

# PŘÍLOHA

## PROJEKT DIPLOMOVÉ PRÁCE

KATEDRA ŘÍZENÍ A SUPERVIZE VE ZDRAVOTNICKÝCH A SOCIÁLNÍCH ORGANIZACÍCH

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ UNIVERZITY KARLOVY V PRAZE

**Zaměření:** Supervize

**Jméno:** Bc. Alima Martinová

**Osobní číslo:** 51142895

**Imatrikulační ročník studenta:** 2018

**Předběžný název připravované DP:** Supervize jako prevence syndromu vyhoření u odborného personálu Vězeňské služby ČR

**Vedoucí práce:** Mgr. Jiří Mertl, Ph.D.

**Formulace a vstupní diskuse problému. Popis výchozí a předpokládané cílové situace nebo otázky popř. hypotézy, na které by měla práce odpovédět. Co autor o tématu ví, proč ho považuje za relevantní – na základě studia odborné literatury, vlastních zkušeností.**

V diplomové práci se chci věnovat tématu, jak může supervize fungovat jako prevence syndromu vyhoření u odborného personálu Vězeňské služby ČR. Jde o psychology, terapeuty a speciální pedagogy, kteří pracují s vězněnými osobami a s osobami ve vazebních věznicích. Jde o náročnou profesi a může mít dopady na fyzické i psychické zdraví těchto pracovníků.

V rámci praxe se ve specifickém prostředí věnuji vězněným osobám, které často trpí různými patologickými rysy. Rizikovými faktory při práci s psychopatií se jako psychoterapeutka zabývám také ve své praxi i v rámci svého studia. V bakalářské práci jsem shrnula dějiny diagnózy hysterie. Významně jsem se v ní také věnovala hraniční poruše

osobnosti a způsobům práce s lidmi, kteří jí trpí. Mezi vězněnými osobami se tato forma patologie často vyskytuje. Pro profesionály to znamená vyšší emoční expozici, která může být bez dalších podpůrných metod v dlouhodobém časovém horizontu riziková. Pracovníci jsou pak také ohroženi syndromem vyhoření, s jehož vznikem samozřejmě souvisí i řada dalších faktorů (Martinová, 2011).

Co se týče zaměření mé diplomové práce, tak v něm vidím pro sebe další logický krok směrem, kterým jdu už delší dobu. Zajímám se o různé formy psychopatologie a její vliv na trestnou činnost. Absolvovala jsem rovněž semináře u Eduardy V. Bakalářové, která vede výcviky pro terapeutickou práci s lidmi s hraniční poruchou osobnosti. Zároveň jsem se účastnila i všech tří českých konferencí o psychopatii pod vedením Radka Ptáčka, který realizoval už řadu výzkumů o syndromu vyhoření a shrnul je v různých odborných publikacích. V rozhlasovém vysílání jsem s ním také na toto téma natočila řadu vzdělávacích pořadů pro posluchače Českého rozhlasu.

Navštívila jsem také přednášky Andreje Drbohlava o psychologii sériových a masových vrahů. S psychopatií a práci s ní se setkávám i jako studentka supervize v sociálních službách v rámci své praxe. Vnímám, že pracovníci pomáhajících profesí často popisují velkou emoční zátěž v procesech s klienty, kteří trpí různými formami psychopatologie. Právě při práci s těmito klienty hrozí pracovníkům pomáhajících profesí mimo jiné i syndrom vyhoření.

Pracovníci pomáhajících profesí jsou vystaveni emoční zátěži každý den. Při komunikaci vstupují často do neočekávaných situací, které spouštějí i jejich emoční prožívání. Emoce jsou tělesné děje, neurochemické reakce, které připravují organismus k akci. Jejich působení můžeme zachytit na třech osách – nabuzení versus útlum, přiblížení versus oddálení a spolupráce versus soupeření. Tyto tělesné děje jsou překládány do vědomí a to, co si uvědomujeme, jsou pocity (Honzák, 2017, str. 82).

