

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

Katedra pedagogiky

Školní rok 2007/2008

Diplomová práce

**Úloha supervize při práci
s dobrovolníky**

**The role of supervision in the work with
volunteers**

Pedagogika

Miroslava Pravdová

Kombinované studium

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Jitka Lorenzová, Ph.D.

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně a použila jen prameny uvedené v seznamu literatury, který je v práci uveden.

V Praze, dne.....

Miroslava Pravdová

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji vedoucí diplomové práce PhDr. Jitce Lorenzové, PhD. za čas a vstřícnou a podnětnou pomoc při tvorbě této práce. Dále patří můj dík dobrovolníkům Linky důvěry v Písku za jejich čas a ochotu při rozhovoru v empirické části mé diplomové práce.

Obsah

Anotace	4
Úvod	5
Teoretická část	7
1. Dobrovolnictví	7
1.1 Základní terminologie dobrovolnictví.....	7
1.2 Dobrovolnictví v právních normách.....	7
1.3 Dobrovolnictví jako typický rys občanské společnosti.....	9
1.3.1 Dobrovolná služba a dobrovolná činnost.....	10
1.3.2 Kdo je dobrovolník?.....	10
1.4 Dobrovolnictví na našem území.....	11
1.5 Kdo jsou čeští dobrovolníci?.....	12
2. Úloha supervize v dobrovolnické činnosti	13
2.1 Poslání a smysl supervize.....	14
2.2 Význam supervize z hlediska pomáhajícího pracovníka.....	19
2.2.1 Syndrom vyhoření - burn out.....	20
2.3 Role supervizora.....	23
2.4 Je třeba supervize pro dobrovolníky?.....	26
2.5 Funkce, druhy a styly supervize.....	27
2.6 Další formy a druhy supervize.....	31
2.6.1 Bálintovská skupina.....	34
2.7 Úskalí supervize.....	36
2.8 Optimální podmínky supervize.....	38
2.9 Vzdělávání v supervizi v sociálních službách.....	38
3. Práce s dobrovolníky v kontextu sociálních služeb	40
3.1 Kontext organizace.....	41
3.1.2 Vedení dobrovolníků.....	43
3.1.3 Motivování dobrovolníků.....	44

4. Shrnutí teoretické části	45
Praktická část	47
5. Cíle a koncepce praktické části	47
5. 1 Příklad dobré praxe - práce s dobrovolníky v sociálně psychologickém centru Arkáda	47
5.1.1 Dobrovolníci na Lince důvěry Arkáda	51
5.1.1.2 Supervize dobrovolníků v Arkádě.....	55
5.1.2 Jakou úlohu má tedy supervize při práci s dobrovolníky podle koordinátora Linky důvěry?	57
5.2 Kasuistiky k supervizní práci	58
5.2.1 Kasuistika 1	59
5.2.2 Kasuistika 2	62
5.2.3 Kasuistika 3	64
5.2.4 Kasuistika 4	66
6. Empirické šetření	68
6.1 Použité metody a techniky, charakteristika výzkumného vzorku	69
6.2 Záznam jednotlivých rozhovorů.....	70
6.2.1 Zpracování rozhovorů	71
6.3 Výsledky empirického šetření	72
6.4 Kvalitativní analýza a interpretace dat	86
6.5 Diskuse	89
6.6 Závěry šetření	92
Závěr	94
7. Seznam literatury	98
8. Přílohy	102
Přílohy č. 1 Etický kodex	102
Příloha č. 2 Zákon č. 198/2002 Sb.	103
Příloha č. 3 Smlouva o výkonu dobrovolnické služby	112
Příloha č. 4 Rozpis supervizních setkání	115

Příloha č. 5	Supervizní index.....	116
Příloha č. 6	BOZP pro dobrovolníky.....	117
Příloha č. 7	Smlouva o supervizi.....	118
Příloha č. 8	Stanovy občanského sdružení Arkáda	120
Příloha č. 9	Smlouva o kontraktu	126
Příloha č. 10	Statistické údaje o dobrovolnících v ČR.....	127

Anotace

Ve své diplomové práci se zabývám úlohou supervize při práci s dobrovolníky Linky důvěry. Teoretická část mé práce je zaměřena na shrnutí dosavadních teoretických přístupů a pojetí dobrovolnictví a supervize v našich podmínkách. Věnuji se zde především interpretaci dobrovolnictví a popisu dobrovolníka, dále významu supervize v pomáhajících profesích, klasifikaci supervize jak z pohledu funkce, cílů a forem supervize, tak z pohledu jednotlivých účastníků supervize. Má práce se zabývá také podmínkami v organizaci, kde má supervize své místo. Supervizi při práci s dobrovolníky Linky důvěry jsem věnovala i praktickou část své práce, ve které jsem zjišťovala chápání supervize z pohledu jednotlivých dobrovolníků na Lince důvěry. Hlavní myšlenkou a přáním, která provázely vznik mé diplomové práce, bylo přispět k utváření stále se vyvíjejícího pohledu na supervizi v teorii i praxi pomáhajících profesí a dobrovolnické práce.

Annotation

As far as my diploma dissertation is concerned I deal here with tasks of supervision in the course of work with volunteers of Help line. Theoretical part of my work is specialized in summary of present theoretical accesses and conceptions of volunteering and supervision in our conditions. I apply myself mostly to interpretation of volunteering and description of volunteer, then supervision importance in helping professions and also supervision clasification whether from the view of its function, tasks and forms of above mentioned supervision or from the view of particular participants. My work deals with conditions in various organizations where the supervision definitely belong to. I also adressed particular part of my work to supervision at work with volunteers where I investigated with understanding of supervision from the view of particular volunteers on Hot line. The main idea and desire during the formation of my diploma dissertation was my possible assistance to formation of constantly developing view of supervision both theory and work experience of helping professions and volunteers' work.

Úvod

Dobrovolníci a práce s nimi jsou mojí součástí již 7 let, kdy jsem jako pracovník sociálně psychologického centra Arkáda v Písku získala pozici koordinátora dobrovolníků na Lince důvěry. Postupem času jsem si uvědomovala čím dál více, že práce dobrovolníků není jednoduchá, má své hranice a pravidla. Vzhledem k její povaze mohou vyvstávat problémy, které ovlivňují nejen dobrovolníky samotné, ale i jejich práci na Lince důvěry. Ve své roli pomáhajícího pracovníka procházím systémem supervizí, a tudíž často přemýšlím také o úloze supervize při práci samotných dobrovolníků.

Dobrovolnictví je dnes běžnou součástí výkonu řady pomáhajících profesí, jak ve státní sféře, tak i v neziskovém sektoru. A právě tam se dobrovolníci významně podílí na pomoci neziskovým organizacím, včetně té naší, aby byly schopny zajistit a udržet rozsah a kvalitu poskytovaných služeb v rámci svého regionu či lokality.

Cílem mé diplomové práce je zprostředkovat obecné poznatky o dobrovolnické činnosti v neziskovém sektoru a zabývat se úlohou supervize při práci s dobrovolníky. Budu se tedy věnovat tomu, co je supervize, která je dnes již samozřejmou součástí pracovního procesu v pomáhajících profesích, jak může pomoci překonat obavy a strach či nejistotu nebo pocit vlastního selhání při práci pomáhajícího pracovníka či dobrovolníka.

Magisterská práce je rozdělena do dvou částí. V teoretické části se zabývám charakteristikou dobrovolníka a obecně dobrovolnictvím, vývojem i vymezením jejich pole působnosti. Dále popisuji z obecného hlediska supervizi, její rozdělení, role supervizora a supervidovaného, její úskalí i optimální podmínky. V části praktické pak popisuji konkrétní organizaci (Arkáda- sociálně psychologické centrum), která s dobrovolníky spolupracuje, vedení dobrovolníků a jejich motivaci k práci v organizaci. Zaměřuji se také na konkrétní činnost dobrovolníků v Arkádě,

jejich systém vzdělávání a systém supervizí, kterými povinně procházejí. Jako příklad potřeby supervize uvádím i několik kasuistik, které dokreslují nezbytnost její role v rámci pomáhajících profesí zaměřených na práci s klientem.

Cílem empirické části je shromáždit a utřídit informace týkající se úlohy supervize při práci s dobrovolníky na Lince důvěry v Arkádě. Zpracovat a vyhodnotit smysl supervizních setkání pro dobrovolníky a zmapovat důležitost supervize jako součásti profesního růstu i prevence syndromu burn out.

Teoretická část

1. Dobrovolnictví

1.1 Základní terminologie dobrovolnictví

Spolu s rozvojem neziskového sektoru, který se v naší republice začal pozvolna rozvíjet po roce 1989, se zároveň obrací pozornost k otázce dobrovolnictví, poněvadž organizace třetího sektoru služeb dobrovolníků v hojné míře využívají. Některé se dokonce stávají servisními organizacemi v poskytování či přímo „dodávání“ dobrovolníků ostatním subjektům.

Oblasti, ve kterých lze dobrovolníky potkat, charakterizuje O. Matoušek (2003, s. 61) „Dnes dobrovolníci u nás pracují na linkách důvěry, v ambulantních programech pro děti a mládež v institucích typu domovů důchodců, nemocnic, hospiců, ústavů pro lidi tělesně či mentálně postižené. V zemích s nepřerušným vývojem demokracie a silnou tradicí vzájemné pomoci mezi občany (Nizozemsko, Velká Británie, USA, Kanada) najdeme dobrovolníky prakticky v každém sektoru sociálních služeb. Dobrovolnické sbory pomáhající jedné instituci jsou tam někdy několikanásobně větší než počty klientů, které má daná organizace v daném okamžiku v péči“.

1.2 Dobrovolnictví v právních normách

Rok 2001 byl vyhlášen Organizací spojených národů Mezinárodním rokem dobrovolníků, k němuž se usnesením vlády č. 82 ze dne 22. ledna 2001 přihlásila také Česká republika. Jedním z vytyčených cílů bylo zakotvení pojmu dobrovolnictví do českého práva. Návrh zákona s názvem O dobrovolnické službě přichází do

Poslanecké sněmovny Parlamentu ČR k prvnímu čtení 7. prosince 20001. Šlo o dlouho očekávaný zákon, na kterém se podílí tým pracovníků ze státního i nestátního sektoru. Rok 2002 se stal doslova přelomovým, když vešel v platnost zákon č. 182/2002 Sb. O dobrovolnické službě nabývající účinnosti 1. ledna 2003 (viz příloha č.2).

Zákon zavádí do českého právního řádu několik zcela nových pojmů. Jedná se o pojmy – dobrovolník, dobrovolnická služba, vysílající organizace, přijímající organizace. Zákon upravuje postavení dobrovolníka – zakotvuje povinnost uzavírat smluvní vztahy čímž poskytuje dobrovolníkovi vysokou míru ochrany, upravuje nábor, evidenci, přípravu a vykonávání dobrovolnické činnosti a poskytuje jistotu příjemcům dobrovolnické činnosti.

