je poskytována obvykle pracovníkům v pomáhajících profesích. Setkáváme se s ní v psychoterapii, pedagogice, speciální pedagogice, v sociální práci apod. Je celosvětovým moderním trendem a zároveň efektivním nástrojem pro udržení profesionální práce ve všech oborech. V oblasti školství ji využívají učitelé, speciální pedagogové, asistenti pedagoga, vychovatelé atd. Tyto všechny profese se v rámci své práce setkávají s nestandardními situacemi ve spojitostech k žákům, rodičům, kolegům, z tohoto důvodu byla supervize zařazena do několika projektů, protože má ve školském prostředí své místo – např. podporuje a pomáhá pracovníkům zpracovat stresové situace a získat nadhled. Supervize těmto profesím pomáhá i zvládat profesní růst v oblasti porozumění k žákovi, rodičům, zaměřit se na dopady svých reakcí a více pochopit reakce např. kolegů, žáků. Podpůrná supervizní setkání u uvedených profesí pomáhají lépe vytýčit např. potřeby asistenta, speciálního pedagoga, učitele a potřeby žáka, navíc poskytuje pracovníkům prostor pro zvážení různých postupů při jednání. Při využití skupinové nebo

týmové supervize se setkávají rovněž se zpětnou vazbou od svých kolegů a s pomocí od pracovních týmů (Učitelství, ©2007).

V roce 2010 byl vydán Metodický pokyn k poskytování supervize ve školských zařízeních pro výkon ústavní výchovy nebo ochranné výchovy. Metodický pokyn přesně určuje supervizi jako specializovanou oporu a pomoc, regresivní vazbu, která provází pracovníky k zvyšování jejich pracovních pravomocí. Supervize ve školství pracovníkům poskytuje podporu emoční a možnost lepšího porozumění žákům. Zároveň poskytuje prostor k podpoře odborného, osobnostního růstu, k redukci rizika syndromu vyhoření. Metodický pokyn je potvrzením jasně vymezené supervize pro jeden okruh školských zařízení (Potměšilová, 2014, s. 80-82).

Kterákoliv pedagogická činnost sama o sobě je značně náročné povolání. Vzdělávací postup u dětí a žáků se speciálními vzdělávacími potřebami klade na pracovníky značné nároky a zodpovědnost za žáky. Právě pomoc v podobě supervize může být fungující oporou právě pro pracovníky ve speciálním vzdělávání, jelikož má jasně vymezené cíle, které se shodují s oblastí speciální pedagogiky (Potměšilová, 2014, s. 85-95).

Nerozlučnou součástí propojenosti supervize a speciální pedagogiky jsou již uskutečněné nebo nově vznikající projekty. Projekt „Supervize do škol“ CZ.1.07/1.3.05/02.0008 se skládá z programů – vzdělávacích seminářů pro pedagogy s cílem seznámit se s pojmem supervize, zúčastnit se aktivně supervizního setkání a získat dovednosti potřebné k vedení supervize ve své škole (Risy, ©2012). Probíhající projekt na rok 2016 - 2019 přináší název „Školní asistenti III. – šance na úspěch“ CZ.02.3.61./0.0/0.0/15_007/0000226. Projekt se zabývá přímou podporou a poradenstvím pro speciální pedagogy, školní asistenty a zároveň poskytuje metodickou podporu a supervizi (Asistent pedagoga, ©2016).

Dotační program „Bezpečné klima v českých školách“ (č. j. MSMT-11483/2016) vychází z principů ověřeného dotačního programu MŠMT na uskutečnění aktivit v oblasti výchozí prevence rizikového chování v období 2017-2020. Program se také zabývá podporou prohlubování odborných zkušeností a praktických dovedností při činnosti s předmětem bezpečného klimatu ve školách, zaměřeným především na podporu supervizí, kazuistických školení, efektivních řešení problémů a krizových i dalších obtížných situací (MŠMT, ©2016).

1.3 Základní pojmy

V následující podkapitole jsou vysvětleny klíčové základní pojmy, které se vztahují k danému tématu. Autoři několika publikací nám specifikují různý výklad pojmů - supervize, distres, syndrom vyhoření, pracovník v sociálních službách, pečovatelská služba.

Supervize

Koláčková specifikuje pojem supervize jako celoživotní formu učení, která se zabývá rozvojem dovedností a kompetencí supervidovaných, kdy klademe důraz na průbojnost a na aktivizaci svého potencialu v důvěryhodném prostředí (Koláčková, in Matoušek a kol., 2003, s. 349).

Podle Robinsonové je považována supervize za vzdělávací proces, v němž vybraný jedinec s určitými zkušenostmi a dovednostmi přijímá zodpovědnost za trénink jedince, který je vybaven méně (Robinsonová, in Matoušek a kol., 2003 s. 351).

Jiný pohled na supervizi má Baštecká, která charakterizuje supervizi jako metodu, která pomáhá pracovníkovi pochopit, co mu překáží v porozumění s klientem a zároveň vystihnout to, co ho ochraňuje před syndromem vyhoření (Baštecká, in Matoušek a kol., 2003, s. 360).

Havrdová definuje supervizi jako řízenou možnost k reflexi, která se zaměřuje na pracovní stavy s metou zkvalitnit zaměstnání a podpořit rozvoj zaměstnance (Havrdová, in Bicková, 2010, s. 202).

Distres

Pojem distres vystihuje ve své publikaci Křivohlavý jako jev dvou sil (- stresorů a salutorů +), které jsou ve vzájemném vztahu. Pokud ovšem dojde k záporným situacím, které převyšují naše schopnosti, dochází k distresu, tj. k neovládnutelnému duševnímu napětí (Křivohlavý, 1998, s. 27).

Charakteristiku distresu dále vyjadřuje Praško, Prašková. Distres pojmenovávají jako negativní stres, který se objevuje tam, kde již přestáváme skutečnosti zdolávat, cítíme se přetížení a pozbýváme jistotu a nadhled (Praško, Prašková, 2007, s. 14).

Rheinwaldová popisuje distres taktéž jako záporný stres, u kterého zažíváme nepříjemné pocity, působí na nás velmi negativně, odráží se na naší zdravotní stránce a doprovází nás u nejnepříznivějších stresových stavů (Rheinwaldová, 1995, s. 5).

Syndrom vyhoření

K dalšímu pojmu syndromu vyhoření se vyjadřuje Kopřiva, který uvádí, že syndrom vyhoření vzniká přepracováním, příčinou bývá nedostatečné vedení lidí na pracovišti a nepřítomnost

supervize. Dalším problémovým ložiskem je rivalita mezi pracovníky, neocenění a nedostačující ohodnocení práce (Kopřiva, in Gulová, 2011, s. 41).

Pines vymezuje vyhoření jako výsledek nepřetržitého emočního tlaku, který je spojen s dlouhodobou činností s lidmi, často se týká profesí, jež jsou obvyklá v povoláních pomáhajících, a to ve zdravotnictví, školství a sociálních službách (Pines, in Hawkins, Shohet, 2004, s. 33).

Urban tvrdí, že vyhoření je nejen důsledkem zatížení, ale i jeho příčinou. Vzniká postupně, pokud je zaměstnanec dlouhodobě vystaven nesnadným požadavkům. Projevem je pokles nebo lhostejnost k práci, špatná koncentrace, únava z práce (Urban, 2016, s. 111).

Matoušek popisuje syndrom vyhoření jako kolekci symptomů u pomáhajících pracovníků, kde důsledkem je nekontrolovatelné zatížení (Matoušek, 2003, s. 55).

Pracovník v sociálních službách

Pracovníka v sociálních službách můžeme definovat jako osobu, která vykonává přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb (zákon č. 108/2006, Sb.).

Pečovatelská služba

Poslední základní pojem je pečovatelská služba. Matoušek definuje pečovatelskou službu jako sociální pomoc, jejímž prostřednictvím se zabezpečuje nezbytná péče o osobu, její stravu a domácnost při jeho nesoběstačnosti (Matoušek, 2003, s. 142).

Pečovatelskou službu nám dále specifikuje § 40, odst. 1 zákona o sociálních službách jako terénní nebo ambulantní službu, jež se poskytuje osobám se sníženou soběstačností v definované době v domácím prostředí.

Po vymezení vztahu tématu supervize k speciální pedagogice a seznámení se se základními klíčovými pojmy budeme pokračovat v diplomové práci kapitolou, která nám více otevře pohled na supervizi a negativní stres – distres.

2 SUPERVIZE A DISTRES

Charakteristiku supervize nám v základních pojmech formulují autoři uvedených publikací. Samotné slovo supervize se vyvíjí z překladu z anglického slova „supervision“ mělo podobu výrazu – dohled, dozor, kontrola apod. (Kopřiva, 1997, s. 136). O jazykový překlad se opírá i Rollová, která zdůrazňuje, že tento vztah není podložen na síle vlivu supervizora, ale plyne z něho, že supervize obsahově slouží k růstu a učení méně znalých osob. Tam, kde mají pracovníci dobře nastavenou supervizi, pomocí supervizního setkání postupně s pomocí kolegů, týmu, supervizora, vyřeší jak potíže s klienty, tak pracovní nebo vztahové potíže na pracovišti. V jiných případech mohou pracovníci uvíznout při výkonu své práce v začarovaném kruhu, kdy je bohužel někdy těžké z těchto negativních citění, situací a konfliktů uprchnout (Rollová, in Lásková, Janoušková, 2007, s. 312). V dalších podkapitolách se budeme zabývat typy, funkcemi supervize apod., tak pracovním stresorům, které při neřešení vedou k negativnímu stresu – distresu a v některých případech i k úplnému vyhoření.

2.1 Formy supervize

Supervizní setkání může probíhat odlišnými postupy. Baštecká popisuje supervizi případovou, která se zabývá výrazným případem nebo obtížným jednáním s klienty, dále rozvojovou, kde hlavním smyslem je rozvoj a vývoj pracovníka, týmu, skupiny... Z daného popisu vyplývají (pracovník, tým, skupina) základní formy supervize, a to individuální, skupinová a týmová (Baštecká, in Lásková, Janoušková, 2007. s. 312).

Individuální supervize

Koláčková popisuje účastníky individuální supervize – pouze jeden pracovník a supervizor. Úlohou je pomoci pracovníkovi poskytnout zrcadlení práce s klienty, společně dochází k objasnění problémů, které má pracovník stále nedokončené. Supervizor mu dává zpětnou vazbu k jeho postupům, řešením a zároveň mu napomáhá nalézt další eventuality řešení situace, případu. Při docílení úplné upřímnosti pracovníka je nutné vytvořit maximálně bezpečnou atmosféru. Vyřešení jednoho případu se neskládá pouze z jednoho pracovního setkání (Koláčková, in Matoušek a kol., 2003, s. 354).

Skupinová supervize

Definice skupinové supervize se odráží již od tzv. charakteristiky skupiny. Do souhrnu znaků např. patří – hromadný pracovní zájem, kdy osoby ve skupině nespojují žádné souvislosti ani společný pracovní úkol. V procesu skupinové supervize akceptují pracovníci zpětnou vazbu, mohou

si vzájemně pomáhat a vlastními informacemi se školí navzájem, jelikož sdílejí své nabyté zkušenosti. Anonymita ve skupině jim dává větší potenciálnost konzultace i osobních problémů. Nevýhodou může být vznik soupeření o pozornost a věnovaný čas (Havrdová, Hajný, 2008, s. 75-76).

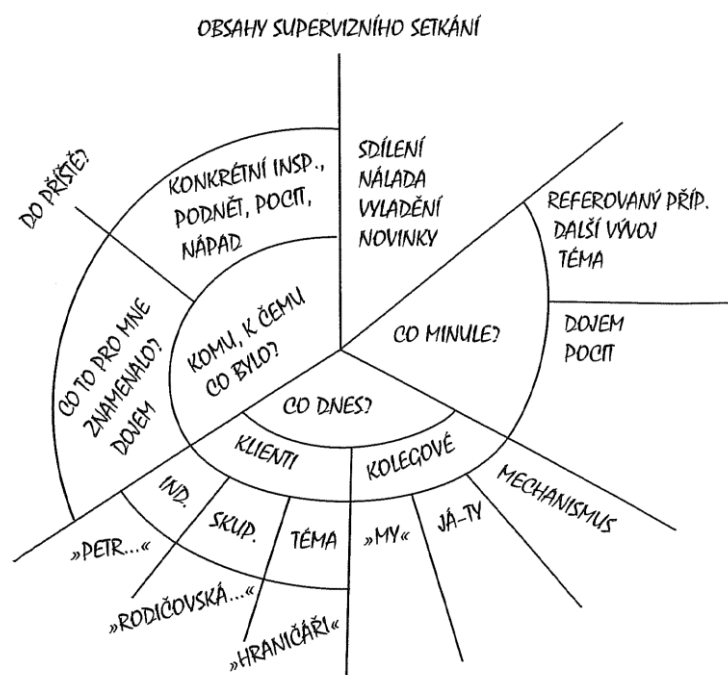
Skupinová supervize se považuje za značně oblíbený druh supervize, pro svoji skupinovou podporu a stimuly od ostatních členů skupinového setkání.

Týmová supervize

Týmovou supervizi nám vymezuje Hajný, jenž supervizi rozděluje na pojmy:

- supervize týmu – orientuje se na vztahy, role na pracovišti, zabývá se řízením a kompetencemi jednotlivých členů pracovního kolektivu,
- supervize v týmu – proces využívá tým, který má společný případ, situaci k řešení. Východiskem je společná diskuze nad společným problémem, rozebírají průběh rozhovoru s klientem a hledají další cesty spolupráce (Hajný, in Havrdová, Hajný, 2008, s. 93).

Koláčková říká, že účastníky týmové supervize jsou všichni členové pracovního kolektivu, nebere se zřetel na konkrétní postavení, zodpovědnost či potřeby. Supervizní setkání se zaměřuje na výkonnost a jednání týmu jako komplexu (Koláčková, in Matoušek a kol., 2003, s. 355).



Obr. 1 Grafické znázornění průběhu běžného supervizního setkání

Uvedené grafické zobrazení týmové supervize může mít podobu předloženého nákresu, který popisuje průběh sezení a vystihuje procházení jednotlivých témat, což umožňuje zpětné hodnocení přínosu (Havrdová, Hajný, 2008, s. 113-114).

Ostatní supervize

V dostupných publikacích od odlišných autorů jsou popisovány jiné druhy a formy supervize. Hawkins, Shohet seznamují s výukovou, výcvikovou, řídicí a poradenskou supervizí (Hawkins, Shohet, 2004, s. 62). Koláčková zmiňuje kromě základního rozdělení dle počtu vzájemné konzultování dvou kolegů, intervizi a autovizi (Koláčková, in Matoušek a kol., 2003, s. 355).

Pro účely diplomové práce postačí uvedené základní dělení supervize dle počtu. V této podkapitole je popsána i zvláštní metoda supervize, která se dříve spíše využívala v psychoterapii, nyní je často součástí např. skupinové supervize. Proč je tedy zmíněna? Argument je jednoduchý. Celá řada českých supervizorů se původně zúčastnila balintovského výcviku a používá ho při svých supervizích.

Balintovské skupiny - autorem metody je Michael Balint, který práci ve skupině rozdělil na pět fází. Členové skupiny si vyberou dle předložených tzv. problémů od zúčastněných a zvolí si případ, který žádají řešit.

Fáze v balintovské skupině:

- expozice případu – přednesení případu, předkladatel sděluje osobní stanovisko,
- otázky – probíhá dotazování aktérů, doplňování údajů od předkladatele,
- fantazie – aktéři sdělují, co jim přichází na mysl k případu, předkladatel pouze poslouchá,
- praktické náměty k řešení – aktéři předkládají různá řešení, jaký by si zvolili postup,
- vyjádření protagonisty – předkladatel se vyjadřuje k fázi fantazie a praktickým námětům na řešení, ohodnotí ty podněty, které považuje za důležité pro jeho využití (Koláčková, in Matoušek. 2003, s. 350).

Podle Matouška je to realizace skupinové supervize, kde cílem je orientace na očekávání klienta, kterým utváří vztah mezi ním a osobou pomáhajícího (Matoušek, 2003, s. 34).

Sojka považuje balintovskou skupinu za podobu skupinové činnosti. Poukazuje na emoční angažovanost členů a doporučuje 6 až 12 osob ve skupině. Průběh sezení člení stejným způsobem jako Matoušek do pěti fází, kdy informuje, že sezení by nemělo být delší jak 90 minut (Sojka, in Havrdová, Hajný, 2008, s. 140-145).