Pomáhající profesionálové se často ocitají ve společnosti lidí, kteří prožívají intenzivní negativní reakce. Jejich duševní a tělesné systémy se následkem toho často vybudí k akci, nemají ale většinou možnost tuto energii nějakým způsobem opět vybit. Pokud tato energie zůstává dál v těle, může se projevit v podobě tělesných, psychických nebo emočních příznaků. Je důležité znát své vlastní sklony ke způsobu reagování na stres, aby se pomáhající mohli mít na pozoru před hromaděním vnitřního napětí (Hawkins a Shohet, 2004, str. 32).

V případech, kdy pracovník dál nereflexuje vlastní stavy vnitřního přetížení, může dojít i k jeho vyhoření. Odborné studie po celém světě uvádějí narůstající výskyt tohoto syndromu u nejrůznějších profesí. Nejčastějším důvodem bývají zvyšující se nároky související se stoupajícími požadavky na vzdělávání a specializaci, ale také ekonomický tlak. Lidé musejí podávat špičkové výkony bez odpovídajících pracovních podmínek (Ptáček et al., 2013).

Vyhoření je tedy v určitém pohledu důsledek nerovnováhy mezi profesním očekáváním a realitou, mezi ideály a skutečností. Zasahuje hlavně konkrétní pracovníka na úrovni jeho pocitů, významně ohrožuje i jeho zdravotní stav a sociální vztahy. Vyhořelý profesionál vykazuje v práci také méně efektivní činnost a dělá více chyb. Takový pracovník je také nejzranitelnějším místem každé organizace (Ptáček et al., 2013).

Rozhoduje také vzájemná interakce mezi pracovníkem a organizací. Jde o kongruenci mezi pracovním prostředím a tím, co profesionál ke své činnosti potřebuje. Pokud je tomu věnována dostatečná pozornost, je možné již dříve odhalit zdroje vyhoření pracovníků v organizaci, což může také fungovat jako prevence jeho vzniku (Havrdová a kol., 2010, str. 76).

Podle Maslacha a Jacksona (1981) se vyhoření projevuje tak, že pracovníci ztrácejí postupně zájem o lidi, se kterými pracují. Dělá jim problém udržet při osobních setkání osobní angažovanost ve vztahu, což je podstatou jejich práce. Jak uvádí Maslach a Jackson (1981) syndrom vyhoření je vícerozměrný koncept zahrnující emoční vyčerpání, depersonalizaci a pocit neúčinnosti. Emoční vyčerpání se projevuje únavou a nezájmem o práci. Takový pracovník pak jedná s ostatními neosobně a bezcitně jako s objekty. Vysoká úroveň vyhoření může způsobit, že pracovníci vnitřně obviňují ostatní lidi na pracovišti za své osobní nepohodlí, které zažívají, což může vést k minimalizaci efektivity jejich práce. Zároveň to bezprostředně ohrožuje také zdraví takového člověka (Maslach, Jackson, 1981).

Kvůli negativním účinkům vyhoření pracovníka na jeho práci i chod celé organizace by vedení takové služby mělo realizovat kroky k tomu, aby se snížily projevy syndromu vyhoření u odborného personálu. Například teorie přizpůsobení prostředí člověk-prostředí naznačuje, že k vyhoření dochází tehdy, když je na pracovníka kladeno příliš mnoho požadavků bez toho, aniž by dostal potřebné zdroje, které by vedly ke zkvalitnění provedení jeho práce (Lee & Ashford in Lambert, 1996; Leiter in Lambert, 1993).