Předkladatelé zákona se zaměřili především na to, aby pro fungování dobrovolnictví vytvořili v České republice co nejpříznivější prostředí, a aby jednotlivé organizace pracující s dobrovolníky nenarážely na již zmiňovanou právní nezakotvenost dobrovolnické služby. Účelem zákona o dobrovolnické službě v žádném případě není upravit a omezit všechny existující a značně rozmanité formy dobrovolnictví, ale vymezit část z nich a s nimi spojit podmínky, za kterých stát bude jejich výkon podporovat.

Odpovědností za praktickou realizaci zákona bylo pověřeno Ministerstvo vnitra, jmenovitě odbor prevence kriminality, v jehož rámci bylo vytvořeno nové oddělení s názvem oddělení dobrovolnické služby. Zákon o dobrovolnické službě předpokládá, že Ministerstvo vnitra bude udělovat po splnění zákonem stanovených podmínek vysílajícím organizacím akreditaci, na základě níž tyto akreditované organizace budou organizovat výběr a přípravu dobrovolníků v určených oblastech a vysílat je k výkonu dobrovolnické služby. Stát jim může krýt část výdajů s touto činností spojených. O udělení akreditace může požádat občanské sdružení, obecně prospěšná společnost, církev nebo náboženská společnost, církevní právnická osoba církve nebo náboženské společnosti. Jmenované organizace musí mít sídlo na území České republiky. Akreditaci uděluje Ministerstvo vnitra na základě doporučení

Akreditační komise, jejíž složení a vznik zákon o dobrovolnické službě podmiňuje. Tato komise má také právo navrhopvat rušení akreditací v případech zjištěného jednání, které je v rozporu se zákonem o dobrovolnické službě.

Vysílající organizace, která obdržela akreditaci v oblasti dobrovolnické služby má právo požádat Ministerstvo vnitra o dotaci na svoji činnost.

1.3 Dobrovolnictví jako typický rys občanské společnosti

S pojmem dobrovolník a dobrovolnictví se budeme setkávat v této práci velice často a je tedy dobré popsat je hned na počátku. Všeobecná deklarace o dobrovolnictví z roku 2001 chápe dobrovolnictví jako základní stavební prvek občanské společnosti, ve kterém se uskutečňuje nejvzácnější aspirace lidstva – touha po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny. Zakladatelé Národního dobrovolnického centra Hestia (dále jen Hestia), J. Tošner a O. Sozanská (2002, s.18) vymezují dobrovolnictví jako přirozený projev občanské zralosti. Dobrovolnictví podle zakladatelů Hestie přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacem v mezilidských vztazích.

Podle hlediska subsidiarity rozlišují dále dobrovolnictví zaměřené převážně na rodinu, příbuzenstvo a sousedy (proto tedy termín „sousedská nebo občanská výpomoc“). Pro dobrovolnickou činnost, probíhající v rámci komunity vytvořené v obci, používají termín „dobrovolnictví vzájemně prospěšné“ a dobrovolnictví, kterým se zabývají dobrovolnická centra a neziskové organizace, označují jako „veřejně prospěšné“. Tuto terminologii používám především pro vyjasnění dobrovolnictví, organizovaného dobrovolnickými centry, protože v praxi se velice často tyto typy dobrovolnictví prolínají.

1.3.1 Dobrovolná služba a dobrovolná činnost

J. Tošner a O. Sozanská (2002, s. 37) chápou dobrovolnickou činnost jako aktivitu spojenou s organizací dobrovolnictví, kdežto dobrovolnou službu jako vlastní výkon dobrovolné pomoci.

Dobrovolnickou činnost konkrétně vymezuje také zákon č. 198/2002 Sb., O dobrovolnické službě jako:

- a) „pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase,
- b) pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcích pro osoby uvedené v písmenu a), nebo
- c) pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.“

1.3.2 Kdo je dobrovolník?

Jedna z publikací Národního dobrovolnického centra Hestia nese název „Dobrovolníci - obyčejní lidé, kteří dělají neobyčejné věci“. Tento mediální slogan, který by mohl někomu připadat jako otrepaná fráze, v sobě skrývá celou podstatu dobrovolnictví. Dobrovolníkem může být kdokoli, protože každý z nás má co nabídnout lidem okolo. Opět je zde ale několik úhlů pohledu, které nám dávají tušit, že nějaké jasně dané vymezení existuje. J. Tošner a O. Sozanská (2002, s. 35) popisují dobrovolníka jako člověka, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje

svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti. S dobrovolníkem se podle Občanského zákoníku sepisuje dobrovolnická smlouva, ve které jsou definována základní pravidla spolupráce.

Další charakteristiku, týkající se toho, kdo může být dobrovolníkem, nám poskytuje již zmiňovaný zákon o dobrovolnické službě. V § 3 se uvádí : „Dobrovolníkem může být fyzická osoba

- a) starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky,
- b) starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu“.

Ať už se tedy jedná o dobrovolnictví laické (občanská výpomoc) nebo nějakým způsobem organizované, J. Tošner a O. Sozanská (2002, s. 36) vidí dobrovolníka jako nositele procesu změny ve společnosti a uvádějí : „...jeho tvořivá energie je silou, která pomáhá hledat a otvírat zdroje a možnosti nových řešení. Tím se stává mostem v procesu spolupráce mezi státem, komerčním sektorem a sektorem neziskových organizací.“

1.4 Dobrovolnictví na našem území

Stejně tak jako v Evropě i u nás sahají kořeny filantropie až do období středověku a jsou spojeny s církvemi a jejich aktivitami.

Publikaci, která se zabývá historií dobrovolnické činnosti u nás, vytvořil P. Frič a kol. (2001). Autoři se domnívají, že středověký monopol církve v oblasti dobročinnosti postupně slábl a i husitská revoluce v 15. století posílila vliv městského stavu a podpořila sekularizaci dobročinných aktivit. Pod vlivem humanistických a renesančních idejí začal stát svou moc nad církvemi uplatňovat natolik, že ji začal z oblasti organizované dobročinnosti vytlačovat. Za vlády

Josefa II. tak bylo například mnoho mnišských řádů a bratrství zrušeno, jejich vlastnictví zkonfiskováno a předáno do rukou světské charity.

Nový impuls pro rozvoj spolkové činnosti přineslo období národního obrození a proces obecné modernizace a liberalizace veřejného života. Zhruba od roku 1830 vznikaly různé spolky, nadace a společnosti, které podporovaly rozvoj národní kultury, umění, vědy a vzdělávání.

Rok 1918 a s ním spojené založení Československé republiky vedlo k rozvoji neziskového sektoru. Tento vývoj byl však přerušen německou okupací a ani po druhé světové válce nedošlo k jeho znovuzrození. Nastolený politický systém sice neziskové organizace nezrušil, podřídil je však státnímu dohledu, a dobrovolnictví a dobročinnost dostaly zcela jiný význam. Pojem dobročinnost byl v očích běžného občana diskreditován hlavně díky jeho silné ideologizaci a vazbě takového konání na kariérní postup. Pro většinu občanů se dobrovolná práce stala synonymem nucuované, neautentické aktivity, které se pokoušeli vyhnout, jak se jen dalo.

Opravdový boom dobrovolnictví zažila Česká republika po roce 1989, kdy nově vznikající neziskové organizace začaly dobrovolníky zapojovat do aktivit vedoucích k naplňování jejich poslání. Dobrovolníci se začali uplatňovat ve všech oblastech života společnosti. Stále větší uplatnění však nalézají dobrovolníci v oblasti sociálně zdravotní péče, kulturní a vzdělávací oblasti, sportu, ale i v politice.

1.5 Kdo jsou čeští dobrovolníci?

Podle dostupných údajů z Ministerstva vnitra se nejčastěji jedná o studenty mezi 16 až 30 lety, nezaměstnané osoby ve věku mezi 40 až 58 lety. Třetí největší skupinou dobrovolníků v České republice jsou senioři. Největší zájem mají čeští dobrovolníci o práci ve zdravotně sociální sféře, dále pak při práci s dětmi a mládeží a následuje sféra vzdělávání. Podle „odpracovaných hodin“ zauímají první místo dobrovolníci z řad nezaměstnaných, kteří věnují dobrovolnické činnosti 20 a více

hodin týdně. Studenti a senioři se dobrovolnictví věnují od 3 do 6 hodin týdně.

Podle P. Friče (in P. Frič kol., 2001, s. 45), se jedná především o studenty středních a vysokých škol, kteří se u nás věnují dobrovolnictví. Na druhém místě se dobrovolnictví věnují ženy mezi 50-60 lety, tato skupina dobrovolníků se také více věnuje sociální oblasti.

V porovnání se zahraničím je složení dobrovolníků u nás poněkud odlišné. Dobrovolníky se v zemích EU stávají především ženy, jimž odrostly děti, senioři v penzi, ale i muži, kteří svůj volný čas tráví např. dobrovolnickou činností pro sportovní kluby atd. To, že v České republice převažují studenti, se dá vysvětlit např. tím, že mladí lidé hledají nové zkušenosti a rádi by našli i motivaci pro svůj budoucí profesní život. (blíže viz příloha č. 10)

2. Úloha supervize v dobrovolnické činnosti

V pomáhajících profesích se v rámci supervize zamýšlí pracovník nad kvalitou své práce, tím se zvyšuje jeho schopnost reflexe (uvědomovaného vnímání vlastní práce) a sebereflexe (uvědomovaného sebevnímání). Supervize se vztahuje k cíli práce, přičemž si všímá procesu, jakým daného cíle dosahujeme a vztahů, které přitom vytváříme. Supervize obsahuje složku podpory (nadhledu) a kontroly (dohledu) a zaručuje dobrou úroveň odbornosti jak v oblasti schopností, vědomostí a dovedností, tak v oblasti etické a hodnotové. Supervize se prostřednictvím pozorování a cílených otázek zaměřuje na jednotlivce, tým či na organizaci jako celek.

Co je supervize? Hess definuje supervizi jako „čistou mezilidskou interakci, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem“. Supervize ale není jen k užítku supervidovanému, ale také klientovi.

(P. Hawkins, R. Shonet, 2004, s. 59)

Pojmu supervize může pomáhající pracovník rozumět buď doslova - jako vyššímu, širšímu, „super“ nahlížení na situaci, případ, záležitost, anebo jako procesu hodnocení, sledování či inspekce. (J. Kocourek in Konfrontace, roč. 16, s. 18)

V základním smyslu slova supervize jde o vliv na pracovníka, záměrný i bezděčný, který přispívá ke zkvalitňování pomáhajícího pracovníka a k růstu jeho osobnosti. Supervize je vnímána jako proces vytváření vhodného prostředí, kontextu, ve kterém se formální autorita supervizora může, ale nemusí stát neformální autoritou. Pokud se nepodaří dosáhnout této proměny, nebude zřejmě supervize vést k rozvoji. Z tohoto hlediska viděno, je supervize výsledkem interakce obou. Supervidovaný si supervizora vybírá a supervizor mu to umožňuje, až dojde k tomu, co oba znají ze své práce s klienty: ke vzájemnému nastavení. (L. Trapková, V. Chvála in Z. Eis, 1995, s. 62 - 63)

2.1 Poslání a smysl supervize

Podle Z. Havrdové (Éthum, 28/2000, s. 35 – 39) jméno „supervize“ signalizuje něco o podstatě jevu – super znamená „nad“ a často tak asociačně vyvolává dojem nad-řízeného, někoho, kdo má větší moc než my a může nás řídit. Kupodivu se často používá v překladu dohled, ačkoli by bylo logické překládat „nad“-hled - „super“ – vize. Právě „nadhled“ považuje pro supervizi za klíčový.