2.2 Cíl a funkce supervize

Účel supervize v organizaci je vždy vymezen v supervizním kontraktu. V obecné rovině můžeme podle Matouška rozlišit cíl supervize následovně:

- krátkodobý – cílem je získání odborných dovedností, vytvoření hlavních pracovních podmínek,
- dlouhodobý – popis a zmapování záměrů osobních růstů pracovníků, posláním organizace, zvyšování kvality (Matoušek, 2003, s. 352-356).

Havrdová formuluje cíle supervize:

- cvičit a udržovat stupeň svých schopností, dodržovat stanovené postupy a pravidla,
- nabývat nové znalosti a názory,
- zdokonalit vedení organizace a kolektivů, týmů,
- zlepšit odborné kompetence pracovníka při práci (vztahy, obratnosti, vědomosti atd.),
- vybudování dobrého vztahu a klimatu na pracovišti (Havrdová, in Havrdová, Hajný, 2008, s. 50-55).

V knize *Kompetence v praxi sociální práce* definuje Havrdová shrnutí Hawkinsna a Shoheta a cíl supervize do uvedených bodů:

- poskytnutí rozměru k přemýšlení nad provedením vlastní práce,
- rozvíjet schopnosti a možnosti ve své práci,
- získání dalších hledisek na vlastní práci,
- získat regresivní vazbu,
- mít jistotu, že se bude mít pracovník na koho obrátit a získat podporu a uznání,
- mít místo pro projev osobních obtíží, ztráty zájmu o práci a další... (Havrdová, 1999, s. 22).

Uvedené příklady - cíle supervize od různých autorů se vzájemně prolínají a je zřejmé, že uvedené body se hodně podobají. Informace můžeme sumarizovat se závěrem, že cílem supervize je podpora a opora pracovníků, prevence syndromu vyhoření a zajištění kvality apod.

Funkce supervize

Supervize v oblasti sociální práce plní tři funkce. V publikacích se nejvíce objevuje dělení Kadushina, který rozlišuje funkci vzdělávací, podpůrnou a řídicí. Havrdová popisuje mimo uvedené

i funkci administrativní jako supervizi zkoumající pracovní klima a kvalitní provedení práce (Havrdová, 1999, s. 19). Pro diplomovou práci je použito rozdělení dle Kadushina:

- **vzdělávací (formativní) funkce** – hlavním cílem je růst kompetencí, porozumění klientovi, směřuje tzv. k zlepšení odborných dovedností, znalostí při práci s klienty,
- **podpůrná (restorativní) funkce** – úkolem je provázení členů supervize v jejich vnímání situace, která např. vznikla následně s empatií klienta k jeho beznaději; na sezení vzniká podpora, která motivuje pracovníka k překonání komplikací a zároveň ho posiluje,
- **řídící (normativní) funkce** – při supervizním sezení uskutečňuje během komunikace úlohu kontroly a tímto způsobem zajišťuje i kvalitu práce, kde klade důraz na dodržování morálních standardů (Hawkins, Shohet, 2004, s. 60-61).

Všechny tyto funkce se mohou vzájemně prolínat při supervizním sezení. Supervize má v této podobě kombinovanou formu a členové supervizní skupiny si musí ujasnit, jaké jsou priority supervizní zakázky. Proctorové se velmi dobře podařilo ukázat v přehledné tabulce provázanost funkcí při různých zakázkách: (Proctorová, in Hawkins, Shohet, 2004, s. 61)

Tabulka č. 1. Prvořadá zaměření supervize

Hlavní kategorie zaměření	Kadushinova kategorie
Poskytovat pravidelně prostor, v němž mohou supervidovaní uvažovat o obsahu a procesu své práce	vzdělávací
Rozvíjet porozumění a dovednosti v práci	vzdělávací
Získávat informace a jinou perspektivu týkající se vlastní práce	vzdělávací / podpůrná
Získávat zpětnou vazbu o obsahu i procesu	vzdělávací / podpůrná
Být uznáván a mít podporu jako člověk i jako pracovník	podpůrná
Zajistit, aby jako člověk a jako pracovník nebyl jedinec nucen zbytečně nést obtíže, problémy a projekce sám	podpůrná
Mít prostor k prozkoumání a vyjádření osobních trápení, vracejících se podnětů, přenosu či protipřenosu, které může přinášet práce	řídící / podpůrná
Lépe plánovat a využívat osobní i odborné zdroje	řídící / podpůrná
Být sám aktivní, nikoli jen reagovat	řídící / podpůrná
Zajistit kvalitu práce	řídící

2.3 Pracovní zátěž

Následující kapitola navazuje na základní vymezení pojmu supervize, byly přiblíženy základní formy a funkce daného pojmu. Nyní budou nastíněny příčiny a příznaky distresu na pracovišti a v neposlední řadě projevy a důsledky negativního stresu. V poslední podkapitole si také přiblížíme pojem syndrom vyhoření.

Distres – negativní stres

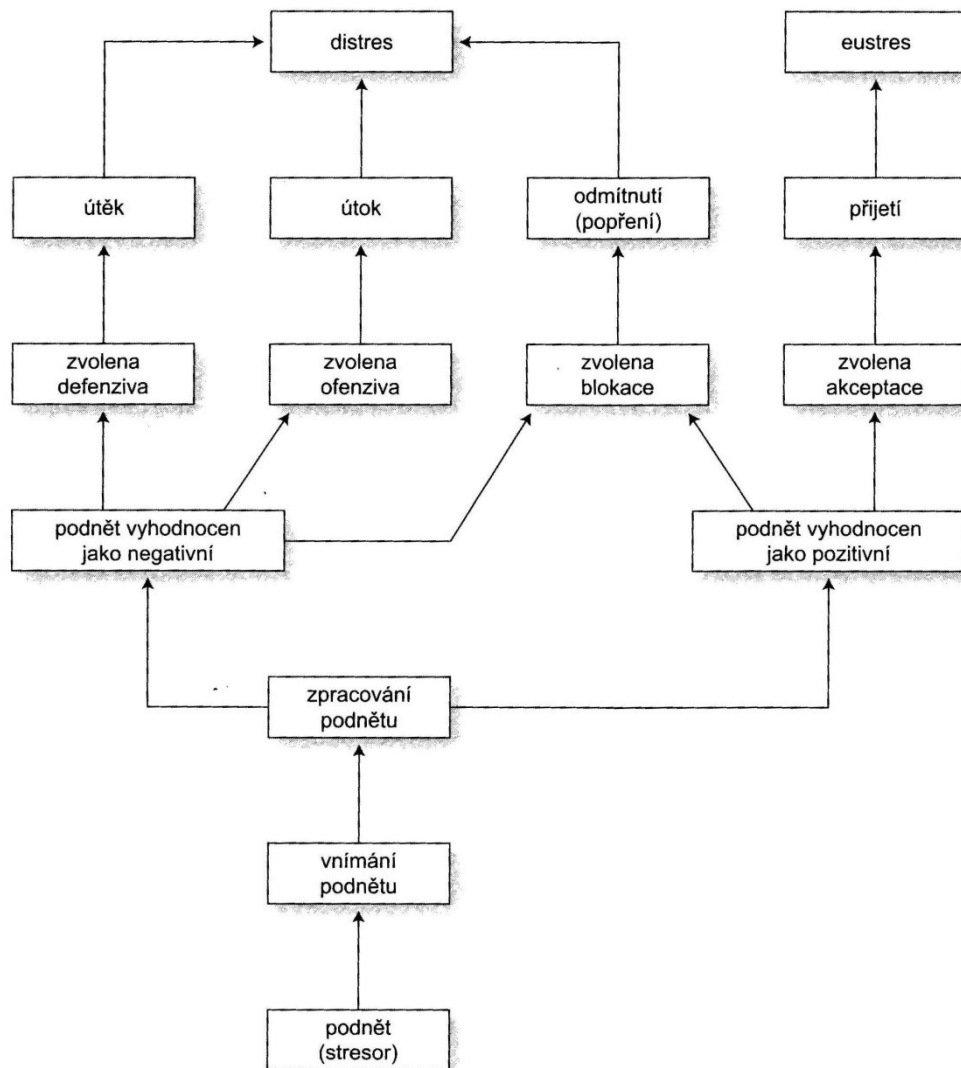
Pracovníci v sociálních službách se setkávají při výkonu svého povolání při práci s klienty se stresem. Publikace nám poskytují základní rozdělení stresu, Křivohlavý člení stres na eustres a distres (Křivohlavý, 2001, s. 171). V diplomové práci se budeme zabývat pouze negativním stresem – distresem.

Negativní stres se vyskytuje všude tam, kde přestáváme situace, skutečnosti zdolávat, opouští nás jistota a nadhled nad danými situacemi a zároveň pocítujeme přetížení. Sami svým chováním, přístupem ovlivňujeme stresory, které v našem postoji k daným situacím, vztahům, spolupracovníkům atd. vznikají. Záleží právě na naší sociální zdatnosti, jak jsme tyto situace, vztahy schopni řešit. Důležitou roli má naše komunikace, jelikož je významným prvkem prevence, který snižuje negativní stres, již jenom proto, že jsme schopni své pocity a potřeby vyjádřit (Praško, Prašková, 1996, s. 11-12).

Křivohlavý vymezuje ve své knize pozitivní a negativní životní faktory – salutory a stresory, avšak o negativním stresu hovoří tehdy, kdy stresory jsou vyšší než možnosti člověka danou situaci zvládnout (Křivohlavý, 2001, s. 169).

Urban se dotýká ve své publikaci dále příčin pracovního stresu a poukazuje na možnosti jeho zvládnutí. Pokud se negativní stres vymkne kontrole – dochází ke snížení soustředěnosti a výkonu, přichází opakované chyby, vznikají neshody a spory na pracovišti (Urban, 2016, s. 9-13).

Plamínek upozorňuje, že za určitý díl svého distresu vděčíme přesile mozkového kmene, jeho hbitosti a obezřetnosti, jelikož na základě těchto skutečností posoudí jakoukoli jen potencionálně ohrožující situaci. Při zpracování okolností dochází k negativnímu nebo pozitivnímu vyhodnocení. Tento rozhodovací proces si přiblížíme více daným obrázkem, který srozumitelně popisuje tzv. vznik distresu – negativního stresu (Plamínek, 2004, s. 128).



Obr. 2 Rozhodování o povaze stresu

Hranice stresu pro pracovníka v sociálních službách není nikde uvedena, proto lze z dostupné literatury odvodit, že hranice mezi pozitivním a negativním stresem stanovuje osobní aktuální prožívání pracovníka.

Příčiny a příznaky distresu

Pracovníci v sociálních službách jsou každý den vystaveni různým stresovým situacím na pracovišti. Zátěž prožívají při práci s klienty, při komunikaci s kolegy jsou nuceni dále zpracovat vzniklé emoční situace, konflikty, doprovázení klientů při jejich bolesti, musí se vypořádat se smrtí klienta a dalšími situacemi, při kterých dochází k přetížení. Příčiny negativního stresu tedy lze

označit jako pracovní zdroje – např. role a vztahy na pracovišti, organizace práce, práce s problémovými klienty, pracovní klima a nelze opomenout i další příčiny, kterými jsou i mimopracovní zdroje – domov, osobní vztahy apod. (Hawkins, Shohet, 2004, s. 31).

Cooper popisuje následující zdroje pracovní zátěže:

- **vlastní náplň a předpoklady práce** – stresory v této skupině jsou např. – hluk, teplota, klimatické podmínky, práce na směny, rozhodování za neúplných informací, jednání s lidmi v časové tísní apod.,
- **organizační role** – na pracovníky jsou nanášeny protichůdné požadavky, dlouhodobé požadavky na práci vyjma svoji oblast, vyskytuje se absence postupu,
- **vzájemné vztahy osob v organizaci** – nedorozumění na pracovišti, mezilidské konflikty, žádná sociální podpora, šikana, apod.,
- **vývoj postupu** – nepřítomnost lepšího uplatnění, nespokojenost s platovým ohodnocením,
- **organizační skladba a atmosféra** – byrokratismus, nedostatek podpory od nadřízených, styl vedení, nepřiměřená vytiženost, chybějící zpětná vazba, fluktuace a nemocnost,
- **vztah domov** (soulad domov a práce) – opakované přesčasové činnosti, strach ze ztráty zaměstnání, pracovní přetížení (Cooper, in Vašínska, 1999, s. 28-36).

Křivohlavý přináší množství stresorů, které přinášejí nepříznivé důsledky na naše zdraví a obvyklou činnost. Ve vztahu k pracovní zátěži popisuje:

- **přetížení množstvím práce** – časová dispozice na práci je nižší jak množství zadané práce,
- **časový stres** – nedostatek přiměřeného času na práci,
- **neúměrně velká odpovědnost** – např. dlouhodobá velká odpovědnost za jiné lidi,
- **nevyjasněné pravomoci** – nejasnosti, nerozdělené kompetence, chybějící zpětná vazba,
- **vysilující snaha o kariéru** – nenaplněné očekávání, nespokojené ambice,
- **kontakt s lidmi** – nepřátelské vztahy na pracovišti s kolegy, vedoucím,
- **nezaměstnanost** – neuplatnění na trhu práce – finanční zajištění,
- **hluk** – zvuk, který nám brání se soustředit,
- **spánek** – porucha spánku, snížení pozornosti, těžkosti v rozhodování,

- **vztahy mezi lidmi** – rozpory mezi nároky práce a rodinným životem, apod. (Křivohlavý, 2001, s. 174-179).

Působení stresorů, zdrojů pracovní zátěže vyvolává u člověka různé příznaky, které jsou reakcí na negativní stres.

Nejběžnější příznaky stresovaného pracovníka můžeme rozdělit na:

- **tělesné** – bolesti hlavy, zažívací potíže, insomnie, nechut' k jídlu,
- **psychické** – nesoustředěnost, strach, paranoidní mínění,
- **v chování** – vyhýbání se klientům, spolupracovníkům, výkon práce není v souladu s pocity,
- **emoční** – nevyrovnanost, odpor ke klientům, prudké změny v pocitech, averze (Hawkins, Shohet, 2004, s. 32).

Pracovníci by si měli sami všimnout těchto příznaků a neměli by je ignorovat, jelikož při dlouhodobém přetížení přichází další zdravotní potíže a syndrom vyhoření.

Rheinwaldová se dotýká míry distresu a jeho zvládnutí, kdy vysvětluje, že záleží na našich osobních reakcích na stresory. Sami určujeme, jak se k dané situaci postavíme a jak se na ni ve skutečnosti díváme. Pokud si vytvoříme obranný mechanismus – budeme na škodlivý stres připraveni, vyhneme se tímto způsobem např. bolestem hlavy, ztrátě sebedůvěry, agresivnímu chování (Rheinwaldová, 1995, s. 66-88).

Zvládání a odolnost proti distresu

Plamínek uvádí, že zvládání distresu je ovlivněno třemi skutečnostmi:

- přesvědčením, že stres je do bezpečné míry prospěšný a zároveň nás ochraňuje před ohrožením,
- svými stanovisky a reakcemi jsme schopni ovlivnit výši stresu,
- charakterem stresu není rozepře, ale poznatky a klidné soužití.

Na základě těchto třech skutečností dále poukazuje na metodu 8P, která tzv. popisuje zvýšení odolnosti vůči distresu, kde se opírá o rozhodující slova – poznání, predikci, prevenci, přípravu, připravenost, percepci, příkladu a poučení.

Poznání – orientace na hledání v minulosti, vymezení stresorů, které jsme již zažili, zúročení vlastní zkušenosti.

Predikce – zaměření na budoucnost, vybudování připravenosti na stresovou situaci – na stresory, které budou na nás působit znovu a jak včas proti nim zakročit.

Prevence – předcházení neboli plánované jednání, které směřuje k omezení výskytu stresu.

Příprava – analyzování dále plánování vhodné reakce a trénování odezvy.

Připravenost – zachování dobrého psychického a fyzického stavu organismu a také posilování vnímání stresové situace, relaxace...

Percepce – zpracování podnětů a jeho vědomého ovlivňování.

Příklad a poučení – svým postojem ovlivňujeme okolí, poskytujeme šablony-vzory zvládání stresu a v neposlední míře nám vzniklé poučení pomáhá a doprovází nás v další koexistenci s naším stresem (Plamínek, 1995, s. 141-160).