Jedním ze zdrojů takové podpory může být i supervize, která představuje provázení v prožitcích pomáhajícího profesionála a projeveným porozuměním tomu, jak vnímá vzniklou

situaci. Dává prostor pro uvolnění emocí. Důležitým prvkem je, že supervizor oceňuje hodnotu práce supervizanta, umí pravdivě vidět a posoudit, co je v ní cenné. Podstatné je také povzbuzení k překonání překážek, budování kvalitního vztahu a atmosféry a posílení sebedůvěry supervizanta. Kvalitní podpůrná supervize zlepšuje pocit z výkonu pomáhající profese, posiluje, dává pocit jistoty a motivuje k další práci na sobě. (Havrdová a Hajný, et al., 2008, str. 52).

Odborný personál Vězeňské služby ČR může supervizi čerpat už od roku 2004. Nejdříve to bylo ve formě možnosti dalšího seberozvoje a od roku 2009 musí supervizi absolvovat povinně. V rámci Vězeňské služby ČR existují dvě formy supervize – externí a interní. Podle zpětných vazeb převládá pozitivní zkušenost především s externí formou supervize. Umožňuje odbornému personálu reflektovat vzájemné vztahy i práci s odsouzenými nebo chovanci. Vede také ke zvyšování kvality práce a vlastní spokojenosti. S interní formou supervize je to trochu složitější. Je to především v náročnosti na vzdělání, supervizní výcvik je časově i finančně náročný. Interních supervizorů je tedy málo a o některé z nich je kvůli lokalitě nebo jejich odborných kvalitách mimořádný zájem, který není možné uspokojit (Jiříčka, 2012).

V rámci kvalitativního výzkumu supervize jako prevence syndromu vyhoření u odborného personálu Vězeňské služby bych se ráda těmto faktorům věnovala a výsledky analyzovala a shrnula ve své diplomové práci.

## **Cíl práce**

Získání relevantních informací na podkladě realizovaného výzkumu, které pomohou dále snižovat riziko vzniku syndromu vyhoření u odborného personálu Vězeňské služby ČR. Zároveň podpoří další zkvalitnění poskytovaných terapeutických, sociálních a vzdělávacích služeb pro odsouzené. Pro pracovníky mohou mít i další vzdělávací a rozvíjející rozměr v rámci rozšíření počtu nebo vyzkoušení dalších forem supervize.

## **Teoreticko-metodologické východisko, pracovní postupy, resp. výzkumné metody a techniky**

Diplomová práce bude mít teoretickou a empirickou část. V rámci teoretické části uvedu poznatky o rizikových faktorech vzniku syndromu vyhoření. Dále se budu věnovat způsobům práce odborného personálu Vězeňské služby s vězněnými osobami a s osobami ve vazebních věznicích a popíšu, co je v rámci jejich práce nejtěžší a jak může supervize pomoci. Zároveň také shrnu, jaké jsou možnosti supervize v rámci prevence vzniku syndromu vyhoření.

Druhou část diplomové práce věnuji výzkumu s kvalitativním designem. Jeho součástí bude cca 10 polostrukturovaných rozhovorů. Uskuteční se ve vybraných věznicích v ČR podle regionu a stupně zabezpečení s informanty z řad odborného personálu v SPO i mimo něj. V polostrukturovaných rozhovorech s vybranými informanty mimo jiné proberu, jakou mají zkušenost se supervizí, jak ji využívají, která jim nejvíc vyhovuje, jak uplatňují výsledné reflexe ze supervizí v praxi a další okruhy otázek.

Oslovím je nejdříve s nabídkou spolupráce na výzkumu písemnou formou, přiložím k ní také povolení provádět výzkum od GŘ Vězeňské služby ČR a budu čekat na schválení vedení dané věznice s realizací výzkumu. Vybraným informantům poté vysvětlím, o jaký výzkum se jedná a v čem může být jeho výstup pro odborný personál prospěšný. Následně mám pro ně připravený informovaný souhlas s jejich účastí ve výzkumu, který jim předložím k podpisu.