V jakém smyslu „nadhled“? Především snad nadhled nad zašmodrchaným problémem, který pracovníka tiskne a neví, co s ním. Tento nadhled by měl vést k osvobození od toho, v čem je sevřen a k objevení nových, skrytých možností. Proto by to měl být nadhled spíš laskavý než pátravý, spíš chápavý než hodnotící. Musí to být ale také nadhled poučený, znalý profesionálních odstínů a témat, jinak by stěží mohl nadhledem zůstat.

V sociálních službách probíhá řada neustále se šmodrchajících procesů, které se mohou pracovně roztrždit na chování organizace, vzájemné chování personálu a chování personálu ke klientům (a naopak). Tyto procesy mají své složitosti a zákruty, přičemž Z Havrdová (Éthum, 28/2000, s. 35-39) o nich dále mluví jako o rovině „fungování sociální služby“. Vůči této rovině rozeznává „meta“ či „super“ rovinu, kterou nazývá třeba „hledění na fungování“, „pojmenovávání fungování“, „podpora fungování“ zkrátka „supervize fungování“.

Roviny, o které se lze starat v pomáhajících profesích sociální práci jsou:

1. práce s klienty,
2. supervize,
3. supervize supervize.

Rovina 1. je rovina práce pomáhajícího s klientem. Probíhá tu proces, který se může označit jako „případová práce“. Jak je známo, tento proces má určité zákonitosti, různou míru komplexnosti a zacílení – něco funguje lépe něco hůř. Pracovník má umět otevřeně komunikovat, aktivně naslouchat, vyjednávat zakázku, dávat klientovi přiměřený prostor, dávat mu zpětnou vazbu atd.

Rovina 2. je rovina práce supervizora s pomáhajícím pracovníkem. I tento proces má své určité zákonitosti – něco funguje lépe něco hůř. Supervizor má umět otevřeně komunikovat, aktivně naslouchat, vyjednávat zakázku, dávat supervizantovi přiměřený prostor, dávat mu zpětnou vazbu atd.

Rovina 3. je supervizí supervizora. I tento proces má své určité zákonitosti – něco funguje lépe něco hůř. Supervizor supervizora má umět otevřeně komunikovat, aktivně naslouchat, vyjednávat zakázku, dávat supervizantovi přiměřený prostor, dávat mu zpětnou vazbu atd.

Trochu to možná teď připomíná skládací ruskou panenku. Skutečně – supervize se od práce s klientem neliší svými prostředky, ale rovinou, o kterou se

stará. Důležitá je v podstatě vždy laskavá pozornost. Určující je, nač je tato pozornost zaměřena. Tato všímavost nechává vynořit ze skrytosti problému určitého druhu, a tak dává šanci na jejich zvládnutí. Zatímco pracovník si všímá roviny reálného života svého klienta, tedy jeho bydlení, vztahu, práce a dalších životních potřeb, supervizor si všímá roviny práce pracovníka s klientem, tedy jak pracovník na klienta reaguje, co mu dělá starosti, kde si je jistý a kde nejistý, jaké metody práce volí a proč.

Supervizi pak Z. Havrdová (Éthum, 28/2000, s. 35-39) definuje jako organizovanou příležitost k reflexi toho, co se v základní rovině (práce s klientem) děje a co by se mohlo dít jinak, případně lépe. Rozhodující je, jak bude supervizní práce

v dané situaci vedena. Alternativy by měly být předem prodiskutovány a měly by být předmětem kontraktu – jejich výsledek totiž bude dost odlišný.

Podle Z. Havrdové (Éthum, 28/2000, s.35-39) se reflexe práce s klientem může rozvíjet několika směry: **vedení případu a jeho řešení, pracovník a jeho pocity metoda a její alternativy a kompetence a teorie**. V supervizi může být sledován každý z výše uvedených směrů . Pokaždé bude ale výsledek jiný - sledování každého z uvedených směrů plní různé cíle. Uvedené směry mohou být také sledovány jinde než v supervizi , např. v kasuistickém semináři nebo v tréninku

Zaměření na případ je typické pro tzv. kasuistické semináře. Pracovník prezentuje zajímavý případ. Uvádí dosavadní průběh a vývoj problematiky, reakce klienta na různé intervence a své názory na možnosti dalšího vývoje. Otázky směřují na ujasnění celého případu, na dosavadní intervence a na reakce a vlastnosti klienta. Publikum může diskutovat o různých variantách chápání klientova světa (diagnóza, orientace) a jeho problému a navrhopvat možnosti řešení případu. Příbuzná je tzv.případová supervize, která se zaměřuje také na hledání variant řešení. Cíle kasuistického semináře i případové supervize jsou společné v tom, že jde v posledku o promýšlení strategie řešení případu a její vylepšení s pomocí druhých (publika, skupiny, supervizora).

Zaměření na metodu a různé myšlenky a koncepty je typické v tréninku či vzdělávacím programu. Začátek může být stejný – pracovník prezentuje případ. Otázky a reflexe směřují na průběh práce – např. co přesně pracovník dělal, kdy získal dojem, že „něco nehraje“. Ukáže se třeba, že pracovník začal být bezradný v době, kdy chtěl případ již ukončit, ale najednou to nešlo. Ukáže se třeba, že jde o téma nezdařené separace. Supervizor či učitel vysvětlí teorii a může následovat buď nácvik, jak se separací pracovat nebo sdílení zkušeností ostatních pracovníků – jak se setkali s podobným problémem, jak k němu přistupovali, hraní rolí apod. Tato varianta práce může nastat, jde-li o vzdělávací supervizi nebo vzdělávací aspekt supervize. Cílem je pochopit a rozpoznat obecné zákonitosti a jejich konkrétní projevy v různých situacích.

Zaměření na pracovníka a jeho pocity a kompetence je vlastním obsahem supervize, jak je pojmána nejčastěji. Cílem je posílení osobnosti pracovníka v jeho profesionálním růstu případně zprůhlednění jeho emočních překážek a nesnází. Tento cíl sleduje např. známá balintovská skupina. Začíná se také prezentací případu. Otázky a reflexe ale směřují na pocity a reakce pracovníka, např. co ho nejvíc vyvedlo z míry, co mu nejvíc vadí apod. Pocity jsou klíčem a ohniskem reflexe. K nim se pak pojí další složky supervize – fantazie o případu a varianty řešení. Všechny tři složky reflexe práce s klientem se nezbytně prolínají. Důsledné sledování jednoho směru pak dovede k různým cílům.

V otázce fungování sociálních služeb je rovina práce s klientem pouze jedna složka. Další složky jsou tvořeny vztahy zaměstnanců v organizaci a strukturou a chováním organizace. Tyto další složky se promítají do chování pracovníka vůči klientovi a přirozeně se proto stávají předmětem supervize v souvislosti s jeho pocity a kompetencemi. V takovém případě jsou i součástí rozvojové supervize. Může ale existovat potřeba zaměřit supervizi přímo na ně, s cílem podpořit fungování organizace nebo fungování týmu. Lze proto hovořit o supervizi organizace nebo supervizi týmu. Potom se základní rovinou stává chování týmu, vztahy v něm, rozdělení rolí a kompetencí nebo chování a struktura organizace. Pozornost a kladené

otázky jsou pak zaměřeny na organizaci jako celek nebo na tým jako celek. Často je používán termín supervize zaměstnanců nebo pracovníků. Taková supervize může zahrnovat všechny zmíněné formy supervize i některé další. Před zahájením supervize je proto velmi důležité vyjednat přesnou zakázku jak se zadavatelem supervize, tak s vedením, tak s pracovníky, aby se předešlo zmatku a zklamání. Tolik tedy k charakteristice supervize a některým jejím aspektům a formám.

Je jasné, že supervize má mnoho aspektů. Liší se svým předmětem (o jakou základní rovinu jde), tím, kdo ji provádí (např.interní,externí), jak ji provádí (např.poradenská, podpůrná, individuální, skupinová), s kým (psychoterapeuti, linky důvěry, sociální pracovníci, manažeři, pracovníci, studenti), a dokonce kdy (pravidelná, příležitostná, krizová). Zdaleka tohle není vyčerpávající přehled druhů supervize – pouze ilustrují komplexnost práce v super – rovině.

Může se ve všech těchto rozmanitých formách nalézt nějaké společné poslání? Někaký univerzální smysl? Jde o to, aby pracovník v tomto nejistém světě co nejméně ubližoval a co nejlépe konal svou službu. Když se moc přitom zašmodrchá, potřebuje laskavý profesionální nadhled a supervize může být tím vhodným prostorem, aby k němu pronikl.

Do tohoto nejdůležitějšího poslání supervize určitě ústí všechny ty dílčí a pěkné cíle, ke kterým patří : sdílení nejistot a odpovědnosti, které je pro sociálního pracovníka vždy velkou zátěží, stmelení týmu ke společnému směru a prohloubení jejich spolupráce. Důležitá je zkušenost nových objevů a učení, které jsou občerstvující a povzbuzující v každém věku.

A konečně toto: zkušenost osvobození ze zmatku a nalezení nového směru, kterou zažije pracovník v supervizi díky laskavé poučené pozornosti, které se mu dostane, usnadňuje přenášení této zkušenosti dál, ke klientovi. (Z. Havrdová, Éthum, 28/2000, s. 35 – 39)

2.2 Význam supervize z hlediska pomáhajícího pracovníka

P. Hawkins (2004, s. 17-21) upozorňuje, že role pomáhajícího pracovníka s sebou nese určitá očekávání. Lpění na této roli někdy brání jasně vidět silné stránky klientů, zranitelnost samotných pomáhajících pracovníků vzájemnou závislost s klientem. Rozhodnutím pomáhat, a tedy převzetím úlohy věnovat pozornost potřebám někoho jiného, vstupuje pracovník do vztahu, jenž je jiný než všechno běžné a každodenní. Jsou okamžiky, kdy se mu zdá, že to sotva stojí za to, možná proto, že bojuje proti všem, nebo protože klient není vděčný, nebo se cítí vyčerpán a připadá mu, že už nemá z čeho dávat.