Odolnost před distresem autorka Rheinwaldová opírá o:

- vytvoření optimismu – naše stanovisko určuje, zda se situace stane stresorem nebo jí zvládneme bez následků,
- smysl pro humor – snižuje stres, pomáhá nahrazovat stresující zkušenosti a myšlenky,
- relaxaci – uvolnění napětí ve svalech, vylučování záporných pocitů,
- klid a odpočinek – zastavení činnosti,
- podporu přátel – podpora a zklidnění, opora a pramen další energie,
- komunikaci – efektivní komunikace, asertivní vyjadřování, únik od bezradnosti a vyčerpání,
- a další.

V pracovním procesu se právě při nepřítomnosti efektivní komunikace, humoru, podpory přátel, apod., stávají postupně pracovníci s řádnými výsledky nesvědčitými, chybujícími osobami, jež se vyhýbají ostatním pracovníkům, stávají se samotáři a již nejsou schopni týmové práce (Rheinwaldová, 1995, s. 136-200).

Tato část kapitoly je ukončena slovy autorky:

„Přátelství je nejlepším lékem distresu...“

Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření je v dnešní době velmi známý pojem, který se vyskytuje u pracovníků v pomáhajících profesích. Vzniká po dlouhodobém zatížení, rozvíjí se u zaměstnanců, kteří pracují s lidmi, při jejich nekontrolovatelném nadšení, u lidí velmi obětavých, idealistických a neasertivních, kteří nejsou schopni relaxace (Matoušek, 2003, s. 263).

Hartl a Matoušek přiřazuje tomuto výrazu soubor příznaků, které vznikají u pracovníků v pomáhajících profesích v důsledku neovladatelného pracovního stavu.

Považuje syndrom vyhoření

„za výslednici interakce podmínek k práci vytvořených organizací, pro niž profesionál nebo dobrovolník pracuje, a subjektivních očekávání pracovníka“.

Charakteristickými znaky syndromu vyhoření jsou tyto projevy:

- vyhýbání se kontaktu s lidmi, klientům,
- trvání na zavedených postupech, netvořivost,
- orientace pouze na administrativní činnost,
- kladení důrazu na pracovní postavení, přednosti daného místa,
- fluktuace, časté pracovní neschopnosti, neplacené volna,
- vyčerpanost apod. (Hartl, in Matoušek a kol., 2003, s. 55).

Vývoj syndromu vyhoření nemusí mít vždy rychlé zahájení, může mít povahu přímočarého stupňování uvedených charakteristických znaků, které mohou končit odchodem ze stresujícího povolání. V zaměstnání k rozvoji syndromu vyhoření přispívá dále soupeřivé prostředí, skupinová rivalita, ze strany vedoucího byrokratická kontrola chování zaměstnanců. Můžeme se setkat s tím, že noví pracovníci nejsou řádně zaučeni na danou pozici, nejsou přítomny plány osobního vývoje, není poskytována pozornost potřebám personálu a v neposlední řadě je zde absence supervize (Matoušek a kol., 2003, s. 56-57).

Kopřiva vystihuje tři rozdílné cesty, které směřují k vyhoření, a to:

- **ztrátu ideálů** – nadšení při začátku profesionální dráhy – smysluplná práce plná očekávání, které se při nárůstu obtíží změní ve ztrátu důvěry ve vlastní schopnosti, zároveň nás práce vysiluje stále více, až dojdeme k závěru, že činnost nemá smysl,

- **workaholismus** – projevuje se závislostí na práci, projevují se náhlé potřeby hodně pracovat,
- **teror příležitosti** – výraz představuje aktivitu lidí, kteří nejsou schopni říci „ne“ nebo nejsou schopni slevit ve svém životě – mají horší kontakt s realitou (Kopřiva, 1997, s. 100-103).

Syndromu vyhoření se dá na pracovišti účinně předcházet. Závisí to pouze na samotných pracovnících, zda budou působit a vytvářet přijatelné podmínky pro svoji práci, budou spolu efektivně komunikovat nebo budou pěstovat živnou půdu pro vznik a udržování napětí, které se bude stupňovat až k samotnému vyhoření.

Křivohlavý nám popisuje jak účinně předcházet vyčerpání, které zároveň rozděluje do několika oblastí, uvedeme zde pouze ty, které se přímo vztahují k pracovišti:

- **organizace práce** – Nejpresněji ujasnit kompetence a rozsah pravomocí, zadávat pracovní úkoly přiměřeně k daným pracovníkovým kompetencím s tím, že zadání práce je stejnoměrně rozděleno na všechny pracovníky. Důležitým dalším prvkem je kontrola zadaných úkolů a poskytnutí zpětné vazby. Podstatným krokem je naslouchání pracovníkům a příp. přijmutí a provedení změny k jejich spokojenosti. Zapojení lidí do různých činností, které sami dovedou až do cíle tzv. podílení se na zpracování práce jako kompletu. V neposlední řadě bychom neměli zapomínat na projevy uznání a míry spokojenosti s prací a na vyjadřování tohoto uznání slovním způsobem nebo finančními odměnami, pracovním postupem apod.
- **úprava pracovních podmínek** – Odbourání nepodstatné administrativní práce, usnadnění a změna nadmíru složitých pracovních postupů. Efektivní vedení a průběh porad, uspořádání podnikových školení a rekreací, poskytnutí dodatkové dovolené a jiných benefitů. Kladení důrazu na spolupráci, dobré vztahy na pracovišti a zamezit možnosti vzniku rivality.
- **úprava pracoviště** – Na pracovišti má mít každý pracovník svůj prostor – stůl, židli, atd., je nutná eliminace hluku a zajištění klidu, dobré světelné podmínky, zajištění tepla apod. (Křivohlavý, 1998, s. 108-111).

Matoušek, Hartl vidí prevenci syndromu vyhoření v hodnotné přípravě a tréninku sociálních dovedností pracovníka. Důležitý je postup zaškolení a předávání informací o poslání organizace a postupech práce. V organizacích nesmí chybět – definice náplně práce, eventualita využití profesionálního poradenství, rozvoj pracovníků a podpora dalšího vzdělávání. Při pomáhajících

profesích řadí do prevence syndromu vyhoření průběžnou supervizi, případovou konferenci. Doporučuje spolupráci při práci s klienty a vymezení administrativy. Pracovníci by měli mít nastavenou kombinaci střídání přímé práce s klienty a s jinými činnostmi, do předcházení zahrnuje také možnost podpory programů a pobytů mimo pracoviště (Matoušek, Hartl, in Matoušek, 2003, s. 58).

Syndrom vyhoření může postihnout kteréhokoliv zaměstnance, který pracuje s lidmi. Prevence je tedy velmi důležitou nevyhnutelností. Přístup k vyhoření avšak může být u jednotlivých pracovníků různý, záleží pouze na jejich vnímání, vzdělání, osobním rozvoji, komunikaci. Záleží na každém z nich, zda se budou bránit sklouznutí do zaslepené zběhlosti výkonu práce a zavřené oči nastaví konfliktům a potřebám kolegů nebo např. budou využívat průběžnou supervizi, spolupracovat, konzultovat své potíže a vytvářet tak stimulující prostředí, kde např. budou moci podporovat rozvoj svého přínosu, zvyšovat přínos pro tým a udržovat si profesionální samostatnost.

3 PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Historie pečovatelské služby se začala vyvíjet zhruba od 13. století, pro účely diplomové práce se budeme zabývat pečovatelskou službou od roku 2006, kdy postupně docházelo ke zkvalitnění a rozmachu pečovatelské služby, v této době rovněž přichází nastavení nových postupů. Vznikem zákona o sociálních službách, který začal mít účinnost k 01.01.2007, začíná současné období poskytování sociálních služeb včetně pečovatelské služby.

3.1 Legislativní úprava

Forma pečovatelské služby je nyní zakotvena v zákoně č. 108/2006, Sb., o sociálních službách. Považuje se za nejrozšířenější terénní sociální službu (Bicková, 2010, s. 31). Nejvyšší úhrada za poskytování služeb je upravena vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Pečovatelskou službu a její základní činnosti nám cituje § 40, odst. 1, 2, zákona č. 108/2006, Sb., o sociálních službách:

„Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejíž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob a v zařízeních sociálních služeb.“

Základní činnosti obsahují:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zjištění stravy,
- pomoc při chodu domácnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (zákon č. 108/2006, Sb.).

3.2 Pracovníci v pečovatelské službě

V pečovatelské službě pracují vedoucí pracovníci, sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, můžeme se zde setkat i s dobrovolníky apod. Profesionální charakteristiku těchto pracovníků zahrnují kvalifikační předpoklady, osobnostní předpoklady, požadované vědomosti a dovednosti. Odbornou kvalifikaci pro některé pracovní pozice nám upravuje zákon o sociálních službách, a to jak pro sociální pracovníky, tak pro pracovníky v sociálních službách.

Pracovník v sociálních službách je osoba, která vykonává přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb. Osobnostními předpoklady pro pracovníky v pečovatelské službě dle zákona o sociálních službách jsou: bezúhonnost, svéprávnost, zdravotní způsobilost (zákon č. 108/2006, Sb.). Další osobnostní předpoklady nám popisuje Kubíková, která je doplňuje o způsobilost jednat s lidmi, schopnost týmové spolupráce, flexibilita, samostatnost a odpovědnost (Kubíková, in Bicková, 2010, s. 179).

Odbornou kvalifikaci u pracovníků v sociálních službách nám uvádí § 116, odst. 5, zákona o sociálních službách. Pracovník v sociálních službách musí k uvedené pozici splňovat odbornou kvalifikaci: základní, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného vzdělávacího kurzu (zákon č. 108/2006, Sb.).

Sociální pracovník je zaměstnanec, který vykonává sociální šetření, zabezpečuje agendy, sociálně právní poradenství, depistážní činnost apod. Odbornou kvalifikaci u sociálních pracovníků nám uvádí § 110, odst. 4, zákona o sociálních službách. Sociální pracovník musí k pracovnímu zařazení splňovat odbornou kvalifikaci: vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání v bakalářském, magisterském nebo doktorském studiu orientovaném na sociální práci a speciální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost a charitní a sociální činnost (zákon č. 108/2006, Sb.).

Zákoník práce nám uvádí, že **vedoucí pracovníci** jsou osoby, které se podílejí na různých stupních řízení na chodu organizace. Jsou zmocněni ukládat podřízeným pracovníkům pracovní úkoly, nařizovat, organizovat a revidovat jejich práci a dodržování zadaných pokynů (zákon č. 262/2006, Sb.).

V dnešní době je rozšířena činnost dobrovolníků i v sociálních službách. Pracovní činnost nám v tomto oboru upravuje § 115 odst. 2., zákona o sociálních službách s upozorněním na zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Dobrovolník provádí dobrovolnickou činnost na podkladě smlouvy uzavřené s vysílající organizací (Bicková, 2010, s. 184).

3.3 Standardy kvality

S nástupem zákona o sociálních službách a prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., se i v pečovatelské službě dostáváme ke standardům kvality. Matoušek nám specifikuje standardy jako komplex kritérií, které pomáhají při posuzování kvality v sociálních službách. Kvalita se dá ověřovat více způsoby, ať již samostatným pozorováním nebo rozhovorem s pracovníky

a klienty dané služby. Měřítka rozděluje dále na personální, provozní a procedurální (Matoušek, 2003, s. 225).

V prováděcí vyhlášce č. 505/2006 Sb. je v příloze č. 2 uveden kompletní obsah kritérií standardů kvality sociálních služeb. Jednotlivá kritéria jsou srozumitelně popsána a charakterizují nám jak má kvalitní sociální služba vypadat a podle jakých měřitelných a ověřitelných rysů můžeme zhodnotit kvalitu dané služby (vyhláška č. 505/2006, Sb.).

Standardy kvality nejsou jen nástrojem kontroly, jsou podstatným zdrojem údajů, které nám pomáhají lépe si uvědomit jak zabezpečit kvalitní službu, která bude dodržovat lidská práva a lidskou důstojnost, zároveň nám přibližuje, na co se mají poskytovatelé při své činnosti více orientovat (Bicková, 2010, s. 104-105).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

V rámci praktické části diplomové práce bude představen výzkumný problém a cíl výzkumu. Bude přiblížena metoda výzkumu a technika sběru dat. Zároveň bude vysvětlena a popsána realizace výzkumu. Tato část práce bude dále věnována deskripci výzkumného souboru a výběru respondentů.

4.1 Cíl výzkumu a výzkumný problém

Šedřová klade důraz na srozumitelné pojmenování výzkumného problému a výzkumné otázky. Výzkumný problém považuje za něco, co se děje v sociální realitě, a je to svým způsobem obtížné, nerozumíme tomu a potřebujeme o tom získat více údajů. Právě tato schopnost získat nové a nepředvídatelné informace je jedna z nejvýznamnějších zásad kvalitativního výzkumu (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 65). Diplomová práce má v tématu pojmy - supervize, distres, nástroj pomoci. Z daného tématu vystupuje koncept výzkumného problému. Výzkumným problémem je tedy postoj pracovníků v pečovatelské službě k supervizi a k její pomoci při zvládnutí distresu.

Hlavní výzkumná otázka:

Jak vybraní pracovníci pečovatelské služby vnímají supervizi a zdali jim supervize přináší pomoc při zvládnutí distresu?

Dílní výzkumné otázky (DVO):

DVO č. 1: Jaké mají pracovníci v pečovatelské službě (dále PS) povědomí o supervizi?

Úkolem otázky je zjistit, zda mají vybraní pracovníci PS znalosti o supervizi, zda supervizi rozumí a jakou s ní mají osobní zkušenost.

DVO č. 2: Jakým způsobem se pracovníci v PS vyrovnávají s distresem?

Výzkumná otázka je zaměřena na zjištění, jak pracovníci PS znají pojem distres, jak ho vnímají a co pracovníkům pomáhá při zpracování negativního stresu.

DVO č. 3: Jak vnímají pracovníci v PS přínos supervize v pečovatelské službě?

Smyslem otázky je zjistit, v čem spatřují pracovníci PS přínos supervize, jak chápou její roli a jak sami umějí supervizi využívat.

DVO č. 4: Jaké mají pracovníci v PS znalosti o syndromu vyhoření a co si myslí, že pomáhá k předejití?

Významem otázky je zjištění, zda vybraní pracovníci PS mají nějakou zkušenost se syndromem vyhoření, zda může ovlivnit jejich práci a zda mají vědomosti, jak se proti syndromu vyhoření chránit.

DVO č. 5: Jak se pracovníci PS dívají na jiné formy pomoci a podpory ve své práci?

Cílem výzkumné otázky je získat informace o jiných možnostech podpory pro práci pracovníků PS, ať ve formě jiného kvalifikovaného odborníka nebo zcela nové jiné pomoci. V rámci rozhovorů je zjišťováno, jak vidí sami pracovníci PS ideální supervizi.

Záměrem diplomové práce není vytváření nové hypotézy nebo teorie, avšak pochopení dané reality. V rámci kvalitativního výzkumu je cílem zjistit (ověřit) správnost použitého nástroje zvolené pomoci ve spojitosti s distresem u pracovníků v PS.

4.2 Výzkumný soubor

Autoři Švaříček a Šed'ová uvádějí, že v kvalitativním výzkumu není záměrem reprezentace na určitou populaci, ale je to reprezentace na určitý problém. Autoři dále seznamují s přijímanou zásadou graduální konstrukce vzorku. Objasňují tvorbu vzorku v souladu s cirkulární logikou v pokračování sběru dat, což znamená, že vzorek není tvořen v jednom okamžiku, je stále rozšiřován a redefinován, končí v okamžiku, kdy již nepřichází žádné nové a nepředpokládané údaje (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 72-73).

Pro diplomovou práci a účel výzkumného šetření byli do kvalitativního výzkumu vybráni pracovníci PS (dále pečovatelky) vybrané pečovatelské služby, kteří jsou nejvíce vhodní k cíli práce. Pečovatelky byly vybrány metodou záměrného výběru.

Gavora upozorňuje, že má jít o záměrný výběr, který je kvalifikovaný na základě určitých významných znaků. Zároveň sděluje, že závěry výzkumu platí pouze na určitý vybraný soubor a nelze jej zevšeobecňovat na další soubory (Gavora, 2008, s. 79-80).

Ve vybrané organizaci poskytuje přímou obslužnou péči 39 pečovatelek. Do výzkumu byly zahrnuty pečovatelky, které vlastní různý stupeň vzdělání, mají různou délku praxe, která činí avšak nejméně jeden rok a zároveň splňují odbornou způsobilost k výkonu povolání pečovatelky. Absolvovaly akreditovaný kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách dle § 37, vyhlášky č. 505/2006, Sb., který úspěšně ukončily a získaly osvědčení.