Dále se s nimi v předem určených termínech sejdu buď na jejich pracovišti nebo v on-line formě, kterou navrhnu pro případ zhoršení průběhu koronavirové pandemie a v danou chvíli může být pro informanty víc bezpečná. Každý z polostrukturovaných rozhovorů bude trvat maximálně hodinu, pokud to bude možné, natočím si jejich záznam. Když mi to vedení nebo informant nedovolí, pořídím hned po realizaci rozhovoru jeho přibližný zápis. Nahrané rozhovory přepíšu celé.

Při přepisech budu sledovat, zda se mi podařilo získat dostatečné množství dat. Pokud budu realizovat větší množství rozhovorů, tak samozřejmě získám lepší představu o problematice a víc dat, které potřebuji k relevantní odpovědi na stanovené výzkumné otázky. V souladu s

principy zakotvené teorie budu pak moci na základě sebraných dat identifikovat relevantní proměnné a analyzovat vztahy mezi nimi (Šed'ová, 2007, str. 86).

Analýzu sebraných dat budu potom realizovat prostřednictvím otevřeného kódování. Nejdříve rozčlením přeepsané texty na jednotky. Každé z nich vytvořím určitý kód, který bude vystihovat, o co se jedná. Samozřejmě budu jednotlivé kódy formulovat podle zvolených výzkumných otázek. Následně vytvořím u všech přeepsaných rozhovorů analýzu textu a vzniklým jednotkám přiřadím určené kódy (Šed'ová, 2007, str. 212).

Po realizaci otevřeného kódování u všech realizovaných rozhovorů, budu sebraná data dále analyzovat prostřednictvím techniky zakotvené teorie. A poté také vytvořím závěrečnou výzkumnou zprávu.

Souběžně také přes ČIS oslovím vybrané supervizory, kteří realizují supervizi pro odborný personál Vězeňské služby ČR. Jejich přímé oslovení doplním také tzv. „sněhovou koulí“ – což znamená, že mi účastníci výzkumu doporučí i další možné respondenty. Celkem bych jich ráda našla cca pět. S nimi bych potom realizovala polostrukturované rozhovory o tom, jak vnímají problematiku ze svého pohledu, v čem je podle nich supervize odborného personálu Vězeňské služby ČR specifická a kde vidí možnosti jejího dalšího rozvoje. Zpracovávat a analyzovat je budu stejným způsobem tedy prostřednictvím techniky zakotvené teorie a otevřeného kódování.

Uvědomuji si, že je také důležité zmínit mou pozicionalitu v rámci výzkumu. Jsem psychoterapeutka a studentka specializace supervize na Katedře supervize a řízení FHS UK. Absolvovala jsem úplné psychoterapeutické vzdělání v rozsahu 1670 hodin. Patří do něho hodiny teorie, sebezkušenostní výcvik, individuální sebezkušenostní praxe a supervize. V rámci svého úplného psychoterapeutického vzdělání jsem v průběhu čtyř let musela absolvovat více než 100 supervizních hodin, na kterých jsem se supervizorkou reflektovala způsoby své práce s klienty. Stala jsem se tak certifikovaným psychoterapeutem České asociace pro psychoterapii a jsem členkou mediálního výboru této společnosti.

Jako profesionální psychoterapeut zároveň stále procházím individuálním supervizním procesem své praxe. Podle mého názoru je to velmi důležité pro zachování kvality poskytovaných služeb a péči o psychické zdraví pomáhajícího profesionála. K tomu si uvědomuji, že mám se supervizí převážně pozitivní zkušenost, což může ovlivňovat můj pohled na danou problematiku, budu se ovšem snažit o co největší otevřenost a zachování reflektivity, aby mě tento můj postoj při realizaci výzkumu nějakým způsobem neovlivňoval.