A právě v takových okamžicích je velmi důležitá supervize, která dává příležitost podívat se na věci s odstupem a uvažovat, příležitost vyvarovat se snadné cestě obviňování druhých – klientů, kolegů, organizace nebo dokonce sebe. Supervize dává možnost pustit se do hledání nových možností, odhalit poučení, které se v těch nejobtížnějších situacích často skrývá, a získat podporu. Supervize je potom součástí péče o sebe a umožňuje zůstat otevřený novému učení, a je také nepostradatelnou součástí neustálého vývoje pomáhajícího, jeho sebeuvědomění a odhodlání dále se vyvíjet.

Každý pracovník v pomáhajících profesích by se měl upřímně zamyslet nad složitou směsicí motivů, které ho přivedly k volbě nynější profese a role. To sebou nese zkoumání stinných stránek vlastních impulsů pomáhat, včetně touhy po moci a toho, jak naplňujeme své vlastní potřeby prostřednictvím pomoci druhým. Pokud bude své motivy dobře znát, nestane se mu, že by využíval druhé pro své vlastní účely nebo je nechával nést ty stránky sebe sama, které si nedokáže přiznat. Pokud je schopen přijmout vlastní zranitelnost a nesnaží se obhájit, je to cenná zkušenost pro něj i jeho klienty.

Pracovník v pomáhajících profesích by měl usilovat o to, aby součástí jeho práce byla i dobrá supervize. Měl by vědět i to, jaký systém supervize organizace, v níž pracuje, nabízí. Je také vhodné, aby si byl vědom vlastní hladiny stresu

a trápení, i toho, jak může omezovat stresory a zlepšovat mechanismy zvládnání stresu a tím přispívat k prevenci syndromu vyhoření.

Důležitou odpovědností pomáhajících organizací a jejich vedoucích je dbát o růst zaměstnanců, ale jedině sami pracovníci mohou zajistit, že budou dostávat přesně ten druh podpory, který je pro ně a jejich pracovní situaci nejvhodnější. I v rámci supervizního vztahu je důležité, aby supervidovaný dokázal najít způsob, jak být aktivní při zajišťování toho, že bude mít ze vztahu co největší prospěch. (P. Hawkins, R. Shonet, 2004, s. 17 – 21)

2.2.1 Syndrom vyhoření - burn out

Podle O. Matouška (2003, s. 55) syndrom vyhoření nevyhnutelně patří k pomáhajícím profesím, prakticky každý pracovník (profesionál či dobrovolník) má po určité době jeho typické projevy. Syndrom vyhoření je vždy výslednicí interakce podmínek k práci vytvořených organizací, pro niž profesionál nebo dobrovolník pracuje, a subjektivních očekávání pracovníka.

Podle J. Tošnera syndrom vyhoření lze popsat jako duševní stav objevující se často u lidí, kteří pracují s jinými lidmi a jejichž profese je na mezilidské komunikaci závislá. Tento stav ohlašuje celá řada příznaků: člověk se cítí celkově špatně, je emocionálně, duševně i tělesně unavený. Má pocity bezmoci a beznaděje, nemá chuť do práce ani radost ze života. Chronicky vyčerpaný pracovník nesnadno přiznává sobě i jiným své obtíže. Zatajuje úzkost, strach, vnitřní neklid a tenzi, únavu, slabost, nervozitu, neschopnost koncentrovat se, poruchy spánku, bolesti hlavy atd. Případá mu nepatřičné, zejména pokud pracuje v pomáhající profesi, si stýskat na zpočátku nepodstatné příznaky. Je mu obtížné dát najevo, že si neví rady sám se sebou, vždyť pracuje s lidmi, kteří si se sebou nevědí rady v daleko větší míře. Vyhoření není výsledkem izolovaných traumatických zážitků, nýbrž se objevuje jako plíživé psychické vyčerpání, jako dlouhodobé působení stresujících podnětů. Důsledky se dostavují postupně. Počáteční entuziasmus pro práci, uspokojení z prvních úspěchů,

nadšení ze seberealizace v povolání se postupně vytrácejí. Začíná se měnit profesionální chování člověka, vytrácí se zájem o klienty, pacienty či uživatele služeb, jejich stesky začínají být na obtíž, jsou odbývány ironickými poznámkami. Objevuje se podrážděnost, střídaná skleslostí, dostavuje se ztráta sebedůvěry a pocit vnitřní prázdnoty. Zátěžové situace se postupně přenášejí i do rodinného prostředí. Rodinní příslušníci poznávají, že něco není v pořádku, že se partner či partnerka mění, je podrážděný, hádá se, vybuchuje - houstne domácí atmosféra. Stres z povolání se přelévá do domácího stresu a naopak. Na druhé straně může vyrovnané a harmonické domácí prostředí značně zmírnit intenzitu profesionální zátěže.

Samozřejmě, že většina zde uváděných příznaků nemusí vždy znamenat, že jde o syndrom vyhoření. Podobné příznaky na sobě může člověk pociťovat například ještě řadu dní po prodělané chřipce, ale po jejich odeznění se opět cítí dobře. Některými z uvedených příznaků může začínat i řada jiných nemocí. U syndromu vyhoření záleží na podmínkách, za jakých vykonává pracovník svoje povolání a na postupných fázích vývoje syndromu. (www.hest.cz)

Vývoj syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření je důsledkem dlouhodobě působícího stresu a nevhodného vypořádávání se s psychickou i fyzickou zátěží. Chronickým stresem trpí především lidé vystavení trvalé zátěži v sociálně-emocionální oblasti.

Proces, jehož vrcholem je vyhoření, většinou trvá mnoho měsíců až let. Probíhá v několika fázích, které mohou být různě dlouhé.

Fáze vývoje syndromu vyhoření podle J. Tošnera (www.hest.cz):

- **nadšení** - vysoké ideály, vysoká angažovanost;
- **stagnace** - ideály se nedaří realizovat, mění se jejich zaměření. Požadavky klientů, jejich příbuzných, či zaměstnavatele začínají obtěžovat;
- **frustrace** - pracovník vnímá klienta negativně, pracoviště pro něj představuje velké zklamání;

- **apatie** - mezi pracovníkem a klientem vládne nepřátelství, pracovník se vyhýbá odborným rozhovorům s kolegy a jakýmkoliv aktivitám;
- **syndrom vyhoření** - dosaženo stadia úplného vyčerpání - ztráta smyslu práce, cynismus, odosobnění, odcizení, vymizení reflexe vnitřních norem.

Některé fáze syndromu vyhoření mohou být na člověku výrazně patrné, jiné mohou být jen naznačené a nevýrazné. Někdy si člověk uvědomuje, že je „přepracovaný“, jindy se necítí dobře a neví proč. Příčinu hledá většinou jinde, než ve svém životním rytmu a komunikačních stylech.

Z poslední fáze úplně rozvinutého syndromu vyhoření je cesta zpět již velmi těžká. Je štěstí, pokud se podaří proces pochopit a zastavit ve fázích frustrace, či apatie.

Nejlepší předpoklady k tomu, abyste rozvoji burn-out syndromu zabránili, jsou ve fázi stagnace.

Syndrom vyhoření nevzniká jen z prosté přemíry práce. Rozvoj burn-out syndromu riskuje pracovník na příklad když:

- shledává těžké říci „ne“ k dalším a dalším úkolům nebo odpovědnostem;
- je pod stálým tlakem náročných úkolů po delší dobu;
- jeho vysoké nároky vám ztěžují podělit se o práci s kolegy či podřízenými;
- se snažil dosáhnout příliš mnoho cílů po dlouhou dobu;
- dává příliš velkou emocionální podporu po dlouhou dobu.(www.hest.cz)

Podle O. Matouška (2003, s. 58) je prevencí syndromu vyhoření u pomáhajícího pracovníka toto:

- kvalitní příprava na profesi zahrnující výcvik v potřebných sociálních dovednostech i dostatečně dlouhou praxi s klientelou srovnatelného typu, s jakou se pak pracovník setkává v instituci, kde bude působit;
- jasná definice poslání organizace a metod práce, s nimiž se nastupující pracovník důkladně seznámí;

- jasná definice profesionální role pracovníka a náplně práce;
- existence systému zácviku nových pracovníků;
- možnost využít profesionálního poradenství poskytovaného zkušeným odborníkem ve vlastní instituci nebo jinde;
- existence programů osobního rozvoje a podpora dalšího vzdělávání pracovníků ze strany instituce, v níž jsou zaměstnáni;
- průběžná supervize;
- případové konference v jedné instituci nebo s účastí pracovníků několika spolupracujících institucí;
- omezení počtu případů, s nimiž je jeden pracovník v kontaktu během určité doby;
- nasazení více pracovníků v náročných programech se skupinami klientů;
- organizování programů, při nichž se klienti dostanou do jiného prostředí a personál může objevit jejich skryté charakteristiky;
- omezení administrativní zátěže spojené s prací s klienty;
- omezení pracovního úvazku;
- kombinace přímé práce s klienty s jinými činnostmi, jež nezahrnují přímou práci s klienty.

2.3 Role supervizora

Být supervizorem dává příležitost rozvinout vlastní pedagogické schopnosti a pomáhat druhým učit se a vyvíjet v práci. Jako supervizor je člověk nucen se zastavit, zamyslet se a formulovat způsoby své dřívější práce v pomáhajících profesích, z nichž mnohé možná začal považovat za samozřejmé. Stane se pro něj výzvou využít své zkušenosti a pomáhat supervidovaným rozvíjet vlastní styly práce vlastní řešení obtížných situací. Předpokladem dobrého supervizora je schopnost zařídit si dobrou supervizi sám pro sebe a zamyslet se nad otevřenými i skrytými

motivy, které ho k supervizi vedly. (P. Hawkins, R. Shonet, 2004, s. 50)

Mezi **vlastnosti** dobrého supervizora by měly patřit (M. Gilbert a K. Evans in P. Hawkins a R. Shonet, 2004, s. 52):

- Flexibilita: v pohybu mezi teoretickými koncepcemi a užíváním široké škály intervencí a metod.
- Pohled z mnoha perspektiv: schopnost vidět tutéž situaci z rozličných úhlů pohledu.
- Zmapování disciplíny, v níž provádí supervizi.
- Schopnost pracovat napříč kulturami.
- Schopnost usměrňovat a zvládat úzkost: svou vlastní i supervidovaného.
- Otevřenost vůči učení: od supervidovaných i z nových situací, které vyvstanou.
- Citlivost vůči otázkám širšího kontextu: působícího jak na terapeutický, tak na supervizí proces.
- Vzdělanost v postupech proti utlačování: dokáže vhodně nakládat s mocí.
- Humor, skromnost a trpělivost.

Na výčtu jednotlivých vlastností je patrné, že jde hlavně o problematiku odborné způsobilosti, kongruence a volních kvalit.

Role supervizora obsahuje mnoho **funkcí**, k nimž patří (P. Hawkins, R. Shonet, 2004, s. 54):

- poradce poskytující podporu;
- pedagog pomáhající supervidovanému učit se a rozvíjet se;
- manažer s odpovědnostmi jak za činnost supervidovaného, tak vůči klientovi;
- manažer či konzultant s odpovědnostmi vůči organizaci, která za supervizi platí.