Rozhodnutí o volbě pečovatelek se opíralo o další zvolená kritéria:

- mají praxi v ambulantní i terénní službě,
- z každého obvodu musí být vybrána alespoň jedna pečovatelka,
- s cílovou skupinou, s kterou pracují, jsou v každodenním kontaktu,
- jsou ochotni se zúčastnit výzkumného šetření.

Všechna zvolená kritéria k selekci pečovatelek byly postupně zregulovány v předvýzkumu, který byl proveden se zřetelem na citlivé téma v začáteční etapě. Záměrem předvýzkumu bylo oslovit vtypované jednotlivce a získat jejich předběžný souhlas s poskytnutím rozhovoru.

4.3 Metody a techniky sběru dat

Pro realizaci praktické části byl zvolen kvalitativní výzkum. Švaříček zohledňuje podstatné rysy kvalitativního zkoumání v definici, kde řadí: zkoumání jevů, problémů s účelem získat ucelenou podobu těchto úkazů založenou na hlubokých datech, zahrnuje, zde i specifický vztah mezi badatelem a respondentem výzkumu. Podstatu vidí v rozkrytí, jak lidé posuzují, prožívají a tvoří sociální skutečnost (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 17). Autoři knihy *Základy kvalitativního výzkumu* seznamují také s kvalitativním přístupem, který se využívá k nalezení a pochopení toho, co je podstatou jevů nebo odhaluje podstatu něčích zkušeností s určitým jevem (Strauss, Corbinová, 1999, s. 11). Ze sdělení vyplývá, že kvalitativní výzkum je příhodný pro bádání tématu, který souvisí s prožitky a empiriemi lidí s určitým úkazem, kterým může být právě např. supervizní proces.

V sociálních a pedagogických vědách se převážně používá kvalitativní výzkum, který se zabývá humánním chováním a fungováním. Způsob výzkumu dále pomáhá lépe pochopit život lidí, jejich událostí, chování, ale také fungování organizace nebo oboustranných vztahů. Na základě uvedených informací byl z tohoto důvodu pro získání názoru pečovatelek zvolen kvalitativní výzkum (Strauss, Corbinová, 1999, s. 10-12).

Se zřetelem na vybraný kvalitativní výzkum byla využita nejčastější používaná metoda sběru dat, která se odehrává pouze mezi výzkumníkem a respondentem, a to hloubkový rozhovor. Hloubkový rozhovor můžeme vymezit jako nestandardizované dotazování, jež probíhá pomocí kladení otevřených otázek. Pro účely výzkumu byl vybrán typ rozhovoru, a to polostrukturovaný rozhovor. Pro realizaci polostrukturovaného rozhovoru bylo vytvořeno z hlavní výzkumné otázky dalších pět dílčích výzkumných otázek. Vznikl základní nástin témat, který byl dále rozpracován na další

jednotlivé kroky. Tímto způsobem se podařilo vytvořit pomůcku, jak by měl rozhovor probíhat. Obsah rozhovoru, který byl složen z několika typů otázek, byl postupně upravován podle situace a odpovědí respondentů. Pro získání intenzity detailu byly kladeny ještě prohlubující otázky, které lépe pomohly vniknout do odpovědi respondenta a jeho vnímání na danou situaci (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 159-162).

Podle Pattona je vhodné se pohybovat při kladení otázek v časové ose – otázky zaměřit k minulosti, přítomnosti a budoucnosti. Za příhodné se považuje kladení otázek o přítomnosti, kde získané reakce, odpovědi můžeme uplatnit jako oporu do minulosti. V obsahu rozhovoru byly využity typy otázek, jež se vztahují ke zkušenostem, k chování a vnímání dotazovaného. Pro získání odpovědi byly také použity otázky, které směřovaly k názorům, pocitům a znalostem dotazovaných a rovněž otázky kontextové, které se týkaly pouze délky zaměstnání (Patton in Hendl, 2016, s. 172-173). Obsah rozhovoru je uveden v příloze č. 3.

4.4 Realizace výzkumu

Pro uskutečnění výzkumu jsem zvolila pečovatelskou službu. Zkoumaný útvar již několik let zajišťuje svým pracovníkům podporu ve formě kvalifikovaného odborníka, a to supervizora. V minulém roce tento útvar zaznamenal velkou fluktuaci zaměstnanců v přímé péči. Pro výzkumné šetření bylo vybráno dle stanovených kritérií deset pečovatelek. Přestože, že je mi známá identita respondentů, nebude odkryta nikomu dalšímu, taktéž vybraná organizace zůstane anonymizována. Gavora považuje utajení identity za velmi závažnou zásadu, upozorňuje také na důležitou věc, a to aby respondentům nebyla způsobena újmu. Poukazuje také na to, že je nutné s tímto krokem seznámit i samotné respondenty (Gavora, 2008, s. 204). Další autoři upozorňují, že kromě principu důvěrnosti je v každém sociálně-vědním výzkumu důležité mít nezbytný dobrovolný souhlas všech respondentů o účasti na výzkumu (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 46).

Rozhovory se konaly na klidném místě, které bylo vždy s respondentem dojednáno předem. Průběh rozhovoru byl odhadován zhruba na 60 minut. Před začátkem rozhovorů byla splněna etická stránka samotného výzkumu. Respondenti byli seznámeni s tématem diplomové práce, s předpokladem trvání rozhovoru, byli požádáni o souhlas k účasti. Současně byli informováni o tom, že rozhovor bude nahráván na záznamník. V této části výzkumu byli respondenti zaskočeni informací o nahrávání, bylo jim to nepříjemné. Někteří respondenti před samotnou realizací rozhovorů, neverbálně signalizovali nervozitu, po několika minutách rozhovoru si na nahrávání zvykli a dle svého vnímání vyvozují, že se nervozita snížila, u některých zcela zanikla. Bohužel u jednoho respondenta došlo k přehodnocení předběžného souhlasu a z účasti na výzkumu odstoupil, další

respondent se z neznámého důvodu nezúčastnil. Od všech dalších respondentů byl získán souhlas s pořízením záznamu a byli seznámeni s postupem využití informací, které budou sděleny.

Rozhovory ze záznamníku byly přepisovány nejpozději do třech dnů po realizaci rozhovoru, na samostatný list papíru jsem si zaznamenávala moje dojmy a různé projevy dotazovaných. Velkou časovou dobu zabralo přepisování těchto rozhovorů, nepředpokládalo se, že doslovný přepis bude tak náročný na čas. Švaříček a Šed'ová na tuto skutečnost poukazují s tím, že se jedná o činnost snadnou, ale bohužel časově náročnou, přirovnávají 10 min rozhovoru k přepisu, který trvá 50 až 60 minut (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 181). Sběr dat byl realizován v měsíci únoru a počátkem měsíce března 2017.

5 ANALÝZA DAT A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

V následující kapitole bude vysvětlen průběh analýzy dat získaných prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů s vybranými pečovatelkami konkrétní vybrané pečovatelské služby. Tato část práce se bude dále orientovat na interpretaci výsledků výzkumného šetření.

5.1 Analýza získaných dat

V zájmu zachování anonymity jsou respondenti, kteří se zúčastnili výzkumného šetření označeni písmeny abecedy. V rámci rozhovorů jsem se snažila porozumět tomu, jaké mají pečovatelky povědomí o supervizi, jak jí vnímají, co jim supervize přináší a zda je pro ně přínosem. Zaměřovala jsem se rovněž na jejich pohled, jak sami chápou negativní stres a jak se s ním vyrovnávají a uvědomují si jeho možný dopad. Zajímal mě také jejich názor na jinou pomoc a podporu při výkonu jejich zaměstnání.

Pro přiblížení respondentů jsou uvedeny základní informace:

Tabulka č. 2. Popis respondentů

označení respondenta	nejvyšší vzdělání	délka praxe v PS
A	základní vzdělání	18 let
B	střední vzdělání	1,5 roku
C	vyšší odborné	3 roky
D	výuční list	5,5 roků
E	výuční list	20 let
F	výuční list	17 let
G	výuční list	1 rok
H	střední vzdělání	5 let

Bylo realizováno celkem osm rozhovorů. Rozhovory byly převedeny do písemné podoby technikou doslovné transkripce. Švaříček uvádí, že je nutné přepsat všechny získané údaje pro vizualizaci dat. Při jejich zpracování je přepis přínosem, jelikož je možné v zápisu kódovat, zvýrazňovat určité úseky, vyhledávat kde se jednotlivé složky doplňují apod. (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 181).

Pro rozbor dat byla aplikována technika otevřeného kódování. Šed'ová uvádí, že tato technika byla vyvinuta v rámci analytického aparátu zakotvené teorie, nicméně díky své jednoduchosti a efektivitě je využívána v mnoha kvalitativních projektech. Úkony kódování představují proces rozebrání, kdy je text konceptualizován a následně je sestaven novým způsobem. Přepsaný

rozhovor byl při otevřeném kódování rozčleněn na jednotky a postupně byly ke každé vzniklé jednotce přiděleny kódy (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 211-212).

Pro přehlednost získaných dat byla vytvořena pomocná tabulka, kde byly vypsány pouze data, které se vztahují k cíli práce, vyjma informace, která pravděpodobně, rozkrývá další skutečnost, jež ovlivňuje práci pečovatelek, a která dává eventualitu dalšího výzkumu.

Hendl v této spojitosti mluví o identifikaci počátečních témat a konceptů, považuje za důležité, aby se výzkumník seznámil se strukturou materiálu a uspořádal seznamy s počáteční skladbou témat (Hendl, 2016, s. 222). Témata byla postupně členěna, spojována a doplňována a tímto způsobem bylo na základě podobnosti vytvořeno pět hlavních kategorií, které byly klíčové pro interpretaci získaných dat. K vytvořeným hlavním kategoriím byly postupně tematicky přiřazovány části rozhovorů. Při zpracování dat byla použita pomocná tabulka i přepsané záznamy rozhovorů.

5.2 Interpretace výsledků

Výklad výsledků bude diferencován do pěti částí, které budou zpracovány podle jednotlivých dílčích otázek diplomové práce. Rozhodla jsem se, že názvy dílčích otázek se stanou názvy jednotlivých kapitol, v nichž jsou představeny zjištěné informace. První část ověřuje povědomí pečovatelek týkající se supervize a jejich zkušenosti s tímto nástrojem. Druhá část se zaměřuje na znalost pojmu *distres* a co jim pomáhá při jeho zpracování. Třetí oblast rozpoznává, v čem spatřují pečovatelky přínos a roli supervize. Čtvrtá část se dotýká syndromu vyhoření, odhaluje zkušenosti pečovatelek. Pátá část zjišťuje, jak se dívají pracovníci na jiné formy podpory, pomoci a jak vnímají ideální supervizi. Získané sdělení respondentů je zařazeno k jednotlivým kategoriím, zároveň předkládám svoji interpretaci zjištěných faktů a v zakončení všech částí sumarizují výsledky. Uvedené citované výroky respondentů jsou upraveny do spisovné češtiny. Každý výrok je označen příslušným písmenem respondenta a číslem řádku analyzovaného záznamu.

V následujících odstavcích budou prezentována vyjádření pečovatelek k danému tématu.

DVO č. 1 Jaké mají pracovníci v pečovatelské službě povědomí o supervizi?

Na základě této dílčí výzkumné otázky byly zpracovány odpovědi otázek č. 1, 2, 3, 4, 5 z obsahu rozhovoru, který je přiložen v příloze. Na základě odpovědí bude prozkoumáno, jaké znalosti mají vybraní pracovníci PS o supervizi, zda supervizi rozumí a jakou s ní mají osobní zkušenost, z jakých zdrojů pochází jejich informace.

Přístup pracovníků k supervizi

Z rozhovorů s respondentkami vyplynulo, že mají k supervizi pozitivní přístup, zúčastňují se supervize vždy v předem domluveném termínu na svém pracovišti. Naprostou výjimkou nepřítomnosti na supervizi je pouze případná nemoc nebo čerpání řádné dovolené.

Orientace v oblasti supervize

Respondentkám se v rozhovoru podařilo vystihnout několik hlavních znaků supervize. Vystihly svými formulacemi supervizi, která se zaměřuje na pracovní situace a na zkvalitnění zaměstnání „*supervize je nástroj, který nám pomáhá dělat kvalitní péči, nástroj nejen pro péči, ale i pro pracovníky, motivuje je v jejich výkonu, pomáhá řešit sporné případy a hledá nové cesty před vyhořením*“ (C, 8), respondentka D vnímá supervizi podobně „*setkávání v rámci kolektivu, kde probíráme možné pracovní problémy, snažíme se otevřít – vlastně hledat další možnosti, řešení naší práce*“ (D, 6). Dále považují supervizi jako pomoc, která jim pomáhá v rozvoji dovedností a pomáhá jim pochopit, co jim brání v práci s klientem. Respondentka D sděluje, „*je to povídání, jsou to rady, když přijde supervizor a řeší s námi potíže nebo problémy, které máme, snaží se nám pomoci, podporuje nás jak jednat s klienty*“ (5). Další respondentka vidí supervizi jako řízenou reflexi a považuje jí za zdroj komunikace „*supervize je o komunikaci, měla by otevřít možnosti si vysvětlit věci mezi sebou a vyjasnit si jaké máme třeba problémy s klienty*“ (A, 5). Respondentka jiného rozhovoru jí vidí jako prevenci před syndromem vyhoření „*je to pomoc pro pracovníky, aby nevyhořeli, učíme se ventilovat, supervizor nám pomáhá najít i jiné cesty jak jednat s klienty*“ (F, 3).

Zdroje získávání informací o supervizi

Respondentky shodně uvádějí, že se setkaly se supervizí na pečovatelské službě, supervizi z jiného zdroje zaznamenala jedna respondentka, která sdělila „*o supervizi mluvili v televizi...*“ (E, 14). Dvě respondentky mají zkušenost se supervizí z minulého zaměstnání „*o supervizi jsem slyšela, už když jsem pracovala s mentálně postiženými*“ (B, 11), „*pracovala jsem na domově pro seniory, tam jsme se supervizí zúčastňovali*“ (D, 9). Všechny pečovatelky na svém pracovišti mají zkušenost se skupinovou supervizí, mají informace, že mohou využít i individuální supervizi potvrzujete to např. respondentka D svým sdělením „*dovedu si představit, že individuální supervize je vlastně supervizor a pracovník jako já, na pečovatelské službě je možné požádat o tuto individuální supervizi vedoucího pracovníka, ten dojedná termín a supervizor se věnuje jenom jednomu člověku*“ (D, 34), respondentka F říká „*znám skupinovou, můžeme požádat o individuální, když budeme potřebovat*“ (F, 10), povědomí o této informaci stvrzuje i další respondentka „*máme*

skupinovou a vlastně, když bychom chtěly, můžeme si říci vedoucí ještě o osobní supervizi“ (H, 22). Respondentka A uvádí zkušenost i s týmovou supervizí (58), respondentka D vidí klad v týmové supervizi „asi při řešení problémů naší práce, by to byl přínos řešit to formou týmové supervize, já si myslím, že je důležité si říkat věci s vedením...“ (215).

Osobnost supervizora

V dané organizaci supervizi již poskytovalo několik supervizorů, osobnost supervizora vidí respondentky různým způsobem. Supervizora vidí v osobě podporovatele, zkušeného pracovníka, který umí pracovat s kolektivem, dovede být mediátorem skupiny. Jeho předností jsou vlastnosti – příjemný, kamarádský, vnímavý, nestranný, vstřícný, přímý... nejdůležitější rys, který působí na celou činnost supervize je vzbuzení důvěry, respondentka A se opírá o tvrzení „cítla jsem z ní, že můžu říci, co potřebuji, získala si moji důvěru, i ona byla otevřená, přímá...“ (20) „určitě je to ta důvěra, ona si ke mně musela získat důvěru, abych se mohla otevřít“ (90), podobně formuluje i respondentka B „kdyby mi poradila, budu ráda, a aby to zůstalo mezi námi“ (81) „hlavně se supervizorkou, které všichni důvěrujeme (179). Důvěru jako ovlivnění celého průběhu supervize spatřuje respondentka D „prostě ta důvěra je první, když budu vědět, že je mezi námi, tak je to pro mě nejideálnější supervize“ (D, 186). Respondentka E uvádí další předpoklady „vidím, že usměrňuje, vede tu supervizi a snaží se při nějakém nedorozumění a zaváhání, nejistotě podpořit“ (56) „...aby se nechovala jako autorita, ale spíš kamarádsky, navodila příjemnou atmosféru“ (60)... záleží, zda je vnímavý, zkušený, umí pracovat s kolektivem... (63)...důvěru, aby vzbudil, byl nestranný, nebyl zaujatý, nekritizoval, ale pomáhal radou“ (66), podobný názor mají další respondentky „aby byla taková rovná, mohly jsme jí věřit, aby to nevykládala potom dál, co jí řekneme“ (F, 89) „ten supervizor se musí umět k těm lidem dostat, měl by jim naslouchat, být kamarádský, takový ten odborník, který si dovede poradit s emocemi, dovede být takovým mediátorem skupiny“ (H, 118). Respondentka B sdělila, že zažila velmi těžkou situaci v minulém zaměstnání, kde byla porušena mlčenlivost, ze strany supervizora, tato skutečnost jí způsobuje bloky v práci se supervizorem v pečovatelské službě „ano mlčenlivost supervizora... já cítím, že nebyla dodržena mlčenlivost supervizora (32) zábrana je v tom supervizorovi, toho člověka neznám, mám strach, nevím, co mohu od něho čekat“ (75).