### **Hlavní výzkumná otázka**

*Jak supervize pomáhá preventivně předcházet vzniku syndromu vyhoření u odborného personálu Vězeňské služby České republiky?*

### **Další výzkumné otázky**

*Co na své práci vnímá odborný personál VS ČR jako emočně náročné?*

*Jak odborný personál VS ČR vnímá pozitiva a negativa pravidelného absolvování supervize?*

*Jak odborný personál VS ČR vnímá rozdíl mezi interní a externí supervizí?*

*Co by se dalo na supervizích ve věznicích zlepšit, aby lépe předcházely vzniku syndromu vyhoření?*

### **Harmonogram zpracování DP**

Srpen – Listopad 2020

Studium literatury, příprava výzkumu, komunikace s věznicemi

Říjen 2020 – Duben 2021

Realizace polostrukturovaných rozhovorů s odborným personálem Vězeňské služby ČR

Duben – Srpen 2021

Analýza dat a zpracování výzkumu do diplomové práce

Září – Prosinec 2021

Kompletní zpracování diplomové práce

**Předběžná bibliografie k tématu, včetně zahraniční (celkem v rozsahu min. 10 titulů)**

Bartůňková, S. *Stres a jeho mechanismy*. Praha: Karolinum, 2010. ISBN isbn978-80-246-1874-6.

Carrol, M. a M. Tholstrup, ed. *Integrativní přístupy k supervizi*. Praha: Triton, 2004. ISBN isbn80-7254-582-5.

Čírtková, L. *Policejní psychologie*. Vyd. 4., V nakl. Portál 2., rozš. Praha: Portál, 2004. ISBN isbn80-7178-931-3.

Drbohlav, A. *Psychologie sériových vrahů: 200 skutečných případů brutálních činů sériových vrahů současnosti*. Praha: Grada Publishing, 2013. Psyché. ISBN 978-80-247-4371-4.

Drbohlav, A. *Psychologie masových vrahů: příběhy temné duše a nemocné společnosti*. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5599-1.

Fischer, S. *Etopedie v penitenciární praxi*. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně v Ústí nad Labem, 2006. Acta Universitatis Purkynianae. ISBN isbn80-7044-772-9.

Havrdoová, Z. *Organizační kultura v sociálních službách jako předmět výzkumu*. Praha: FHS UK, 2011. ISBN isbn978-80-87398-15-9.

Havrdoová, Z. a M. Hajný. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008. ISBN 978-80-7262-532-1.

Hawkins, P. a R. Shohet. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.

Honzák, R. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. Praha: Vyšehrad, 2013. ISBN isbn978-80-7429-331-3.

Honzák, R. *Psychosomatická prvouka*. V Praze: Vyšehrad, 2017. ISBN 978-80-7429-912-4.

Kadushin, A., 1992. *Supervision in Social Work*. 3rd ed. United States of America: Columbia University Press.



- Kebza, V. a I. Šolcová. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN isbn80-7071-231-7.
- Kebza, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005. ISBN isbn80-200-1307-5.
- Křivohlavý, J. (1998). *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada.
- Křivohlavý, J. (2009). *Psychologie zdraví*. Praha: Portál.
- Křivohlavý, J. (2012). *Hořet, ale nevyhořet*. (2. vyd.). Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství.
- Lambert, E., Hogan, N., Jiang, S., Elechi, O., Benjamin, B., Morris, A., Laux, J., & Dupuy, P. (2010). The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study. *Journal of Criminal Justice*, 8, 7-16.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists.
- Marron, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN isbn978-80-262-0180-9.
- Mátel, A. a M. Schavel, ed. *Supervize (nejen) v sociální práci a sociálních službách*. Praha: IZSV, 2019. ISBN isbn978-80-907489-0-3.
- Mcwilliams, N. *Psychoanalytická diagnóza: porozumění struktuře osobnosti v klinickém procesu*. Přeložil Hana DRÁBKOVÁ. Praha: Portál, 2015. ISBN isbn978-80-262-0943-0.
- Plamínek, J. *Sebepoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnutí*. 3., dopl. vyd. Praha: Grada, 2013. Management (Grada). ISBN isbn978-80-247-4751-4.
- Poněšický, J. *Neurózy, psychosomatická onemocnění a psychoterapie*. Praha: Triton, 2004. ISBN 80-7254-459-4.
- Praško, J. *Poruchy osobnosti*. Praha: Portál, 2003. ISBN isbn80-7178-737-x.
- Praško, J. *Psychiatrie pro střední zdravotnické školy*. Praha: Informatorium, 2003. ISBN isbn80-7333-002-4.