Co do supervize nepatří

Podle Z. Havrdové (2008, s. 44) se profesionální supervizor řídí Chartou lidských práv OSN, z níž jsou odvozeny i zásady profesionálního chování. Ty jsou rozpracovány v etických kodexech, které vydávají národní profesní svazy pro supervizi. Pro ilustraci uvádí některé z nich:

- neúcta vůči kterémukoli supervizantovi bez ohledu na věk, pohlaví, sociální a třídní příslušnost, aj;
- zneužívání supervizní role, která sebou nese moc a informace o klientovi a jeho organizaci;
- jakékoli formy nátlaku či útlaku, manipulace či přesvědčování, které tlačí supervizanta ve směru úsudku či narcistických potřeb supervizora;
- uplatňování přezíravé převahy supervizora např. racionálním diskutováním namísto dialogu, raděním, nevyžádanými terapeutickými intervencemi, apod.;
- podlehnutí napětí, v němž se nachází supervizor spolu se supervizanty;
- nezodpovědné jednání ze strany supervizora, které se projevuje nedodržováním času a dojednaných termínů, porušováním mlčenlivosti, nerespektováním potřeb a možností supervizantů a organizace, pro niž pracují, rozněcování konfliktů či otevírání osobních témat za hranicí supervizního kontraktu;
- křížení zájmů, kdy supervizor vstupuje do další role vůči supervizantovi;
- neodůvodněné protahování kontraktu či nepodložené zvyšování ekonomických požadavků;
- předstírání znalostí, schopností a zkušeností, neprůhlednost ohledně vzdělání, výcviku a odborného zázemí supervizora.

Být supervizorem je složitý, ale současně obohacující úkol. Je ošidně podobný práci s klienty a využívá tentýž druh dovedností, ale supervizor musí mít jasno v tom, jak se supervize liší obsahem, zaměřením a hranicemi a že vyžaduje

ucelenější etickou citlivost. Supervize je především místem, kde se oba zúčastnění neustále učí, a zůstat dobrým supervizorem znamená pravidelně se vracet ke zkoumání nejen práce supervidovaných, ale také toho, co on sám dělá a jak to dělá. (P. Hawkins, R. Shonet, 2004, s. 54)

2.4 Je třeba supervize pro dobrovolníky?

Pokud přeložíme slovo „supervize“ jako získávání a poskytování zpětných vazeb je zřejmé, že je potřebná jak pro dobrovolníka samého, tak pro organizaci, se kterou spolupracuje.

Supervize může mít různou formu. Samozřejmě bude potřeba jiné supervize pro dobrovolníka pracujícího s nemocnými lidmi a jiné pro dobrovolníky pomáhající s vyklížením po povodni.

Dobrovolníci z pomáhajících profesí (pracující s lidmi potřebujícími pomoc) mohou potřebovat podporu a supervizi prováděnou terapeutem, psychologem nebo jiným odborníkem, který jim vysvětlí problémy klientů a pomůže překonat bariéry, zabrání jejich vyhoření, přebírání zodpovědnosti za události a problémy klientů, které nemohou ovlivnit. Pomůže jim naučit se dodržovat základní pravidla psychohygieny, která jsou nezbytná pro pracovníky v pomáhajících profesích.

Dobrovolníci pomáhající manuálně nebo s organizací programů ocení přátelské setkání se zaměstnancem nebo pracovním týmem a vymění si zkušenosti a zpětné vazby. Oba však potřebují vědět, zda má jejich práce smysl, zda ji dělají dobře, v čem se mohou zlepšit, jak jsou s nimi klienti nebo organizace spokojeni. Potřebují vědět, jak jejich práce přispívá k plnění poslání organizace a jak oni sami přispívají k úspěchu (případně neúspěchu) projektu, kterého se účastní.

V neposlední řadě je supervize důležitým zdrojem informací pro organizace. Od dobrovolníků mohou získat mnoho podnětů a zpětných vazeb o tom, co je dobré, co je potřeba změnit, případně, jak to udělat, aby jejich činnost byla efektivnější,

případně úspornější. Takovéto informace od lidí, kteří mají s naší činností vlastní zkušenost jsou velice cenné a mohou výrazně přispět ke zvyšování kvality našich programů, ale tak ke zlepšení a „pročištění“ vztahů v týmu.

2.5 Funkce, druhy a styly supervize

O supervizích v pomáhajících profesích se sice mnoho hovoří, ale řada pracovníků v těchto profesích nemá konkrétnější představu o tom, jaké formy může supervize mít, jaké jsou její funkce, druhy a styly, jaké zisky může supervize oběma stranám poskytnout a současně jaká rizika existují při jejím vykonávání a to nejen pro supervidované, ale i pro supervizory.

Jednou z forem supervize je podle P. Svobodové (2002, s. 19-21) tzv. cyklický model, který byl vyvinut na základě bohatých zkušeností z praxe, což znamená dlouholetou práci terapeutů, školitelů, konzultantů a supervizorů. Model v zásadě zahrnuje proces, funkci, cíle a metodiku. Byl vytvořen k tomu, aby zastřešil a doplnil již existující modely o pevnou a zároveň pružnou kostru, která unese další metody a postupy, jež se mohou přidávat. Model sestává z pěti základních fází, které dohromady vytvářejí cyklus, ale neznamená to, že supervizor jej musí systematicky a dogmaticky sledovat od první fáze do poslední. Model by měl být používán průběžně a pragmaticky s vědomím, že prospěch pomáhajícího pracovníka je vždy na prvním místě a jeho potřeby mohou vyžadovat, aby se skočilo někam doprostřed a začalo se pracovat odtamtud.

Význam jednotlivých fází cyklického modelu:

- *smlouva* – stanovení smlouvy zakládá její dobrou funkčnost a odráží celý proces supervize;
- *zaměření* – týká se tématu, které se v danou chvíli stane předmětem hlavního zájmu a pozornosti;
- *prostor* – je středobodem supervize, jedná se o moment, kdy je pomáhající

pracovník podržen, podpořen, vyzván a potvrzen ve své práci;

- *most* – slouží jako návrat k práci s klientem, pokud je vše v pořádku, most zaručí poučení vyplývající ze supervize, které je rozumně použito při práci s klientem;
- *shrnutí* – je stručným a rychlým vyhodnocením práce supervidovaného.

Co může supervize dát?

- Supervize pomůže pracovníkovi porozumět lépe vztahu s klientem.
- Pomáhá mu uvědomit si možnosti a meze svého pracoviště i svoji profesní roli. Lépe se na pracovišti „usadit“, uvědomit si hranice svojí zodpovědnosti.
- Supervizor učí, vzdělává.
- Supervize přispívá k poznání toho, zda terapeutický proces a intervence podporují proměnu systému nebo zda tento systém posilují v jeho negativních vazbách a slepých uličkách.
- Když se supervize daří, posiluje to kompetence pracovníka, klientů, ale i supervizora. I supervizor potřebuje „pohlazení“, vědomí užitečnosti vlastní práce. (H. Vyhnálková in Konfrontace, roč. 15, s. 58)

A. Kadushin popisuje tři hlavní funkce supervize, jimiž jsou:

a) *Vzdělávací neboli formativní funkce* se týká rozvoje dovedností, porozumění a schopností supervidovaných. To se děje prostřednictvím reflektování a rozebírání práce supervidovaných s klienty. Při takovém rozebírání jim supervizor může pomáhat:

- lépe klientovi rozumět;
- více si uvědomovat své reakce a odezvy na klienta;
- chápat dynamiku toho, jak probíhají jejich interakce s klientem;
- podívat se na to, jak intervenují a jaké jsou dopady jejich intervencí;

- zkoumat další způsoby práce s touto a podobnými situacemi klientů.

b) Podpůrná neboli restorativní funkce je způsob reagování na skutečnost, že na všechny pracovníky účastníci se důvěrné terapeutické práce s klienty nevyhnutelně působí zoufalství, bolest a roztržštěnost klienta, a potřebují čas, aby si začali uvědomovat, jakým způsobem je to může ovlivňovat, a aby své reakce mohli zvládat. To je nezbytné, nemají-li být pracovníci přeplněni emocemi. Tyto emoce mohly vzniknout na základě empatického souznění s klientem, nebo je klient mohl oživit, případně mohly být reakcí na klienta. Nevěnovat takovým emocím pozornost vede brzy k nižší účinnosti pracovníků, kteří se buď se svými klienty začnou nadměru identifikovat, nebo se začnou bránit další možnosti nechat na sebe klienty působit. To časem vede ke stresu nebo k vyhoření.

c) Řídící neboli normativní stránka supervize plní při práci s lidmi funkci kontroly kvality. Potřebu mít někoho, kdo se spolu s námi dívá na naši práci, si u pomáhajících pracovníků vynucuje nejen nedostatečný výcvik či malá zkušenost, ale i naše nevyhnutelná lidská selhání, hluchá místa, citlivé oblasti v důsledku vlastních zranění i naše předsudky.

Následující tabulka ukazuje, že supervize má vzdělávací, podpůrné a řídicí součásti, i když v různých prostředích některé stránky převažují nad jinými, a také tyto jednotlivé stránky nejsou zcela oddělené, většinou je zaměření supervize jejich kombinací. (P. Hawkins, R. Shonet, 2004, s. 61)

Tabulka č. 1 Prvořadá zaměření supervize podle A. Kadushina

Kadushinova kategorie	Hlavní kategorie zaměření
Vzdělávací	Poskytovat pravidelně prostor, v němž mohou supervidovaní uvažovat o obsahu a procesu své práce
Vzdělávací	Rozvíjet porozumění a dovednosti v práci
Vzdělávací/podpůrná	Získávat informace a jinou perspektivu týkající se vlastní práce
Vzdělávací/podpůrná	Získávat zpětnou vazbu o obsahu i procesu
Podpůrná	Být uznáván a mít oporu jako člověk i jako pracovník
Podpůrná	Zajistit, aby jako člověk i jako pracovník nebyl jedinec nucen zbytečně nést obtíže, problémy a projekce sám
Řídící/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	Zajistit kvalitu práce

Supervidovaný a supervizor se vždy domlouvají na společné práci. Na základě toho lze supervizi rozdělit do následujících kategorií:

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

Výcviková supervize. Rovněž zdůrazňuje vzdělávací funkci a supervidovaní jsou v jakési výcvikové či učňovské roli. Může jít o studenty sociální práce na praxi nebo psychoterapeuty ve výcviku. Zde má více supervizor odpovědnost za práci s klienty, a proto přebírá jednoznačnou řídicí či normativní roli.

Řídící (manažerská) supervize. Tento termín se užívá tam, kde je supervizor také nadřízeným supervidovaných. Zde má supervizor také jednoznačnou odpovědnost za práci s klienty, ale vztah se supervidovaným je nadřízený-podřízený.