Osobní zkušenost pracovníků se supervizí

Respondentky během svých rozhovorů uváděly převážně dobré zkušenosti se supervizí. Cílem několika supervizí bylo vybudování dobrého vztahu a atmosféry na pracovišti. Vyjadřují své pocity na supervizi následovně „příjemný, uklidňující pocit, cítím tam podporu těch pracovníků, jsme fakt

dobrý kolektiv (E, 48), respondentka A popisuje svoji zkušenost a uvádí „cítala jsem z ní pohodu, snažila se s námi pracovat, nedívala se na hodinky“ (44) „my jsme potřebovaly všechno říct ... nám se ulevilo, hodně se nám ulevilo, ona nás vyslechla ...starala se, měly jsme dobrý pocit, že to můžeme konečně někomu říct, co cítíme (67)... nastalo uvolnění, říkala jsem si, že to teď neleží jenom na mých bedrech, úplně to spadlo, jako šutr“ (80). Další respondentka C uvádí, že se některá sezení týkala zlepšení odborných dovedností opírá se o tvrzení „řešily jsme problémy s komplikovaným klientem, nemohly jsme se dohodnout na péči, řešily jsme postup (12) řešily jsme potíže s napadením pečovatelky, supervizorka nám dávala nějaké tipy jak reagovat, jak se k této situaci vůbec dostat, řešily se i problémy na pracovišti (15) podobně vnímá svoji zkušenost i respondentka D „příjemný rozhovor o našich klientech, jak pracujeme, doplňovaly jsme se a vzájemně jsme si sdělovaly informace (53) vyjasnily jsme si věci mezi sebou v příjemné atmosféře“ (58). Důležité pro ně rovněž v několika případech byla volba rozhodnutí, získání zpětné vazby a další podpory uvádím vyjádření respondentky B „když jsem chtěla promluvit, tak jsem mluvila, holky to respektovaly, to byla příjemná supervize... strach opadl... bylo to takové vykládání, seznamování, co jsem očekávala, co očekávaly holky, dostala jsem prostor – mohla jsem se vyjádřit a byla na to i zpětná vazba“ (62-65).

Sumarizace:

První dílčí otázka si kladla za cíl zjistit, jaké mají pečovatelky znalosti o supervizi, zda ji rozumí, jakou mají osobní zkušenost a z jakých zdrojů pochází jejich informace o supervizi. Pečovatelky všechny shodně vyjádřily, že supervize se zúčastňují vždycky, když jsou na pracovišti. V oblasti supervize mají přehled, který utvrzují svými vyjádřeními. Srozumitelně popsaly, co za pojmem supervize vidí. Jejich vyjádření je v harmonii s charakteristikami v teoretické části diplomové práce. Supervizi považují za prostředek, jenž jim pomáhá zkvalitnit výkon práce, rozvíjí jim dovednosti, považují ho za komunikační pramen apod. Ve většině vyjádření pečovatelek se dozvídáme, že zaměstnání – pracoviště je jejich jediným zdrojem získávání informací o supervizi. Žádná z pečovatelek neuvedla, že by se zúčastnila např. semináře nebo nějakého projektu, který by byl zaměřen na supervizi a její využití. Většina pečovatelek tedy vyvozuje svá tvrzení ze své praktické zkušenosti. Vlastní zkušenost mají se skupinovou supervizí, všechny jsou informovány, že mají možnost požádat o individuální supervizi. Jediná pečovatelka má zážitek s týmovou supervizí. Osobnost supervizora spatřují v osobě, která vzbudí hlavně důvěru, v tomto znaku se shodují všechny respondentky výzkumu. Přiřazují osobě supervizora také charakterové vlastnosti, které vidí, jako velmi důležité pro úspěšné fungování supervizního sezení. Při rozhovoru čerpaly, ze svých zkušeností, dělaly pauzy, dle mého mínění vzpomínaly, porovnávaly, jak vnímaly

supervizorku na supervizi, co jim vyhovovalo a naopak co jim bylo nepříjemné. Dobu tohoto tématu provázelo takové zvláštní ticho, které dávalo znamení možné obavy, napětí ze sdělení. U pečovatelek byla zjištěna různá míra osobní zkušenosti se supervizí, vybavovaly si především příjemné okamžiky, kdy jim supervizní setkání poskytuje jak příjemné uvolnění tak sdělení právě tohoto okamžiku.

DVO č. 2 Jakým způsobem se pracovníci v pečovatelské službě vyrovnávají s distresem?

Do této dílčí výzkumné otázky byly zařazeny repliky otázek č. 7, 8, 9, 10. Následně budou rozebrány odpovědi, jaký pohled mají pracovníci PS na pracovní prostředí, jak vnímají pojem distres – negativní stres, jaké mají postoje k negativnímu stresu.

Pohled pracovníků na pracovní prostředí

Práce v pomáhajících profesích je všeobecně náročné povolání. Pracovníci se setkávají ve svém zaměstnání s různými situacemi, některé jsou pro pracovníky nové a vyžadují rychle zpracování nebo jsou to situace obtížné, citlivé a musí k nim přistupovat s určitým respektem. Péče o seniory a osoby se zdravotním, chronickým onemocněním vyžaduje určitou míru porozumění. Na pomáhající osobu současně výkon práce klade fyzické i psychické zatížení, které následně může ovlivňovat i pracovní vztahy na pracovišti. Z vyjádření respondentek vyplývá, že pracují ve stresovém prostředí. Respondentky zpracovávají své sdělení například do formulací „*no tak určitě, po poslední směně si myslím, že určitě*“ (H, 49) „*myslím si, že ano*“ (G, 36) „*to je záludná otázka, někdy ano*“ (F, 31), (A, 136) „*někdy ano, ale ne z pohledu toho, že by to zapříčinili ti klienti*“ (D, 64). Oznamují, že stresové prostředí vzniká na základě nějakého podnětu, není přítomno bez přestání.

Příčiny distresu na pracovišti

Z projevů dotazovaných vyplývá, že si uvědomují, že stresové prostředí vzniká v propojenosti s různými symptomy. Respondentky vyjmenovaly škálu stresorů, které na ně působí a vyvolávají stresové prostředí. Respondentka A sděluje „*jsou to fakt ty změny každý den (150)...je to ten příval nových klientů, obava ze zvládnutí, jsou to ty nové věci, člověk má strach jestli to zvládne...je hodně věcí na, které musím myslet naráz*“ (152-155), nacházíme zde kromě časového stresu i stresory z oblasti přetížení množstvím práce, z klimatických podmínek „*protože je tam časová tíseň*“ (B, 102)...*ráno přijdu do práce a může se stát cokoliv, začne se navyšovat práce, takový nával nepředvídatelných situací, změna harmonogramu, řešení mimořádné situace, přijdeš s deštěm musíš se převléct, může to být shon*“ (B, 118-129). Časový stresor potvrzují i další respondentky „*pro mě je nejvíc stresu ten nedostatek času, osobně je pro mne čas ten největší strašák*“ (C, 67)...*když*

pominu časovou příčinu, třeba je tam více přestupů, frekvence klientů, velké střídání, když někdo chybí“ (C, 92-95) „myslím si, že ten čas (D, 65). Respondentka D potvrzuje potíže s organizační skladbou práce „podmínky té práce, časté nebo nárazové změny, neschopenky, když je nás o dvě méně musí se to celé přepracovat“ (D, 68-74), další respondentky sdělují, že vnímání distresu také záleží na našich osobních reakcích na stresory a jak my sami se na danou situaci budeme dívat, „když někdo chybí mám pocit - nestihám, že na mě někdo čeká je pro mě stresující, když nemám ten svůj čas, nevejdu se do harmonogramu a takový zbytečný čas, kdy klient třeba neotvírá nebo, když otvírá dveře, tak mám takové obavy, aby ten člověk žil, nevíme co nás tam čeká v tom terénu“ (E, 82-88) „někdy se dostanu do takové časové... práce je hodně, ti klienti nechtějí počkat“ (F, 31) „ten čas, když někdo chybí, prostě ty čtečky, když se někomu neudělá dobře“ (F, 35-37) „třeba ten čas nestačí u klienta, nabaluje se to, taky v terénu tam vždycky je to počasí...ten čas, naskládání klienti se prostě někdy nedají zvládnout“ (G, 41-45), dále také záleží, jak budeme připraveni stresory zvládnout „čas určitě čas, protože péče je hodně musíme to stihnout, někdy si říkám, že prostě jak jsem to mohla ustát - je to takové hektické, když jsou dovolené, je nemocnost a do toho nemáme nikoho jiného a musíme to nějak udělat“ (H, 56-63).

Charakteristika klienta

Z výpovědí respondentek vyplývá, že mají klienty, kteří svým přístupem ovlivňují jejich míru distresu. Klientův postoj může být ovlivněn fyzickými a psychickými zvraty, samotou a jeho konkrétní změnou v životě. Svoje tvrzení opírají o sdělení „je to skladba lidí, dřív starší lidi byli úplně jiní“ (A, 157) „problémové klienty si vykomunikujeme mezi sebou, můžeme se zeptat na názor na supervizi“ (A, 260) „je to v situaci, kdy přijdu ke klientovi a on je rozladěný“ (B, 112) „řešili jsme komplikovaného klienta“ (C, 13) „když tam není spolupráce rodiny, klient je trošku jiný, liší se od těch lidí co mají podporu“ (C, 113) „když je čekají klienti, u kterých nevíš do čeho přijdeš“ (C, 263) podobné sdělení potvrzuje i další respondentka a odkrývá další skutečnost „nevím, co mě čeká, taky jakou ten člověk bude mít náladu, jestli budu muset vyrovnávat ty jeho nálady...muži mají tendenci pochyťávat“ (E, 97) „lidé jsou prostě někdy zlí (37) strašně si závidí (56) nový klient“ (G, 93).

Znalost pojmu distres

Ve výpovědi respondentek se objevuje malé povědomí o pojmu distres. Pouze dvě respondentky prokázaly znalost tohoto pojmu. Znalost pojmu potvrdily sdělením „ano, je to negativní stres, s kterým se pereme, může uškodit“ (D, 116) „přemýšlím...no není to ten dobrý a špatný stres“ (G, 46). Ostatním respondentkám byl pojem distres vysvětlen. Po vysvětlení pojmu sdělovaly,

že distres znají, své výpovědi opíraly o informace „*to slovo mi nic neříkalo, ale vím, že je negativní a pozitivní stres*“ (F, 46) „*akorát ten název jsem nevěděla, určitě jsem ho měla, ten časový*“ (E, 114). Potvrzují svými odpověďmi přítomnost distresu, kdy respondentky opouští jistota zvládnutí situace a zároveň se u nich zvyšuje pocit přetížení „*ano u mě přichází, když opravdu nestihám*“ (B, 153) „*myslím, že ano, je to taková beznaděj*“ (H, 69). Nejlépe distres potvrdila respondentka D, jež sdělila „*setkávám se s ním v exponovaných službách, tam kde jsem sama, ve večerních a víkendových službách*“ (118). Překvapením pro mne byla i odpověď respondentky A „*nemám negativní stres, já se snažím zpracovat to dobré, dávno jsem přišla na to, že to nemá smysl*“ (178).

Postoje pracovníků k distresu

Během rozhovoru byla zjišťována stanoviska respondentek k negativnímu stresu. Zajímalo mě jejich osobní postoj k negativnímu stresu, co jim nejvíce pomohlo při zvládnutí negativního stresu na pracovišti. Ve všech odpovědích nalézám prvky komunikace a různou vzájemnou pomoc. Svoje stanovisko respondentky opírají o své zkušenosti a vyjadřují se „*vlastně i ta supervize, protože člověk může říct otevřeně, co mu vadí, i taky víkendový odpočinek, protože, když je ten špatný stres, tak já špatně spím*“ (E, 117) „*každý to musí také zpracovat v sobě, ale i ta supervize pomůže, pracovníci třeba řeknou jak z toho ven*“ (E, 124) „*většinou je to komunikace, třeba vidíme, že jedna toho má hodně, má nějaké zdržení, tak ta druhá se jí snaží pomoci*“ (F, 51) „*dobry kolektiv, umíme si vzájemně pomoci, mezi sebou si to probereme*“ (D, 82) „*prostě to hodím za hlavu, usměji se, potřebuji se z toho vymluvit...mluvím s jiným člověkem a samozřejmě je tam ta zpětná vazba*“ (B, 159). Respondentka H utvrzuje zvládnutí negativního stresu podobně „*myslet na něco jiného, povykládat s kolegyní nebo právě rozebrat ten jiný pohled, potom se člověku uleví*“ (79) „*určitě to z člověka spadne, jak tam mluví a snaží se řešit s těmi lidmi problémy, máme takou třeba i supervizi*“ (90). Významný prvek pro snížení negativního stresu vidí i respondentka C, která se opírá také o důležitou roli, a to komunikaci „*kdyby pečovatelky pravidelně mluvily, byla by tam možná i takto zaměřená supervize, minimálně jednou za rok, nebo aspoň při každé supervizi by se tomu věnoval kousek času, tak bychom si to více uvědomovaly*“ (128-130). Respondentka dále uvádí i jiné formy pomoci zvládnutí – společné mimopracovní akce, téma zmínit na poradách s vedoucím, seminář na dané téma atd.

Sumarizace:

Druhá dílčí otázka si kladla za úkol zjistit, jaký pohled mají pečovatelky na pracovní prostředí, zda je jim znám pojem distres a jaké mají postoje k tomuto negativnímu stresu. Všechny pečovatelky

se shodně vyjádřily, že v některých případech určitě pracují ve stresovém prostředí. Vystihly propojenost některých symptomů, které způsobují distres. Souhlasně vyjádřily, že dle jejich zkušenosti je pro ně největším stresorem čas, časová tíseň. Pokud pomínu časovou příčinu, další signály spatřují v častých změnách, v přetížení z množství práce, ve frekvenci klientů, v nepřítomnosti pracovníků na pracovišti, v počasí a také v nových nárocích na pozici pečovatelky apod. Do symptomů, které způsobují zatížení, řadí i své klienty, u kterých vykonávají úkony přímé péče, ve výpovědích zdůvodňují právě i přístup klientů k jejich práci a zpracování aktuální situace u klientů. Přímou znalost pojmu distres stylizovaly pouze dvě pečovatelky. Po vysvětlení daného slova, i ostatní pečovatelky potvrdily, že se s negativním stresem ve své práci setkávají, jen tzv. neznají označení tohoto typu stresu, s názvem distres se nikdy nesetkaly. Pečovatelky ve svých výrocích uvádějí, jak se snaží z takového distresu dostat, co jim pomáhá při zvládnutí negativního stresu. Shodně vypověděly, že jim při zvládnutí distresu pomáhá komunikace, supervize, vzájemná pomoc kolegyně, dobří přátelé a relaxace atd... Respondentky D (82), B (159), H (79) zde nastiňují i další supervizi – konzultování dvou kolegů, kdy jim vzájemná konzultace poskytuje příležitost vyzískat nadhled a další možnosti řešení. Supervize se dotýká i respondentka A (260), a to intervize. Konzultování dvou kolegů se budu dále věnovat v jiné části diplomové práce.

DVO č. 3 Jak vnímají pracovníci přínos supervize v pečovatelské službě?

Dílčí výzkumné otázky budou přiřazeny reakce otázek č. 6, 11,12. Bude analyzováno, v čem spatřují pracovníci PS přínos supervize, jaké jsou překážky bránící přínosu supervize a jaký mají názor na četnost supervize.