- Praško, J. *Psychické problémy u somaticky nemocných a základy lékařské psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2010. ISBN isbn978-80-244-2365-4.
- Probstová, V. a O. Pěč. *Psychiatrie pro sociální pracovníky: vybrané kapitoly*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0731-3.
- Proctor, B., 2000. *Group Supervision*. 1st ed. London: SAGE Publications Ltd.
- Ptáček, R., J. Raboch a V. Kebza. *Burnout syndrom jako mezioborový jev*. Praha: Grada, 2013. Edice celoživotního vzdělávání ČLK. ISBN 978-80-247-5114-6.
- Shulman, L., 1993. *Interactional supervision*. 1st ed. United States of America: NASW Press
- Schwartz, B. a J. V. Flowers. *Jak selhat jako terapeut: 50 způsobů, jak ztratit nebo poškodit svého klienta*. Praha: Portál, 2012. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-262-0074-1.
- Škoda, J. a P. Doulík. *Výzkum příčin a projevů syndromu vyhoření u pedagogických pracovníků*. Ústí nad Labem: Univerzita Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem, Pedagogická fakulta, 2016. ISBN isbn978-80-7414-992-4.
- Šolcová, I. *Vývoj resilience v dětství a dospělosti*. Praha: Grada, 2009. Psyché (Grada). ISBN isbn978-80-247-2947-3.
- Španková, J. *Resocializácia odsúdených*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2013. ISBN isbn978-80-7380-484-8.
- Švamberk Šauerová, M. *Techniky osobnostního rozvoje a duševní hygieny učitele*. Praha: Grada, 2018. Pedagogika (Grada). ISBN isbn978-80-271-0470-3.
- Švarc, J. a K. Netík. Falešná obvinění ze sexuálního zneužívání: rizikové faktory, kritéria věrohodnosti. *Sexuológia: časopis Slovenskej sexuologickej spoločnosti*. Nové Zámky: PSYCHOPROF, 2005, 5(2), 36-47. ISSN 1335-8820.
- Švaříček, R. a K. Šeďová. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- Venglářová, M. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada, 2013. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4082-9.
- Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009. ISBN isbn978-80-7367-387-1.

Vybíral, Z. *Jak se stát dobrým psychoterapeutem*. Praha: Portál, 2016. Spektrum (Portál). ISBN isbn978-80-262-1104-4.

Vymětal, J. *Úvod do psychoterapie*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2003. Psyché (Grada). ISBN isbn80-247-0253-3.

### **Internetové zdroje**

*Generální ředitelství – Vězeňská služba České republiky – Generální ředitelství* [online]. Copyright © [cit. 15.08.2020]. Dostupné z: <https://www.vscr.cz/wp-content/uploads/2020/05/Statistick%C3%A1-ro%C4%8Denka-V%C4%9Bze%C5%88sk%C3%A9-slu%C5%BEby-%C4%8Cesk%C3%A9-republiky-za-rok-2019.pdf>

[online]. Copyright ©5 [cit. 13.09.2020]. Dostupné z: [http://www.pvpsps.cz/data/2017/03/01/13/martinova\\_alima.pdf](http://www.pvpsps.cz/data/2017/03/01/13/martinova_alima.pdf)

Supervize v českých věznicích: jedna potřeba, dva přístupy – Supervizní listy. *Supervizní listy – Zpravodaj pro supervizory ČIS* [online]. Dostupné z: <https://listy.supervize.eu/temata/precetli-jsme-za-vas/supervize-v-ceskych-veznicich-jedna-potreba-dva-pristupy/>