Poradenská supervize. Supervidovaným zůstává odpovědnost za práci, kterou vykonávají se svými klienty, ale se supervizorem, který není ani jejich instruktorem ani vedoucím, konzultují otázky, které si přejí rozebrat. Tento druh supervize je určen zkušeným, kvalifikovaným pracovníkům. (P. Hawkins, R. Shonet, 2004, s. 62)

Supervizorův styl je ovlivňován stylem, který má jako pomáhající pracovník. Pokud je rogersovský poradce, jeho styl supervize bude nedirektivní a zaměřený na supervidovaného. Pokud půjde o psychoanalytika, bude se soustředit na porozumění nevědomým procesům klienta či supervidovaného. Pokud bude mít behaviorální výcvik, potom se bude zaměřovat na chování klienta a metody pracovníka. Nejde o to, aby měl supervizor se supervidovaným tentýž druh výcviku, ale měli by mít natolik společný jazyk a systém přesvědčení, aby se mohli společně učit a pracovat. Mít supervizora s jiným výcvikem někdy znamená, že je lépe schopen vidět, co pracovníkův vlastní systém pomáhání a přesvědčení postrádá. Supervizní styl úzce souvisí s osobnostním nastavením, věkem supervizora, apod. (P. Hawkins, R. Shonet, 2004, s. 62 - 63)

2.6 Další formy a druhy supervize

V pomáhajících profesích mohou pracovníci využít **individuální supervizi**, tedy konkrétní osobu externího či interního supervizora, které má organizace k dispozici.

Tato supervize má podobu plánovaných, časově vymezených schůzek s předem dohodnutým programem. Jejím úkolem je reflektovat a podpořit profesionální fungování pracovníka. Podle mých zkušeností je výhodné obojí, poněvadž v každodenním kontaktu s klienty je velice vhodné mít možnost využít v nejbližších hodinách či dnech interní supervizi, přesto že se jedná o přímého nadřízeného. Takovou možnost jsem já i mé kolegyně, s nimiž pracuji v sociálně

psychologickém centru, využily již mnohokrát. U externích supervizorů je situace jiná, v naší organizaci fungují pro rozlišný typ služeb, což vede k tomu, že takovéto individuální supervize lze využít pouze v případě práce s takovým klientem, který zapadá do práce supervizora. Ovšem, pravdou je, že i tito supervizoři jsou schopní pracovat s pracovníkem na jeho osobních potřebách a nemusí se to týkat pouze klienta.

Nutnou podmínkou individuální supervize je vytvoření vztahu pracovní aliance, atmosféry otevřenosti a bezpečí. Struktura individuálního supervizního procesu zahrnuje:

- supervizantovu reflexi minulého období a práce s klienty;
- předložení problému (situace), který má být řešen;
- poskytnutí prostoru k přemýšlení, sebereflexi a sebehodnocení supervizanta;
- poskytování zpětné vazby ze strany supervizora;
- nabídku a stimulaci variant řešení;
- podporu supervizantova rozhodnutí o konkrétní strategii budoucí práce;
- závěrečné oboustranné zhodnocení splnění zakázky. (O. Matoušek, 2003, s. 354)

Výhodou **skupinové supervize** je to, že skupina dodává podpůrnou atmosféru, v níž se pracovníci dělí o své úzkosti a zjišťují, že ostatní čelí podobným problémům. Supervidovaní také těží z reflexí, zpětné vazby a příspěvků svých kolegů stejně jako skupinového supervizora. Potenciálně tak v tomto uspořádání méně dominuje supervizor (čímž se omezuje nebezpečí přílišného vlivu a závislosti). Skupina také může nabídnout širší škálu životních zkušeností, a tak je větší pravděpodobnost, že se někdo ze skupiny dokáže vcítit jak do supervidovaného, tak do klienta. Ve skupině je také možné přehrát terapeutické sezení s některým z ostatních členů skupiny hrajícím klienta. Podle Z. Havrdové patří k výhodám skupinové supervize také menší vázanost na osobu supervizora a jeho podporu.

Setkává se tak jistá forma tlaku na přenosové a protipřenosové reakce. Ve skupině se otevírá mnoho příležitostí k učení díky zkušenostem kolegů ve skupině, rozšiřují se tak profesní světy všech zúčastněných. Větší počet členů umožňuje využití řady technik a význam skupinové podpory je značný. (Z. Havrdová, 2008, s. 76)

Supervize probíhající ve skupinách má i své nevýhody. Skupinový proces může být i rozkladný a podkopávat proces supervize, pokud např. ve skupině vládne duch soupeření. Dynamika supervizní skupiny se tak může stát její hlavní starostí a může vytěsnit jakýkoli zájem o klienty účastníků. Další nevýhodou je zřejmá skutečnost, že je na supervizi každého člena méně času. (P. Hawkins, R. Shonet, 2004, s. 131 - 132)

Nevýhodou skupinové práce oproti individuální je relativně malý prostor pro jednotlivce, soupeření o pozornost a čas, nutnost se prosadit, tlak skupiny na konformitu členů v zájmu koheze a udržení směru. (Z. Havrdová, 2008, s. 76)

Supervizor v supervizní skupině plní následující úkoly:

- Facilituje – usnadňuje komunikaci a podporuje práci na dohodnutých cílech.
- Moderuje – řídí skupinový rozhovor, kladení otázek, vede skupinový rozhovor k cíli.
- Organizuje a hlídá časový průběh sezení – rituál zahajování, ukončování, zpětná vazba, využití různých technik a metod.
- Pečuje o sycení potřeb účastníků – výkonu, bezpečí, individuálního ocenění a podpory.
- Poskytuje model – členové přejímají jeho způsob naslouchání, intervence, zaměřování pozornosti, zacházení s informacemi.
- Umí zacházet s mocí – využívá svou autoritu ve prospěch členů skupiny.
- Pečuje o sebe – zná své hranice a hranice zodpovědnosti, chrání sám sebe před syndromem vyhoření. (O. Matoušek, 2003, s. 355)

Týmová supervize není totéž co skupinová. Jde o práci se skupinou, která se nesešla jen za účelem společné supervize, ale i mimo skupinu existuje vzájemně provázaný pracovní život. Týmy potřebují jistý stupeň homogenity, ale potřebují také rovnováhu typů osobnosti, věku, pohlaví a dovedností. Týmová supervize rovněž předpokládá, že supervizi potřebuje kromě členů týmu ještě další entita. Tou je sám tým, který má svou „týmovou kulturu“ nebo „týmovou dynamiku“. Takováto supervize zahrnuje i jistou formu vývoje týmu. (P. Hawkins, R. Shonet, 2004, s. 138)

Vzájemné konzultování dvou kolegů čili reciproční supervize dvou kolegů s podobným rozsahem zkušeností poskytuje příležitost získat nadhled a zvážit alternativní možnosti při vedení případu. (Předem musí být dohodnuto, kdo je supervizor a kdo je supervidovaný.)

Intervize je supervizím setkáním skupiny bez supervizora. Jde o podobně funkčně postavené spolupracovníky, sdílející odpovědnost za pracovní činnost, která formálně může náležet jednomu z nich.

Autovize je proces sebereflexe pracovníka (supervizora). Pracovník (supervizor) sám sobě klade užitečné otázky, na něž hledá odpovědi. Všímá si svých postupů, pocitů a tělesných reakcí při práci s klientem (supervidovaným), které písemně (nebo s využitím audio- nebo videozáznamu) vyhodnocuje.

(O. Matoušek, 2003, s. 356)

2.6.1 Bálintovská skupina

Specifickou a často užívanou formou skupinové supervize v pomáhajících profesích je bálintovská skupina, která pomáhá především díky volnosti projevu i názoru na společnou věc a svobodě volných asociací všech zúčastněných. V mé diplomové práci jí věnuji více prostoru z důvodu vlastní zkušenosti s touto supervizí, která mi vždy přináší větší pocit podpory a bezpečí. Na základě reflexí ostatních aktérů supervize si snadněji mohou zpracovat svůj příběh (problém s klientem, osobní

nastavení, apod.) z mnoha úhlů pohledu. Je velmi příjemné, že kromě supervizora se v mém příběhu angažuje více lidí, tím pádem dostane člověk i více nápadů, doporučení. V rámci doptávání pak může uchopit svůj příběh i z jiných stran.

Fáze bálintovské skupiny:

- expozice případu;
- otázky;
- fantazie;
- praktické náměty k řešení;
- vyjádření protagonisty.

V bálintovské skupině se její vedoucí noří do vznikající atmosféry, nechává na sebe působit nápady a fantazie jejích členů a všímá si neverbálních i verbálních reakcí protagonisty. Často se zde něco opakuje z prezentované terapeutické situace, pracovník zaujímá identifikačně pozici klienta. Vedoucí bálintovské skupiny se zabývá – zvláště v její závěrečné fázi – tím, co se skutečně děje v aktuálních interakcích, a tudíž i ve vztahu mezi pracovníkem a klientem, co mu uniká, co se děje na nevědomé úrovni, čemu se oba aktéři vyhýbají, tj. zejména tím, co se neděje. V bálintovské skupině jde o to zjistit, proč a jak pracovník v současnosti stagnuje, tj. prohlédnout, co se děje ve vztahu, jak k tomu vzájemné interakce přispívají, ať již více ustrnutím na starých vzorcích meziosobního chování a sebeuskutečňujících se předpovědí, nebo vyhýbáním se novému. Bálintovská práce má nejen supervizní, ale i sebezkušenostní charakter.

Výhodou bálintovských skupin je jejich široká použitelnost a tím jsou vyvolávány pochyby, nakolik je bálintovská skupina supervizí. Pravdou ale je, že v této skupině je méně obsažena edukativní část, o to více však oblast vztahová a emoční. Právě vztahová oblast a vztahové problémy jsou společné všem pomáhajícím profesím. Navíc účast na skupinách není podmíněna příslušností

k nějaké škole, znalostí teorií nebo nějakého specifického jazyka. Dostatečnou kvalifikací je ochota a schopnost seznámit se a pracovat se svými vztahy a emocemi. Nejsilnější a asi nejdůležitější částí je „fantazie“, tj. úsek, kdy si ostatní účastníci sezení povídají své nápady, fantazie a postřehy o vztahu mezi referujícím a jeho klientem, zatímco referující mlčky poslouchá. Nemá možnost vysvětlovat a obhajovat se, může i musí nechat na sebe dolehnout tíhu vztahů i emocí, omylů i nedorozumění, které jsou v případě obsaženy. Obvykle se podaří, že skupina svým děním věrně zrcadlí a odehrává konflikt nebo naopak míjení, které jsou ve vztahu obsaženy a které protagonista jinak obtížně nahlíží. Role supervizora, tedy vedoucího skupiny je trochu jiná než u ostatních supervizí, daleko více pracuje se skupinovou dynamikou a musí velice pečlivě hlídat hranice mezi supervizí a terapií. (J. Poněšický in Konfrontace, roč.16, s. 96 - 98)

2.7 Úskalí supervize

Tak jako každý nový fenomén i supervize otevírá řadu očekávání, která mají až podobu mýtů. Ze strany supervidovaných jde o úskalí a možnosti supervize (H. Vyhnálková in Konfrontace, roč. 15, s. 57) :

- když jsem v úzkých, zachrání mě supervize;
- čím více budu mít případových supervizí, tím lepší bude terapie;
- čím více bude týmové supervize, tím harmoničtější budou vztahy v našem týmu;
- supervizor nás zaštití svou autoritou;
- supervizor něco udělá za nás, převezme za nás zodpovědnost.