Vnímání přínosu supervize z pohledu pracovníků

Respondentky během rozhovorů nastiňují svůj názor na přínos supervize. Dotýkají se kladu supervize, který vidí ve společném prostoru, kde se mohou všechny vzájemně vidět, strávit spolu příjemné chvíle a vzájemně spolu komunikovat. Snižují tímto způsobem napětí a nedorozumění, které v jejich práci vznikají, vyjadřují tuto skutečnost ve svých formulacích „*málo kdy se sejdeme všichni...viděla bych to asi tak, že jsme se teď sešly a proberme všechno mezi sebou a řekneme si své názory*“ (B, 177) *já bych to viděla jako chvílku odpočinku, sdílení pocitů, předání informací o všem“* (B, 183-185) další respondentka D interpretuje přínos jako získání dalších informací a různé perspektivy ke své práci „*příjemný čas, vzájemně si řekneme o klientech, vyjasníme si věci mezi sebou v takové příjemné atmosféře a abychom si povykládaly jak tu práci děláme“* (56-61) *shodíš se sebe nějaký ten problém, když to někomu vlastně řekneš a uleví se ti“* (93) *mě se zdá, že nás to stmeluje“* (103). Respondentka C má podobné mínění o přínosu supervize poznává v něm

prostor, který jí poskytuje uvažování o obsahu své práce „*jsme jako lidi, nikdo nás nehoní, to samotné je o sobě velkým přínosem*“ (182) *všechno to se mě spadne a vím, že je to tu teď pro mě*“ (185). Respondentka F, C vidí i další přínos supervize „*je to oddech a samozřejmě nasbírání nových informací...nacházení zase jiné cesty jak s tím klientem jednat...myslím si, že i pro to vyhoření je to přínos*“ (25-30) „*pomáhá s vyhořením, hledá nové cesty*“ (10). Další respondentka spatřuje navíc v přínosu supervize posílení kolektivu a zpětnou vazbu o postupu činnosti „*je to pro mě tmelení kolektivu, určitá relaxace, je to kus vzdělání člověka, vidí ten názor jiný z venku*“ (C, 76).

Vnímání přínosu supervize pro klienty

Ve formulacích respondentek se setkáváme i s percepcí přínosu supervize i pro klienty pečovatelské služby. Respondentka C zdůvodňuje své tvrzení sdělením „*je to přínos pro klienty, spadne z tebe břemeno, je klidnější domluva na jednotném postupu, najdeme jak postupovat*“ (62) *supervize přinese nové poznatky a zkvalitní péči s klienty*“ (148). Přínosnou supervizi i pro klienty vidí další respondentka A „*každý z nás má určitý přístup ke klientovi...můžeme mít problémy s ním třeba komunikovat a ona nám třeba může poradit*“ (104)... *můžu přijít v rámci supervize na to proč, kde ten problém je a co mám udělat, aby to bylo stejný, aby byl klidnější*“ (112). Obohacení přichází již při samotném přemýšlení pracovníka nad daným postupem, kde nachází pracovník možné další východiska jak dělat práci kvalitně. Na supervizi mají pracovníci možnost v klidu přemýšlet kromě toho nad sděleními dalších kolegů, zda práci u klientů dělají dobře. Samotná supervize dává pracovníkům při řešení přístupu ke klientům právě přínosnou zpětnou vazbu. Postupně pracovník obohacený všemi informacemi po aplikaci v praxi může navázat kvalitní náležitý vztah s klientem.

Překážky bránící přínosu supervize

V průběhu rozhovoru respondentky vyspecifikovaly i zábrany, které brání náležitému přínosu supervize. Mimo sdělení, kdy přínos supervize u respondentky B ovlivnil zážitek z minulého zaměstnání, i další respondentky poukazují na překážku v podobě nezískání důvěry k supervizorovi „*důvěru, aby vzbudil*“ (E, 66) „*nemám moc velkou důvěru, budu čekat*“ D (252) „*aby to zůstalo mezi námi*“ (B, 82) „*když si člověk ke mně nezíská tu důvěru nebo když mi na tom člověku něco nesedí, tak se prostě nemůžu otevřít*“ (A, 91). Respondentka G upozornila na překážku v podobě nedůvěry vůči osobám na supervizi „*kdybych tam byla jenom s některými lidmi, tak bych se cítila dobře*“ (11) *před kolegyněmi, které donášejí, já prostě nic neřeknu, protože mám strach, aby se to neobrátilo proti mojí osobě*“ (16). Dvě respondentky během rozhovoru zmiňují aktuální překážku, která zabraňuje správnému plnění supervize „*jako školitelka byla taková tvrdá, přísná,*

nekompromisní, uvidím, jaká bude jako supervizorka (D, 251) respondentka upozorňuje na pohled a spojení dvou funkcí - supervizorky a zažité lektorky semináře o IPP „*ovlivnilo to i školení individuálního plánování, možná to ani nedomysleli s tou supervizorkou, že to může dál ovlivnit lidi, kteří budou potom přicházet a budou chtít vlastně tu důvěru, nechtěla bych probírat na supervizi individuální plánování, supervize by pak plnila jinou roli*“ (D, 268- 273). Její názor sdílí i respondentka A, která v průběhu rozhovoru dávala na vědomí příbuzné pocity „*musíme přestat s individuálním plánováním a měly bychom si užívat supervizi, osobně bych tohle nespojovala, to už bylo a teď se budeme věnovat něčemu jinému, nemám ráda toto spojení* (119).

Názor pracovníků na četnost supervize

Pohled respondentů na četnost supervize je rozdílný. Respondentky B, D, F, H se shodují v počtu četnosti, dávají na vědomí, že supervizi by pečovatelka měla mít cca čtyřikrát do roka. Uvádí to ve svých výročích „*myslím, že tak třikrát až čtyřikrát do roka*“ (H, 111) „*když budou čtyři do roka, jednu bych věnovala případu klienta, další ohledně sdělení práce u klientů a ještě nějakou, kde si povykládáme mezi sebou*“ (B, 202) „*osobně si myslím, že asi třikrát až čtyřikrát do roka*“ (F, 69) „*asi třikrát až čtyřikrát, nechala bych tu týmovou nebo skupinovou*“ (D, 110). Objevují se tam i slova o jiné potřebě četnosti supervize, uvádí je například respondentka C „*my ji máme dvakrát do roka, myslím, kdyby byla častěji, že by to bylo lépe*“ (154) další respondentka sdílí názor na četnost „*dvakrát až třikrát do roka, pokud nejsou nějaké větší problémy*“ (E, 128). Jiný pohled má na frekvenci supervize respondentka G „*měla by být třikrát do roka skupinová a dvakrát za rok povinná individuální*“ (95) a respondentka A se spíše opírá o individuální potřebnost „*stačí dvakrát za rok, ale věřím, že někde by jí potřebovali častěji* (235)... *nám by to bralo čas*“ (239).

Sumarizace:

Třetí dílčí otázka si kladla za cíl určit, v čem spatřují pracovníci PS přínos supervize, jaké jsou překážky bránící přínosu supervize a jaký mají názor na četnost supervize. Pečovatelky se v supervizi potkávají s více přínosy pro svoji práci. Už samotný prostor supervizního sezení jim umožňuje přemýšlet, radit se o obsahu své práce, jak sami říkají strávit spolu příjemný čas, který je vzájemně obohatí v rozvíjení dovedností, kde vzniká podpora, která je motivuje pro další práci. Při sdělování zkušeností z náročných situací a analýza postupu řešení jim v neposlední řadě předává jiné pohledy na praxi. Získaná zpětná vazba je pro ně obohacujícím prvkem, který jim pomáhá zabezpečit kvalitu práce. Prezentují i různé potíže, které by mohly bránit efektivnímu přínosu supervize, zároveň naznačují eventuální komplikaci při spojení dvou funkcí, a to lektorky a supervizorky ve stejné osobě. V organizaci se pečovatelky setkávají se supervizí dvakrát za rok,

shodují se, že frekvence supervize by měla být častější. Ve svých výročí uvádějí nejvíce četnost třikrát až čtyřikrát ročně.

DVO č. 4 Jaké mají pracovníci znalosti o syndromu vyhoření a co si myslí, že pomáhá k jeho předejití?

Do této dílčí otázky byly začleněny odpovědi otázek pracovníků PS č. 13, 15. Na podkladě odpovědí bude prozkoumáno, zda vybraní pracovníci mají nějakou zkušenost se syndromem vyhoření, jestli může ovlivnit jejich práci a zda mají vědomosti, jak se proti syndromu vyhoření můžou chránit.

Informovanost v oblasti syndromu vyhoření

Práce s lidmi přináší radosti i různá úskalí, náročnost zaměstnání nás může dostat k samotnému vyčerpání. Respondentky jsou všechny o možném riziku dobře informovány. Respondentka D chápání syndromu vyhoření vyjadřuje příkladem „*dojdu na to, že nemůžu jít dál, nemůžu dělat tu práci, protože mi vadí každý člověk, na kterého se podívám, nesoustředím se a je tam šílená únava*“ (142-144) znalost pojmu syndromu vyhoření potvrzuje i respondentka H „*ano vím co to je, mluví se teď hodně o tom v televizi*“ (130).

Zkušenost se syndromem vyhoření

Z řečí a výrazu respondentek bylo vidět, že se setkaly se syndromem vyhoření. Při zjišťování zkušenosti se syndromem vyhoření během rozhovorů u některých respondentek se znovu dostavilo neobvyklé ticho. Neverbálně signalizovaly neklid, měla jsem pocit, že mají pochybnost o sdělování těchto informací a pocitů. Respondentka B se vyjádřila více pouze k syndromu vyhoření, který sama zažila v minulém zaměstnání a vzpomněla na syndrom vyhoření u své kolegyně, který nazvala šikanou vedoucího pracovníka (259) po této zkušenosti se rozhodla pro radikální řešení, a to odchod ze zaměstnání. V pečovatelské službě se nesešla se syndromem vyhoření, ale je přesvědčena, že se to může stát kdekoliv, kde se pracuje s lidmi, za výhodu v pečovatelské službě považuje to, že se práce nedělá stereotypně, pokaždé je ten den jiný (280). Další respondentky prezentovaly setkání se syndromem vyhoření u kolegyně „*bylo to náhlé, už tu práci nezvládala, byla z toho nešťastná, projevovalo se to takovým nepříjemným chováním, sama jsem si uvědomovala, říkala jsem si na to pozor*“ (F, 99) „*bylo to zvláštní, znala jsem jí příjemnou a potom byla neústupná taková zlá, nechtěla o tom s nikým mluvit, hledala si novou práci*“ (G, 65) „*setkala jsem se osobně s osobou, která měla blízko k tomu stavu zhroucení, rychle nastoupila dovolenou, došlo ke změně práce*“ (C, 192) „*kolegyně byla roztržitá, nervózní z práce, utrhovala se bezohledně na kolegyně na nikom ji nezáleželo*“ (E, 153) „*bylo to zvláštní, byla sem tam nespokojená, hádala se, přehlížela*

mě, moc nekomunikovala“ (H, 133-142). Jedna respondentka sděluje, že se jí syndrom vyhoření netýká a tvrzení opírá o sdělení „netýká, protože jsem prostořeká“ (A, 274) dále sděluje, že člověk se tomu nesmí poddat a musí se s tím vším poprat. Současně některé respondentky ve svých odpovědích potvrdily, že přítomnost syndromu vyhoření na pracovišti vnímaly a zároveň je tato skutečnost ovlivňovala ve výkonu práce. Respondentka E objasňuje svůj pocit informací „mám nepříjemnou zkušenost, nerada jsem chodila do práce, protože jsem věděla, že tam toho člověka uvidím a prakticky to nemá řešení (156) ...všechny jsme se těšily, že odchází“ (177). Srovnatelné vnímání má i respondentka H „byla jsem z toho taky špatná, strašně jsem byla ráda, že se pak do práce nevrátila“ (143-145) dále své tvrzení opírá o komparaci „no ovlivňovalo to celé pracoviště, je to tak jak, když se nakazíš chřipkou, tak je to i s náladou“ (181).

Preventivní role supervize

Respondentky se snaží vysvětlit preventivní roli supervize více způsoby. Respondentka A považuje preventivní roli supervize jako sumární ochranu před stresem „je to ta prevence proti stresu, naučit tu pečovatelku sebeovládání, sebe uklidnění, třeba jí řekne ta supervize, že na to není sama“ (246) podobně na situaci nahlíží i respondentka C „ventilování určitě, když něco exceluje a dejme hlavy dohromady najdeme řešení“ respondentka E vidí prevenci v ochraně nových pracovníků „jako nový pracovník bych se dozvěděla na, co si mám dát pozor, každý klient je jiný“ (148) respondentka D spatřuje preventivní roli supervize před syndromem vyhoření „abychom nevyhořely (139)...je potřeba ty problémy někomu sdělit, probrat je a opravdu, aby to nedošlo až do fáze uzavření se do sebe... a najednou se dostanu do fáze, že tu práci kolem klientů nebudeme schopni dělat, budeme vyčerpaní, že to nepůjde“ (141) stejný názor prezentuje i respondentka G „právě, jde o obranu před vyhořením, abychom nevyhořely“ (62). Respondentka F potvrzuje rovněž prevenci syndromu vyhoření „preventivní roli proti vyhoření, aby to člověk prostě mohl někomu říct a poradit se“ (72). Respondentka H se opírá o stejnou tezi „aby ty lidi nedopadli úplně na dno, vlastně aby nevyhořeli“ (124). Preventivní role supervize je sympaticky formulována respondentkou B jako „vypnutí a nabrání síly a energie, povzbuzení“ (216). Z výpovědi respondentek je patrné, že si plně uvědomují náročnost svého povolání a supervizi vnímají jako nezbytnost při prevenci stresu a vyhořením.

Prevence před syndromem vyhoření

Respondentky si sami uvědomují, že do syndromu vyhoření se může dostat každý pracovník, který pracuje s lidmi. Respondentka H sděluje „syndrom vyhoření je zrádný můžeme se do něho dostat všichni je to tím, že děláme dlouho ve stresu“ (147) další respondentka E upozorňuje na nebezpečí

při nástupu nových pracovníků a vyjadřuje ho následovně „určitě se to člověku může stát, když jsem nastoupila - neznala problematiku, tak jsem se do těch lidí hodně vžívala, teď už s nimi soucítím, neberu to tak do hloubky, to bych určitě vyhořela“(162-165). Respondentka C sděluje, že si uvědomovala právě stejně i ona, že se do syndromu vyhoření může také dostat „měla jsem štěstí, že jsem nedošla do syndromu vyhoření“ (205). Další uvědomění situace prezentuje respondentka F „uvědomovala jsem si situaci, říkala jsem si pozor na to, člověk musí hodně relaxovat“ (102). Zároveň jsou přesvědčeni, že pokud si vytvoří akceptovatelné podmínky pro svoji práci, je možné syndrom vyhoření odvrátit, při střetu s osobou, která prožívala syndrom vyhoření, se sami snažily pomoci, prevenci dále spatřují v „mít čas na regeneraci, přátelé, ventilování, nebýt prostě pořád v práci, rodina (C, 189-191) myslím si, že by se hodilo i sem tam na supervizi udělat nějaký průzkum, hodně se o tom mluví“ (C, 212). Respondentka A vyjadřuje také odlišný názor „dobrý kolektiv a dobré vztahy“ (278) „užívat si ten čas prostě jinak než tou prací“ (G, 71). Shodný názor má i respondentka D, která spatřuje prevenci před syndromem vyhoření jako „umět relaxovat, nenosit si práci domů, dodržovat pauzy, užívat si volna“ (151). Supervizi jako prevenci před syndromem vyhoření vidí respondentka H jako „uvolnění a odtrhnutí od pracovního stresu“ (151).

Sumarizace:

Čtvrtá dílčí otázka si kladla za cíl prozkoumat, zda vybraní pracovníci mají nějakou zkušenost se syndromem vyhoření, jestli může ovlivnit jejich práci a zda mají vědomosti, jak se proti syndromu vyhoření mohou chránit. Všechny mají vědomosti o syndromu vyhoření a setkaly se s ním v praxi. Jedna respondentka má přímo osobní zkušenost z minulého pracoviště, další zažily syndrom vyhoření v provedení u kolegyně na pracovišti. Zkušenost je ovlivňovala při plnění pracovních povinností a působila i na celkovou atmosféru pracoviště. Preventivní roli supervize vidí, především jako ochranu před stresem, dále jako prevenci pro nové pracovníky, kteří nemají tolik zkušeností, dotýkají se i tvrzení, že supervize je dobrou prevencí před syndromem vyhoření. Prevenci syndromu vyhoření spatřují např. v relaxaci, v supervizi, ve ventilování, v přítomnosti dobrého kolektivu a vztahů mezi lidmi na pracovišti, ve využívání volného času jiným způsobem než přemýšlením o práci.

DVO č. 5 Jak se pracovníci dívají na jiné formy pomoci a podpory ve své práci?

Obsahem dílčí výzkumné otázky jsou přiřazené odpovědi otázek č. 14, 16. Bude prezentováno, jaký pohled mají pracovníci PS na jiné možnosti podpory, ať ve formě jiného kvalifikovaného odborníka

nebo zcela nové jiné pomoci. V rámci rozhovorů bylo dále zjišťováno, jak vidí sami pracovníci ideální supervizi.

Představa pracovníků o jiné podpoře

Respondentky během rozhovoru měly potíže vyjádřit, jakou jinou podporu by přivítaly. Otázku bylo potřeba stylisticky upravit. Byly informovány o zaměření otázky, které jsme následně rozčlenily do dvou částí. První část se týkala podpory jakéhokoliv kvalifikovaného pracovníka (psycholog, psychiatr, specialista na gerontologii, odborník v sociální oblasti atd.) Respondentky A, B, E, G se shodly, že by si přály nechat pouze supervizi. Ostatní respondentky C, D, H, F neverbálně uvažovaly i o jiné možnosti a následně sdělily „*zvolila bych psychologa, protože si myslím, že dokáže rozklíčovat strach, kdo má kde slabé místa, ví jak tomu člověku pomoci a dovede najít cestu, takový psycholog koučink, pomůže k tomu jak si být jistý, když dochází ke stresovým situacím, prostě jak postupovat správně a mít jistotu*“ (C, 234) „*nevím jestli bych ho upřednostnila, ale proč to nezkusit, nemyslím si, že by to byl špatný nápad*“ (D, 208) „*možná asi psycholog, protože si myslím, že by poradil v některých situacích, jednou za rok na zkoušku*“ (H, 160), tento stejný názor měla i respondentka F (134). Následně doplnily, že supervizi by si určitě nechaly dále jako formu podpory, protože jim otvírá široký obsah využití. Svě tvrzení opíraly o tyto vyjádření „*na supervizi prožívám oddech, vidím tam spojení i toho zastavení nad naší prací a toho našeho času*“ (F, 132) další respondentka spatřuje ještě další prvky „*supervizi co jsem zažila, je to o důvěře, abych se otevřela, protože se týká vztahů a je o komunikaci*“ (D, 210) „*skupinovou supervizi, s individuální nemám zkušenosti, ale mám ji jako moje zadní vrátka*“ (C, 244). Podporu dále vidí i v jiných skutečnostech, libovolný výběr seminářů (C, 145), vzdělávání – aktuální informace v sociální oblasti (C, 232), podporu od rodin klientů (E, 186), dodatkovou dovolenou (H, 156), auto a lepší kolektiv (G, 75), flexibilní zástup za nemocnost (F, 137), třídní školení (D, 203).

Návrhy na ideální supervizi

Respondentky C, E a F by setrvaly u skupinové supervize, ideální supervizi spatřují jako supervizi po pracovní době. Názor formulují sděleními „*možná by semnou spolupracovnice nesouhlasily, ale až po pracovní době, až by bylo vše hotové a byl klid, pak vše probrat*“ (E, 131) „*asi bych volila jiný čas*“ (F, 87) „*spíš, kdyby se začátek supervize posunul ke konci pracovní doby s tím, že by pečovatelky zůstaly po pracovní době a započítalo by se jim to do vzdělávání*“ (C, 156). Další respondentky opírají ideální supervizi o důvěru supervizora a o pocit, který by měl nastat po supervizi „*abychom mohly supervizorce věřit*“ (F, 91) „*hlavně se supervizorkou, které všichni*

důvěřujeme“ (D, 179) „je fakt důležité, aby to z člověka spadlo“ (E, 206) „pokud by byl nějaký problém, mělo by dojít k úlevě a nesmí se to otočit proti pracovníkům“ (H, 116). Respondentky A, B, D, F poukazují i na jiné možnosti, které by přivítaly „zvolit týmovou a skupinovou supervizi“ (A, 63) „nebráním se ani týmové supervizi“ (F, 95) „já osobně bych neměla problém, kdyby byla supervize třeba i s ředitelkou“ (D, 226) „tým jako celkově, pečovatelky, vedoucí, třeba i paní ředitelku, sdělit si věci a oslovit je třeba i konkrétně s otázkami“ (B, 325) považují to za obohacení v jejich práci.

Jiné potřeby pracovníků

Z rozhovoru vzešly i jiné potřebnosti respondentek, které si dovolím v rámci této otázky uvést. Respondentka C přirovnává pracovní dobu k velkému vypětí, vyjadřuje mínění, že by mělo dojít k úpravě pracovní doby o víkendových službách *„je potřeba odejmout 12 hodinové pracovní doby a radši stanovit osmihodinové směny“* (277) z tohoto řešení vyplývá, že víkendové služby budou mít pracovníci častěji. Jiné respondentky poukazují na změnu nároků na pozici pečovatelky, projevují během rozhovoru spíše žádost vůči klientům *„ano hodně se nároky změnil, přivítala bych, kdyby nás klienti nebrali jako služky, ale aby nás přijímali jako pečovatelky, člověk se někdy musí opravdu hájit“* (A, 158), sdělení stvrdila i další respondentka výrokem *„aby si nás prostě trošičku víc vážili“* (H, 163). Respondentka C po konzultaci s kolegyněmi, uvádí, že předností by byla podpora na telefonu ve formě rádce *„mluvily jsme s pečovatelkami o tom, že by bylo dobré mít takového partáka na telefonu, mohla bych se na něho obrátit, to by mi asi hodně pomohlo eliminovat stres“* (C, 286). Z odlišného pohledu na supervizi se dívá respondentka E, která nespécifikuje další potřeby, spíše vyjadřuje jen pozitivní pocit *„člověk vidí, že ten zaměstnavatel má zájem o ty svoje zaměstnance“* (11) podobnou podporu vnímá i respondentka A *„je dobrý, že člověk může vlastně říct, co potřebuje, a že se má na koho obrátit“* (319). Příkladnou podobu méně publikované supervize a její potřebu vystihují respondentky C, E, F zmiňují vzájemné konzultování dvou kolegů *„ano kolegyně, nic za to nedostane a udělá mi supervizi (C, 74) mám zkušenosti na koho se mohu obrátit o radu“* (C, 79) *„ano využívám s kolegyní, s kterou jsem si nejbližší, probereme ten postup, když třeba nevím“*(E, 42) *„určitě, konzultujeme třeba postup u nového klienta“* (F, 108), k tomuto názoru se přidává i respondentka B (37) s respondentkou A (129) respondentka D dodává *„tohle probíhá i několikrát denně, shodiš takto ze sebe nějaký problém“* (93).

Sumarizace:

Pátá dílčí otázka si kladla za cíl zjistit, pohled pracovníků na jiné možnosti podpory, ať ve formě jiného kvalifikovaného odborníka nebo zcela nové jiné pomoci. Zajímalo mě i jejich pohled na ideální supervizi. Pečovatelky zastávají názor, že supervize je pro ně nástroj s širokým obsahem využití, nechtějí o něj přijít, tato forma podpory jim vyhovuje. Pokud by měly zvolit jinou podporu, jiného kvalifikovaného odborníka, některé respondentky se přiklonily k zvolení psychologa, jelikož se domnívají, že tato osoba jim pomůže najít způsoby jak se chránit před pracovním stresem a doporučí jim i jiné cesty jak správně postupovat při práci s klienty. Během rozhovorů sdělily, že tzv. ideální supervizi spatřují jako supervizi po pracovní době. Uvádějí i nejdůležitější potřebu – mít k supervizorovi důvěru. V několika případech navrhuje během roku zprostředkovat týmovou supervizi, kterou považují za velmi dobrý komunikační krok a zároveň ho vnímají jako obohacení v jejich práci. Poukazují na eventualitu úpravy pracovní doby, která by přinesla sice častější víkendové směny pro každou pečovatelku, ale nebyla by to tak vysilující práce. Ze strany klientů by přivítaly více respektu k osobě pečovatelky, poněvadž sami řadí toto povolání k jedné z velmi náročných pomáhajících profesí a zároveň poukazují na vzdělání a následující povinné vzdělávání, které musí pracovník v sociálních službách mít. Uvádějí i jinou formu supervize, a to konzultování dvou kolegů, jako jejich prostředek při výkonu zaměstnání. Do další podpory řadí např. vzdělávání, dodatkovou dovolenou, flexibilní poskytnutí zástupu za nepřítomné pracovníky apod.

6 DISKUZE

V praktické části diplomové práce jsem vymezila pět dílčích výzkumných otázek. Pomocí dílčích otázek jsem hledala odpověď na hlavní výzkumnou otázku „**Jak vybraní pracovníci pečovatelské služby vnímají supervizi a zdali jim supervize přináší pomoc při zvládání distresu?**“ Domnívám se, že jsem uvedeným způsobem, získala odpověď na hlavní výzkumnou otázku:

Respondentky výzkumu srozumitelně popsaly pojem supervize, k supervizi přistupují zodpovědně, vždy pokud jsou přítomny na pracovišti, se jí zúčastňují. Nejvíce preferovanou formou je skupinová supervize. Všechny respondentky zastávají názor, že profese pečovatelky jako pomáhající osoby je velmi náročná, a proto pracují někdy ve stresovém prostředí. Ačkoliv pouze dvě respondentky stylizovaly pojem distres, i ostatní dotazované osoby vystihly symptomy, jež způsobují tento stav. Po vysvětlení pojmu distres u ostatních respondentek docházelo k příkladům, kdy se do uvedeného stavu dostávají a zároveň zmiňovaly, co jim pomáhá při zvládání negativního stresu. Tímto způsobem také potvrdily, že prožívají negativní stres na svém pracovišti. Shodně vypověděly, že při zvládání negativního stresu na pracovišti jim pomáhá komunikace, supervize, vzájemná pomoc kolegyně a další mimopracovní záležitosti. Do komunikace řadí i konzultování dvou kolegů nebo intervizi, která je rovněž formou supervize. V supervizi spatřují prevenci před negativním stresem a syndromem vyhoření. Supervize jim zároveň dává prostor strávit spolu příjemný čas, který je vzájemně obohatí, považují ho za místo, kde se setkávají s podporou, motivací a zpětnou vazbou k jejich práci. V závěru rozhovoru se nebrání vyzkoušení i jiné podpory, a to psychologa. Přínosné by pro ně bylo zařazení i týmové supervize.

Obohacující je pro mne poznání jak důležité je věnovat čas výběru supervizora. Uvědomila jsem si, že výběr supervizora by měl být záležitostí všech. Nabyla jsem dojmu, že supervizor, který je vyhovující například pro pobytovou službu, nemusí být tím správným supervizorem v pečovatelské službě. Výběr supervizora by se neměl asi vůbec vybírat náhodně, ale organizace by měla mít zpracovaná vnitřní kritéria výběru, zároveň se potvrzují i další potřebné osobnostní předpoklady supervizora, které jsou podstatné pro úspěšný průběh supervize. Sama se rovněž zamýšlím nad uvedeným spojením dvou funkcí – lektorky a supervizorky, které již zmínily respondentky.

Při výzkumném šetření mohlo dojít i k určitému zkreslení při sběru dat, jelikož všechny respondentky znám. Na pozici pečovatelky jsem s některými pracovala několik let. Uvědomuji si zpětně i své pocity během rozhovorů a zvláštní pocit, který se dostavoval u některých otázek.

Po určitém čase během rozhovoru překážky opadly a já jsem vnímala, že upřímně sdělují svoje pocity.

Pozoruhodným hlediskem pro mne bylo množství časových kódů, které svým způsobem mohou signalizovat plnění více úkolů v jednom časovém momentu. Myslím si, že pro hlubší porozumění by mělo cenu uvažovat o analýze běžného pracovního dne pečovatelky, kde je potřebné se i zabývat jakým způsobem provádí dané množství práce.

Zajímavým zjištěním jsou pro mne i návrhy na uskutečnění supervize po pracovní době, které poukazují tak na další eventualitu jak docílit efektivní supervize. Již samotný termín a čas v pracovní době může působit jako distres daného dne. Potvrzení správnosti tohoto kroku by bylo vhodné ověřit například dotazníkovým šetřením na dané téma u všech pečovatelek dané organizace pečovatelské služby.

ZÁVĚR

Ve své diplomové práci jsem si zvolila téma supervize jako nástroj pro zvládání distresu u pracovníků v pečovatelské službě. Téma jsem si vybrala záměrně, abych si ověřila účelnost tohoto nástroje v praxi pečovatelské služby.

V teoretické části jsem se snažila charakterizovat pojetí supervize. Zaměřila jsem se na formy supervize, popsala jsem funkce a význam supervize. Věnovala jsem se pracovní zátěži, příčinám distresu, zvládnutí distresu a jeho možnému dopadu. Cílem teoretické části bylo představit supervizi jako podpůrný nástroj pomoci a podpory vhodný ke zvládání distresu u pracovníků v PS.

V praktické části popisují realizované výzkumné šetření ve vybrané organizaci. Cílem bylo zjistit, jak vybraní pracovníci pečovatelské služby vnímají supervizi a zdali jim supervize přináší pomoc při zvládání distresu. Vymezený cíl jsem rozprostřela do pěti dílčích výzkumných otázek.

Z výsledků výzkumného šetření vyplývá, že vybraní pracovníci pečovatelské služby mají znalosti o supervizi, dovedou ji definovat a považují ji za jednu z přínosných metod, které pomáhají při zvládnutí distresu. Preferují skupinovou supervizi, jelikož v ní spatřují více využití pro svoji práci. Oslovení pracovníci se nebrání i zavedení týmové supervize, dokonce jí někteří považují za dobrý komunikační krok mezi vedením a pečovatelkami. Pokud by měli pracovníci uvažovat i o jiné podpoře než nyní, přiklánějí se někteří k zvolení podpory kvalifikovaného odborníka, a to psychologa. Podporu psychologa neřadí do přední linie, chtějí nadále zůstat u pro ně pozitivního nástroje, kterým je supervize. Podporu psychologa by pouze zařadily mezi daná supervizní sezení.

Výzkumné šetření zjistilo i možné překážky, které brání efektivní supervizi. Dotazované respondentky je označily jako časovou tíseň, nezískání důvěry supervizora, přítomná nedůvěra mezi osobami na supervizi, aktuální překážka ve spojení dvou funkcí – supervizora a zažité lektorky semináře individuálního plánování. Objevuje se ve výzkumu i sdělení proti stanovenému času supervize, a tou je zvážení vymezení času supervize po pracovní době.

Domnívám se, že závěr výzkumného šetření může být přínosný pro vybranou organizaci pečovatelské služby a i pro samotné účastníky výzkumného šetření. Jelikož je vybraná pečovatelská služba i orientovaná na stanovení minut přímé péče a vytíženost pečovatelek se rovná v tomto směru velmi vysoké vytíženosti. Značnou vytíženost naznačují i pečovatelky ve svých vyjádřeních. Domnívám se, že velmi vysoká vytíženost může být jednou z příčin distresu na pracovišti a zároveň může hrát důležitou roli v dlouhodobém zatížení pracovníků, kteří pracují s lidmi.

Na zjištěné výsledky výzkumného zkoumání lze navázat dalším výzkumem a tím je možné rozvinout nalezení dalších příčin distresu, které zde byly pouze naznačeny. Zjištění by se mohla dále týkat upřednostnění začátku supervize po pracovní době, stanovení týmové supervize 1x ročně a v neposlední řadě i zabýváním se možností externího pracovního auditu, který potvrdí nebo vyvrátí korektnost vytíženosti pečovatelek.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BICKOVÁ, Lucie. *Pečovatelská služba v České republice*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2010. ISBN 978-80-904668-0-7.

BAŠTECKÁ, Bohumila a Petr GOLDMANN. *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-550-4.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výskumu*. 4., rozš. vyd. Bratislava: Vydavateľstvo UK, 2008. ISBN 978-80-223-2391-8.

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

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, c2008. ISBN 978-80-7262-532-1.

HAWKINS, Peter a Robin SHOHET, 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 80-7178-715-9.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

JANOUSHKOVÁ, Klára. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita Ostrava, 2007. ISBN 978-80-7368-229-3.