Pokud supervizor přijme tato očekávání jako naplnitelná, ocitá se on i supervidovaní v nebezpečí klamu.

Jaká jsou další úskalí supervize?

- Supervizor může, tak jako supervidovaný, podlehnout „fascinaci supervizí“: může mít pocit moci tam, kde se pracovníci staví do pozice bezmocných, může dokonce propadnout iluzi, že je něčím víc než pracovníci – už kvůli výrazu – „super“.
- Kumulace různých druhů supervize a frekvence supervizních setkání: některé týmy složené výhradně z mladších kolegů si z obavy, aby neudělaly chybu a neublížily svým klientům, nechávají každou svoji činnost supervidovat. Na jednom pracovišti se tak střídá supervizor týmový, na rodinnou terapii, na individuální terapii se supervizorem odborné koncepce. V jednom týdnu tak probíhá několik supervizních setkání, pracovníci jsou přesyceni a chtějí mít přirozeně více času na klienty. Příliš supervize vede také k „otrávenosti“ supervizí a k pasivitě týmu, že supervizor ví lépe než oni.
- Supervize může být považována za kontrolu a pracoviště si raději žádného supervizora nenajde. (H. Vyhnálková in Konfrontace, roč. 15, s. 57)

Úskalí supervize se objevuje u supervizora v okamžiku, kdy zaujímá roli učitele, kdy realizuje a naplňuje to, co je přirozenou součástí supervize – tedy učení. Vedle klasických pedagogických nároků a problémů se může objevit modus mocensko – autorativního chování. Supervizor může velmi lehce zneužít svého postu. Nebude učit, ale poučovat, nebude vychovávat, ale umravňovat, nebude společně se supervidovaným hledat řešení, ale bude předkládat dogma. Pokud je supervizor zaujat natolik sebou samým, může se stát, že supervidovanému nenaslouchá, ale pouze produkuje své myšlenky. Ten je poté zahlcen supervizorovou verbalizací, který shrnuje, konfrontuje, interpretuje, místo, aby naslouchal. Supervize by měla být ale především místem, kde se oba zúčastnění neustále učí, a zůstat dobrým supervizorem znamená pravidelně se vracet ke zkoumání nejen práce supervidovaných, ale také toho, co sám jako supervizor dělá a jak to dělá. (J. Kocourek in Z. Eis, 1995, s. 83)

2.8 Optimální podmínky supervize

Supervizor by měl akceptovat tu úroveň znalostí a zkušeností, kterou supervidovaný má, když k němu přichází, a neměl by od něho očekávat výkony, kterých není ještě schopen. Pocity nejistoty a nedostatečnosti jsou u začínajících pracovníků v pomáhajících profesích běžné, a proto přijímají jakoukoli kritiku s velkou úzkostí. Také by měl vytvořit ovzduší vzájemné spolupráce. Na začátku se mohou probrat cíle a účel supervize, které se mohou později měnit a prohlubovat. Supervizor by měl pomáhat dosáhnout větší otevřenosti a sdílnosti. Způsob, kterým to dělá, záleží na jeho osobnosti a celkové teoretické orientaci. Pro práci s pracovníky pomáhajících profesí je navíc doporučeno, aby supervizor sdílel se supervidovaným svou přenosovou nebo protipřenosovou reakci z vlastní práce. Tím pro něj modeluje nejen otevřenost, ale i způsob analytické práce a proces reflexe a sebezkoumání. Tento přístup, pokud odpovídá potřebám supervidovaného, také pomáhá zmírňovat idealizaci supervizora a strach z něho, který může mít reálné i přenosové prvky. Na začátku i v průběhu supervize je důležitá také podpora, poukazování na schopnosti a pozitivní aspekty práce supervidovaného. Dobrá supervize také učí, jak se při práci s klienty uvolnit a pozorovat a reflektovat neverbální reakce a postoje svých klientů. Současně také učí, jak pozorovat a reflektovat své vlastní pocity a reakce vůči klientovi. (O. Marlinová in Z. Eis, 1995, s. 59)

2.9 Vzdělávání v supervizi v sociálních službách

V České republice existuje několik vzdělávacích institucí, které nabízejí komplexní vzdělávání v oblasti supervize: Český institut pro supervizi, Fakulta humanitních studií, Remedium Praha, aj. Každý z programů je svébytný, hledá své vlastní cesty, oslovuje jinou skupinu odborníků, a tak si příliš nekonkurují, ale

doplňují se.

Ráda bych blíže popsala vzdělávací program „Řízení a supervize v pomáhajících profesích“, který nabízí Remedium Praha, a to z důvodu vlastních zkušeností ze své praxe se supervizory, kteří tento program absolvovali. Program vychází z několika myšlenkových inspirací (M. Kinkor in Konfrontace, roč. 16, s. 57 - 60):

- Oba odborní garanti - PhDr. M. Kinkor a PhDr. B. Baštecká, kteří nabízejí vlastní výcviky v supervizi, přičemž každý z nich vychází z odlišných konceptů. B. Baštecká se inspirovala rozvojovou supervizí v podání Li McDerment, M. Kinkor čerpá z myšlenek J. Hewson.
- Na zakázku České asociace linek důvěry uskutečnili výcvik, který vytvářeli pro supervizory působící v oblasti sociálních služeb. Ve výcviku byli lidé ve vedoucích pozicích a také řadoví zaměstnanci organizací. Lektoři museli rozlišovat různost nástrojů řízení a supervize, snažili se podpořit rozvoj interní i externí supervize. Zaměřili se tedy na práci s portfoliem a pravidelnou práci peer – skupin, které se nakonec scházely i po výcviku.
- Třetím myšlenkovým podhoubím byl projekt „Optimalizace vzdělávání supervizorů v sociálních službách“, který realizovali v r. 2003 na zakázku Ministerstva práce a sociálních věcí.
- Poslední inspirací byla samotná dlouholetá supervizní praxe, kterou vykonávají oba garanti na mnoha místech celé republiky, ale také v různých službách – nejen sociálních, ale také zdravotnických a školských.

Program „Řízení a supervize v pomáhajících profesích“ je složen ze čtyř na sebe navazujících stupňů, které si může frekventant vybírat podle své odborné vyspělosti a zájmu.

1. První stupeň představuje 24 hod. kurz Úvod do řízení a supervize. Tento kurz je otevřený všem, kdo pracují v sociálních službách a mají minimálně

maturitu. Je vhodný pro ty, kteří se rozhodují, zda se budou nadále systematicky věnovat vzdělávání v supervizi nebo v řízení.

2. Druhý stupeň má dvě větve: Manažerské dovednosti pro pracovníky pomáhajících profesí (trvá dva roky, 120 hodin) a Odborná supervize (130 hod.). Absolvent musí mít kurz prvního stupně a dotyčný musí být ve vedoucí pozici v oblasti sociálních služeb.
3. Třetí stupeň nabízí 3 různé programy pro absolventy Odborné supervize. Předpokládá se zájem o supervizi řízení, týmovou supervizi a supervizi praxí studentů.
4. Čtvrtý stupeň vychází vstříc potřebám supervizorů, kteří vykonávají supervizi v sociálních službách a nemají dost příležitostí k vlastní supervizi. Čtyři celodenní semináře do roka umožní absolventům zamyslet se nad příběhy z vlastní praxe.

Celý program vychází z hodnot, jako je: vyváženost teorie a praxe, skladebnost a návaznost, na výukové bloky navazuje samostudium a práce v peer-skupinách, učení „prováděním“, otevřený dialog a vzájemné učení se frekventantů a lektorů, práce s portfoliem, které je na závěr kurzu hodnoceno lektory i frekventanty, zařazení supervize do kontextu života organizace i služeb, které organizace poskytuje, celoživotní vzdělávání.

3. Práce s dobrovolníky v kontextu sociálních služeb

Pokud jde o sociální služby, tak v České republice je dobrovolnická pomoc jednou z nových forem systému pomoci, a proto je třeba s dobrovolníky pracovat tak, aby jejich činnost nebyla amatérská. **Mohlo by se zdát, že když se dobrovolník**

jednou pro svou službu rozhodne, nemůže ho nic odradit. Kdyby tomu tak bylo, nemusel by koordinátor neustále shánět další a další lidi. Dobrovolník je vzácná osoba a musí se neustále hýčkat. Začít musíme už u pohovoru. Samozřejmostí musí být naše vstřícnost a milé chování. Dobrovolník nesmí mít pocit, že ho nutíme do něčeho, co dělat nechce. Tím předejdeme jeho pozdějšímu zklamání. Dobrovolník je také prvním ukazatelem toho, když zařízení nefunguje tak, jak fungovat má. Dobrovolníka musí organizace stále adaptovat a motivovat k další práci. Lidé se stávají dobrovolníky, protože chtějí poznat nové lidi, protože chtějí pomáhat ostatním, chtějí získat nové zkušenosti či praxi nebo prostě jen chtějí dělat něco zajímavého. Dobrovolníky se často stávají lidé, kteří mají zájem o vlastní rozvoj, lidé, kteří chtějí poznat něco nového.

Dobrovolná pomoc ale nemůže být předepsána, musí vycházet z potřeb a motivace dobrovolníků, zaměstnanců i vedení organizace a musí respektovat potřeby klientů či charakter služeb, které organizace poskytuje. Na druhé straně je několik málo omezení, které limitují činnost dobrovolníků. Mezi ně patří zásada, že dobrovolník by neměl nahrazovat práci profesionálů a dále že by neměl dělat činnosti, do kterých se nikomu nechce. Objednat si dobrovolníky jako předem připravený a hotový nástroj o tom dobrovolnictví není.

3.1 Kontext organizace

Každá organizace, která se rozhodne pro spolupráci s dobrovolníky, musí mít jasno v několika věcech. Jde především o skutečnost, že rozšiřuje tým o řadu členů, za které ponese odpovědnost, a to nejen v rámci organizace. S každým zájemcem je potřeba postupovat individuálně a mít na paměti jak jeho motivy a zájmy, tak i potřeby organizace. Dobrovolná činnost je proces, na kterém se podílí všechny zúčastněné strany, a není výlučně otázkou schopnosti koordinátora, ale celé organizace, jak přijme dobrovolnictví za své. Do funkční organizace přinášejí

dobrovolníci uvolnění, dobrou náladu a nové nápady. Dobrovolníci netvoří peníze, ale zvyšují hodnotu organizace.

Dobrovolník v organizaci:

a) Bude pomáhat klientům.