KADUSHIN, Alfred. a Daniel. HARKNESS. *Supervision in social work*. Fifth edition, 2014. ISBN 9780231151764.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada, 1998. Psychologie pro každého. ISBN 80-7169-551-3.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-551-2.

MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.

MICHAEL CARROLL AND MARGARET THOLSTRUP. *Integrative approaches to supervision*. London: Jessica Kingsley Publishers, 2001. ISBN 9781846421976.

PLAMÍNEK, Jiří. *Sebeřízení: praktický atlas managementu cílů, času a stresu*. Praha: Grada, 2004. Manažer. ISBN 80-247-0671-7.

POTMĚŠILOVÁ, Petra. *Supervize v podmínkách speciálního vzdělávání*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. ISBN 978-80-244-4127-6.

PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. *Asertivitou proti stresu*. 2., přeprac. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2007. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1697-8.

RHEINWALDOVÁ, Eva. *Dejte sbohem distresu*. 1. vyd. Praha: Scarabeus, 1995. ISBN 80-85901-07-2.

SCHAVEL, Milan a Milan TOMKA. *Základy supervízie a supervízia v praktickej výučbe v sociálnej práci*. VŠ zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2010. ISBN 978-80-89271-87-0.

STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-X.

ŠVARÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

URBAN, Jan, 2016. *Přestaňte se v práci stresovat: 44 doporučení pro ty, kteří nechtějí práci obětovat své zdraví*. První vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5820-6.

VAŠINA, B.: *Základy psychologie zdraví*. Ostrava: Pdf OU 2009.

Zákony:

Zákon č. 108/2006 Sb.: Zákon o sociálních službách. *Zákony pro lidi* [online]. Česká Republika, 2006 [cit. 2016-12-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108/zneni-20160801>

Zákon č. 262/2006 Sb.: Zákon zákoník práce. *Zákony pro lidi* [online]. Česká Republika, 2006 [cit. 2016-12-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>

Vyhláška č. 505/2006 Sb.: Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. *Zákony pro lidi* [online]. Česká Republika, 2006 [cit. 2016-12-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

Internetové zdroje:

Supervize není totéž co inspekce. *Učitelské noviny* [online]. ČTK, 2007 [cit. 2017-01-29]. Dostupné z: <http://www.ucitelskenoviny.cz/?archiv&clanek=2417>

Supervize do škol. *Regionální informační servis* [online]. Česká republika, 2012 [cit. 2017-01-29]. Dostupné z: <http://www.risy.cz/cs/vyhledavace/projekty-eu/detail?id=60126>

Šance na úspěch: systematická podpora žáků se sociálním znevýhodněním ve vzdělání. *Portál pro školní asistenty a asistenty pedagogů* [online]. Česká republika, 2016 [cit. 2017-01-29]. Dostupné z: <http://www.asistentpedagoga.cz/skolni-asistenti-iii-sance-na-uspech>

Dotační program bezpečné klima v českých školách. *MŠMT* [online]. Česká republika, 2016 [cit. 2017-01-29]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/socialni-programy/dotacni-program-bezpecne-klima-v-ceskych-skolach-1?highlightWords=supervizeech>

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Grafické znázornění průběhu supervizního setkání

Obr. 2. Rozhodování o povaze stresu

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1. Prvořadá zaměření supervize

Tabulka č. 2. Popis respondentů

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Rešerše použité literatury

Příloha P II: Slovník pojmů

Příloha P III: Obsah rozhovoru

PŘÍLOHA P I: REŠERŠE LITERATURY

BICKOVÁ, Lucie. *Pečovatelská služba v České republice*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2010. Kniha popisuje změny v pečovatelské službě (dále PS) od roku 2007 a poskytuje celistvý pohled na problematiku PS. V kapitole „Hodnocení a profesní rozvoj zaměstnanců“ autoři vystihují podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka, v části PS v praxi sdělují, co vlastně supervize znamená, jaké potřebuje podmínky a jaký je její význam. Kapitola obsahuje i příklady z praxe.

BAŠTECKÁ, Bohumila a Petr GOLDMANN. *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál, 2001. Kniha vymezuje rámec klinické psychologie, vývoj a současnost oboru. V druhé části této knihy je věnováno několik kapitol vymezení supervize, historii supervize u nás, týmové supervizi a příkladům supervizních postupů.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 4., rozš. vyd. Bratislava: Vydavateľstvo UK, 2008. Publikace charakterizuje kvalitativní a kvantitativní výzkum, popisuje podrobně kvalitativní a kvantitativní metody sběru dat, výzkumný problém, přípravu výzkumu, formulaci hypotéz, výběr zkoumaných respondentů apod. V knize jsou popsány mechanismy výzkumného nástroje. Přílohy poskytují jak např. postupovat při zvoleném výzkumu.

GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. Publikace přibližuje sociální práci - pedagogům a odhaluje jim možnosti tohoto oboru. Sociální práci dokresluje uvedená výzkumná šetření. Čtenáři se prostřednictvím výzkumné analýzy dostávají do mezí této náročné práce.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. Tato kniha slouží jako metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci. V obsáhlé odborné literatuře, popisuje autorka ve čtvrté části pojem supervize, její rozdělení a vystihuje cíl supervize v organizaci. V knize jsou dále rozpracovány podrobněji tři modely supervize, najdeme zde i informace o supervizním kontraktu.

HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, c2008. Praktická publikace autorů, kteří propojili teoretické vědomostmi se zkušenostmi a praxí. Kniha je využívána i jako příručka pro začínající supervizory, spoustu odpovědí na různé situace tam najdou vedoucí pracovníci, kteří se sami zúčastňují supervize na pracovišti. Knižka přináší mnoho zkušeností z pojetí a metod

využívaných v supervizi. Jde o ojedinělé odborné dílo, které vyrůstalo v českém prostředí. Knihu využívám ve své praxi, je pro mne přínosem při supervizních sezeních.

HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích.* Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. Celá publikace pojednává o supervizi. Setkáváme se zde i s modely supervize. Autoři vystihují, procesní model supervize dále se věnují supervizi skupin, týmů, popisují výhody a nevýhody těchto typů supervize. V závěru knihy se autoři věnují rozvoji strategie a praxe supervize v organizacích.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace.* Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. Publikace přináší informace o kvalitativním, kvantitativním a smíšeném výzkumu, popisuje kvalitativní metody sběru dat. Část učebnice je věnována přípravě a samotnému kódování dat, následně informuje jak postupovat při vyhodnocování výsledků a popisuje, co spadá do interpretace. Seznamuje zároveň i s možnostmi využití počítačových programů, které slouží, pomáhají při zpracování kvalitativního výzkumu. Předává dále informace o psaní zprávy o výzkumu a hodnocení jeho kvality.

JANOUSHKOVÁ, Klára. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností.* Ostrava: Ostravská univerzita Ostrava, 2007. Sborník studijních textů z oblasti sociálních služeb. Pro téma diplomové práce je přínosná kapitola s názvem „Úvod do supervize a duševní hygieny.“ Obsah poskytuje údaje o supervizi, náhled do historie supervize v ČR, autorka se dotýká pojmu syndrom vyhoření jeho prevence a řešení.

KADUSHIN, Alfred. a Daniel. HARKNESS. *Supervision in social work.* Fifth edition, 2014. V publikaci autoři uvádějí informace z oblasti sociální politiky. Kniha konzultuje problémy pracovníků v sociální oblasti, věnuje se syndromu vyhoření, dále popisuje funkce a výzvy supervize v praxi sociální práce.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese.* 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. Publikace určená všem pracovníkům, kteří pracují v pomáhajících povoláních. Kniha lépe pomáhá pochopit potíže klientů, rozvíjí a radí jak si zachovat profesionální přístup při jednáních a jak posílit psychickou odolnost. Popisuje jak zachovat meze mezi klientem a pracovníkem.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení.* Praha: Grada, 1998. Publikace nás seznamuje s příčinami a příznaky syndromu vyhoření, popisuje, jak dochází k syndromu vyhoření a zároveň

poskytuje informace, jak syndrom řešit, když již k němu dojde. Kniha je celkovým souborem vědomostí jak konat, aby naše nadšení nevyhořelo.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví.* Praha: Portál, 2001. Autor nás seznamuje, k jakým těžkostem může dojít v našem duševním životě a co s tím můžeme dělat. V knize jsou shrnuty řešení a nejdůležitější znalosti z psychologie zdraví. Dílo nás dále seznamuje s mechanismy zvládnutí těžkostí a stresu, se symptomy podporující zdraví a odolnost osoby.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce.* Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. Autor a jeho spoluautoři se věnují metodám sociální práce. Pozornost věnují supervizi a riziku vyhoření u pracovníků v sociálních službách, popisují typické příznaky nezvládnutého pracovního stresu. V kapitole devatenáct se podrobněji věnují např. začátkům supervize v České republice, formám a cílům supervize a podmínkám úspěšné supervize v organizaci.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce.* Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. V knize najdeme hlavní názvy sociální práce, dále pojmy vedlejších vědních resortů, které se v oblasti sociální práce používají. Kniha je bohatá i na informace týkající se duševního a tělesného zdraví, problematiky nouze, chudoby, najdeme, zde i pojmy z oblasti kriminologie, rizikového chování, ústavní péče, metody sociální práce a jiných pomáhajících oborů apod.

MICHAEL CARROLL AND MARGARET THOLSTRUP. *Integrative approaches to supervision.* London: Jessica Kingsley Publishers, 2001. Základní četba pro konzultanty má široký rozsah s bohatými podrobnostmi o supervizi, využívá se jako základní pomůcka pro konzultanty, psychoterapeuty a v neposlední řadě i pro studenty zapojené do procesu supervize. Informuje o modelech integrativní supervize, zjišťuje přínos supervize v organizaci tak i v individuálním nastavení. Seznamuje s teoretickými a praktickými pohledy na supervizi.

PLAMÍNEK, Jiří. *Sebeřízení: praktický atlas managementu cílů, času a stresu.* Praha: Grada, 2004. Kniha předává informace, které souvisejí a pomáhají porozumět jakou má souvislost sebepoznání, management času, stresu... Vymezuje kromě toho základní údaje o vzniku stresu jeho rozdělení a zvládnutí, uvádí informace jak lépe rozvíjet své schopnosti, jak dobře vycházet s ostatními lidmi, jak se poučit z neúspěchu a umět se radovat z úspěchu.

POTMĚŠILOVÁ, Petra. *Supervize v podmínkách speciálního vzdělávání.* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. Publikace vznikla v rámci projektu Sociální determinanty zdraví u sociálně a zdravotně znevýhodněných a jiných skupin populace. V knize je popsána cílová skupina speciálního vzdělávání, dále nám autorka specifikuje speciální vzdělání a pracovníka ve speciálním vzdělávání. Věnuje se třem pojmům - koučování, mentoringu a supervizi. Seznamuje

s ideovým plánem, s návrhem podpory pro pedagogické pracovníky, kteří pracují s klienty s postižením.

PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. *Asertivitou proti stresu. 2., přeprac. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2007.* Dílo pojednává o stylu asertivního jednání - jak si stát na svých právech bez toho, abychom uráželi druhého, zároveň nám poskytuje základní údaje k dovednosti lépe se prosadit, vylepšit kvalitu života a zároveň uznávat potřeby druhých lidí. Vymezuje efektivní komunikaci, popisuje vliv zpracování prožívání distresu, manipulaci... Kniha je doplněna o různé přístupy, které můžeme při komunikaci používat, tak abychom byly se sebou spokojenější, za zmínku stojí i kapitola kde autoři popisují jednoduché asertivní reakce.

RHEINWALDOVÁ, Eva. *Dejte sbohem distresu. 1. vyd. Praha: Scarabeus, 1995.* Kniha psycholožky, která popisuje jak rozlišovat mezi stresem, eustresem, distresem. Seznamuje nás s tím, jak může být stres životu prospěšný a na druhé straně jak nás může ohrožovat. Kniha obsahuje různé instrukce jak se vypořádat se stresory, vyhnout se odezvám distresu a jak zůstat úspěšný. Kniha mne velmi zaujala svým obsahem, navíc je obohacena o citáty a další zpracované informace (relaxace – redukce stresu, komunikace, přehled způsobů jak dát sbohem distresu apod), proto jsem se rozhodla si tuto knihu koupit a dále ji používat v pracovním životě.

SCHAVEL, Milan a Milan TOMKA. *Základy supervízie a supervízia v praktickej výučbe v sociálnej práci. VŠ zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2010.* Rozsáhlá publikace definuje supervizi jako nástroj vzdělávání, věnuje se také kvalifikačním předpokladům supervizora, který vstupuje do různých prostředí cílových skupin. Poskytuje přehled základních teoretických poznatků o supervizi v sociální práci, rovněž se věnuje supervizi v procesu odborné praxe. Specifikuje význam a úlohu supervize v praxi, věnuje se i pojetí supervizního provázení studentů nejen na praxi.

STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999.* Kniha nám popisuje kvalitativní výzkum, seznamuje nás se zakotvenou teorií a poskytuje nám přehled informací, které potřebují badatelé ke zpracování výzkumu v oblasti sociálně vědních oborech. Kniha je rozdělena do několika kapitol. Třetí část popisuje proces otevřeného kódování krok za krokem, charakterizuje i pomocné postupy doprovázející shromažďování a analyzování údajů.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007.* Kniha je velmi bohatá na informace ohledně kvalitativního výzkumu, autoři v ní prezentují, že kvalitativní výzkum je hra. Publikace je rozdělena na dvě části. V první části je

popisován celý proces kvalitativního výzkumu, autoři se věnují výzkumnému designu, sběru dat interpretaci a psaní výzkumné zprávy. V druhé části knihy nalézáme příklady a rozbor provedených výzkumů.

URBAN, Jan. *Přestaňte se v práci stresovat: 44 doporučení pro ty, kteří nechtějí práci obětovat své zdraví*. První vydání. Praha: Grada Publishing, 2016. Publikace se věnuje tématu stresu, a to stresu vznikajícího v souvislosti s prací, příznakům a příčinám syndromu vyhoření. Obsahem je čtyřicet čtyři doporučení, které se vztahují k pracovním zlovykům, které ke stresu, distresu přispívají.

VAŠINA, B.: *Základy psychologie zdraví*. Ostrava: Pdf OU, 2009. Autor vydává prostřednictvím Ostravské univerzity – Filozofické fakulty podpůrný studijní materiál, který nám lépe pomáhá pochopit, co představuje v lidské společnosti zdraví. Kromě toho popisuje stres, jeho úskalí, věnuje se pracovnímu zatížení, zdrojům a možnostem zvládnání stresu. Ve svém materiálu se zmiňuje i o sociální podpoře v případě pracovního stresu.

PŘÍLOHA P II: SLOVNÍK POJMŮ

Supervize – celoživotní forma učení, jedna z forem podpory profesionálního růstu

Distres – negativní stres, nadměrná zátěž, která může jedince poškodit a vyvolat onemocnění

Syndrom vyhoření – soubor příznaků vyskytujících se u pracovníků pomáhajících profesí odvozeny z dlouhodobého nekompenzované zátěže, kterou přináší práce s lidmi

Pracovník v sociálních službách – pracovník, který vykonává přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb

Pečovatelská služba – sociální služba, kterou se zabezpečuje potřebná péče o osobu, její výživu a domácnost

PŘÍLOHA P III: OBSAH ROZHOVORU

1. Jak dlouho pracujete v pečovatelské službě?
2. Slyšela jste o supervizi, víte co to je?
3. Máte, se supervizí osobní zkušenost, jakou?
4. Jaké další formy supervize znáte, jak Vám vyhovovaly, a kterou preferujete a proč?
5. Jak se na supervizi cítíte, jaké pocity zažíváte?
6. Jaký má supervize, z Vašeho pohledu pro Vás přínos?
7. Myslíte si, že pracujete ve stresovém prostředí a proč?
8. Jaké jsou příčiny stresu, který v práci prožíváte a jak ho na pracovišti vnímáte?
9. Jak chápete slovo distres?
10. Co pomůže, zvládnout tento stres na pracovišti?
11. V čem si myslíte, že supervize pomáhá pracovníkům PS?
12. Jak často by supervize podle Vás měla být?
13. Jakou má supervize podle Vás preventivní roli?
14. Jak jste spokojená se supervizí ve Vaší práci, jak by měla vypadat ideální supervize?
15. Znáte syndrom vyhoření, co podle Vašeho názoru pomáhá k předejití?
16. Jakou jinou formu podpory, pomoci byste přivítala ve své práci?