S klienty dobrovolník hovoří jménem organizace. Dobrovolník musí vždy pečlivě reflektovat, kde končí jeho kompetence. Je nabádán, aby rozhovory s klienty vedl v intencích absolvovaného výcviku. Má k dispozici informační databázi kontaktů na specializovaná pracoviště. Jeho úkolem je nabídnout kvalitní krizovou intervenci a ne poskytovat fundované rady s oblasti medicíny, psychiatrie, práva, apod.

b) Bude v kontaktu se členy týmu.

Tento tým je složen nejen s dobrovolníků, ale též kmenových pracovníků. Čím více lidí se střídá na pracovišti, tím více se vytváří vzájemných vztahů. Na to musí být připraveni nejen dobrovolníci, ale i kmenoví pracovníci. Je obecně známo, že optimální výkony podá člověk, který se cítí být v pohodě. Ke zmíněné pohodě přispěje vymezení jasných kompetencí jednotlivých členů týmů.

c) Bude organizaci reprezentovat navenek.

Na dobrovolníka se obracují s otázkami vážícími se k agendě organizace např. odborníci příbuzných pracovišť, úředníci, novináři, ale třeba i jeho známí. Dobrovolník je samozřejmě schopen poskytnout řadu informací, ale opět je na místě jasně specifikovat jeho kompetence. Problém totiž je, že dobrovolníci na pracoviště nedochází zpravidla každý den, a tak zajistit pro ně pravidelné a aktuální předávání informací v tak širokém rozsahu, není v silách kmenových pracovníků.

Ještě než organizace začne s vyhledáváním dobrovolníků, je třeba se několikrát ujistit:

- zda dobrovolníky skutečně potřebuje;
- má-li jasná kritéria pro jejich výběr;

- je-li schopna se o dobrovolníky postarat – zajistit jim vzdělávání a adekvátní práci;
- dokáže-li začlenit dobrovolníky do stávajícího týmu;
- má-li pro ně dostatečné vybavení (pracovní stůl, telefon ...).

Vstup dobrovolníka do organizace představuje systémovou změnu v činnosti a také otevření se okolnímu světu. Tato změna nemusí být žádoucí a přijatelná pro všechny, kdo se v organizaci pohybují. Obavy zaměstnanců z nového a pro ně cizího prvku – dobrovolníka, který mezi ně vstupuje, mohou být vážnou bariérou dobrovolnictví. Výpovědi zdravotních sester, či sociálních pracovníků jen potvrzují, jaké byly z počátku jejich obavy a jak by si již nyní svoje pracoviště bez dobrovolníků neuměly představit. (www.hest.cz)

3.1.2 Vedení dobrovolníků

K vedení dobrovolníků v naší organizaci je určen koordinátor, který se stará o jednotlivé dobrovolníky i celý tým. Jde o člověka, který zná jednotlivé dobrovolníky, uzavírá s nimi smlouvy o činnosti, stává se mediátorem při vstupu do organizace, dbá na dodržování pravidel a povinností vyplývajících z jejich činnosti, umí se připojit

k jejich potřebám a společně s dobrovolníky zkvalitňuje systém poskytovaných služeb. Je na koordinátorovi, aby s nimi dokázal efektivně pracovat, aby dokázal vnímat jednotlivé potřeby každého a zároveň nerušil strukturu celého týmu. Jako v každé skupině i zde dochází k určitým disonancím a proto je nezbytné tým průběžně „ošetřovat“. Motivace koordinátora je jasná, dobrovolníky prostě potřebuje. Jeho pozice je mnohdy složitá. Na dobrovolníky klade požadavky a zároveň se musí starat o jejich potřeby. Dobrovolníci věnují organizaci čas podle svých aktuálních možností. Někteří docházejí pravidelně, jiní zase nárazově nebo mimořádně.

Předávání informací a udržování flexibility týmu je za těchto okolností skutečně obtížné. Koordinátor musí vytvořit spolehlivý systém předávání informací.

Je nezbytné dbát na dodržování pravidel (přehledy služeb, zápisy ze služeb, zápisy z konzultací s klienty, aktuální databáze kontaktů, včasná inzerce supervizních setkání, aj...).

Jak jsem již zmínila, koordinátor dobrovolníky potřebuje a proto vedle formálního vedení je dobré nezapomínat na neformální kontakty. Není výjimkou, že při předávání služby či telefonickém kontaktu se bude zajímat o jejich stav, o to, jak se mají, vyslechne jejich starosti apod. Také je samozřejmostí setkávání, které je plánované a kde mají dobrovolníci možnost společně s celým týmem sdílet obyčejné strasti a slasti života.

3.1.3 Motivování dobrovolníků

Umět poděkovat, vyzdvihnout důležitost dobrovolné práce při různých příležitostech, dát dobrovolníkům prostor pro prezentaci ve výroční zprávě a tisku, pozvat je na akce, které pořádá přijímající organizace, poblahopřát k výročí, nominovat na ocenění Křesadlo – pro lidi, kteří dělají neobyčejné věci, sejít se při neformálních schůzkách – to jsou všechno způsoby, jak elegantně vyjádřit ocenění dobrovolníkům. Je nezbytné si uvědomit, že jde o neustálý proces. To, co koordinátorovi přijde jako něco soustavně se opakujícího (zpravidla se stará o větší počet dobrovolníků), je pro každého z nich ojedinělý a důležitý projev ohodnocení jeho práce.

Po celou dobu působení dobrovolníka v zařízení se musí koordinátor zajímat o jeho práci a oceňovat ji, dávat mu najevo jeho důležitost pro nás (naše klienty), snažit se vycházet vstříc jeho potřebám a přáním, být k dispozici alespoň po telefonu, když nastanou nějaké problémy a snažit se tyto problémy ihned řešit. Je také dobré udělat něco pro dovzdělání dobrovolníka. Může to být zakoupení literatury

k zapůjčení, nabídka seminářů, besedy, přednášky apod.

Dobrovolníci by měli mít zajištěné v zařízení alespoň minimální zázemí, kde si mohou odpočinout, vypít kávu nebo čaj, setkat se a promluvit s druhými dobrovolníky. Dobrovolník by měl také dostat nabídku proplácení jízdného, dojížděli za svou službou někam dál. Pro mnohé z dobrovolníků je cestovné nemalou finanční zátěží. Vzhledem k tomu, že v naší organizaci působí dobrovolníci z milevského regionu, využila naše organizace prostory přímo v Milevsku, v nichž poskytuje jednou týdně sociálně psychologické služby, a přepojuje telefon Linky důvěry do těchto prostor, které slouží také jako zázemí pro činnost dobrovolníků.

Dobrovolník potřebuje být v organizaci neustále „doprovázen“, tzn. potřebuje zpětnou vazbu. Zpětnou vazbou je například hodnocení dobrovolníka, které bychom proto měli provádět průběžně a pravidelně. Dobře fungující zpětná vazba vždy přispívá nejen ke zlepšení kvality práce všech, ale i k pozitivní atmosféře v organizaci. (www.hest.cz)

4. Shrnutí teoretické části

Jak dobrovolná služba, tak dobrovolníci patří již řadu let do naší společnosti jako systém pomoci potřebným. Pomáhání těmto lidí je spojeno s organizacemi, kde součástí péče o zaměstnance je supervize, jejíž úloha je při náročné práci s klienty podle mého názoru právě v pomáhajících profesích velmi vysoká. Dobrovolníci mají své pevné místo v pomáhajících organizacích a zároveň supervize má své pevné místo při dobrovolné činnosti. Předností supervize je rozmanitost druhů, stylů a forem, které nabízí a dobrovolník je může využít podle svého natavení a přání. Pokud se vztáhnou k míře profesionality, která se od dobrovolníků často při jejich práci očekává, pak musím konstatovat, že bez supervize by bylo jen velmi obtížné profesionalitu udržet. Nutností samozřejmě je, aby byly vždy vytvořeny optimální

podmínky pro supervizní práci, a to jak pro supervidovaného, tak pro supervizora.

Jako pracovník v pomáhající organizaci mám velmi bohatou osobní zkušenost se supervizí a z tohoto důvodu ji vnímám jako nepostradatelnou. Nebráním se pochopitelně úvahám o úskalích či zbytečnostech supervize, ale protože je má osobní zkušenost velmi pozitivní, těžko by se mi hledaly argumenty, proč supervize není potřebná. V pomáhajících profesích se v rámci supervize pracovník zamýšlí nad kvalitou své práce, tím se zvyšuje jeho schopnost reflexe (uvědomování vnímání vlastní práce) a sebereflexe (uvědomovaného sebevnímání). Supervize se vztahuje k cíli práce, přičemž si všímá procesu, jakým daného cíle člověk dosahuje a vztahů, které přitom vytváří. Supervize obsahuje složku podpory (nadhledu) a kontroly (dohledu) a zaručuje dobrou úroveň odbornosti jak v oblasti schopností, vědomostí a dovedností, tak v oblasti etické a hodnotové. Supervize přirozeně není všelék. Zisk ze supervizní práce závisí nejen na dovednostech supervizora, ale i na otevřenosti a angažovanosti supervidovaných, tedy na jejich motivacích. Přes nevyhnutelná omezení považuji vlastní zkušenosti supervizi za nesmírně užitečný nástroj zvyšování kvality péče o klienty i o praktikující pracovníky a dobrovolníky.

Praktická část

5. Cíle a koncepce praktické části

Jedním z cílů je ukázat na příkladech jednotlivých kasuistik potřebu supervize v pomáhající profesi, kde jde především o péči pro klienty, a na to musí být takový pomáhající pracovník sám dobře ošetřen. Dále také upozornit na specifika práce při supervizi ostatních pracovníků, kteří nejsou dobrovolníky, ale pracují s nimi. Praktická část má za cíl zmapovat konkrétní podobu dobrovolnické práce v konkrétní organizaci, kterou je občanské sdružení Arkáda v Písku. Práce s dobrovolníky je náročná, sami trpí nedostatkem kompetencí, je potřeba se o ně průběžně starat, aby neztratili motivaci a nedošlo u nich k syndromu vyhoření.

5. 1 Příklad dobré praxe - práce s dobrovolníky v sociálně psychologickém centru Arkáda

V následujícím textu a empirické části se zaměřím na způsob práce s dobrovolníky sloužícími na Lince důvěry v Arkádě – sociálně psychologickém centru. Občanské sdružení Arkáda bylo založeno v Písku v roce 1994 (viz příloha č. 8). V roce 1996 soustředilo své úsilí na založení Krizového a Kontaktního centra, které by poskytovalo systém služeb poradenské a psychoterapeutické péče pro osoby, které se ocitli v obtížné životní situaci. Postupně, díky rozsahu služeb a narůstajícímu počtu klientů, rozšiřovalo svou nabídku služeb o preventivní aktivity s dětmi a mládeží a dalších programů, které reagovaly na poptávku z řad klientů i institucí. Centrum Arkáda poskytovalo nejprve služby pouze občanům města Písku a nejbližšího okolí, ale díky rozšíření nabídky služeb využívali jeho pomoci i klienti celého jihočeského regionu.

Centrum Arkáda ambulantně provozuje Krizové centrum v Písku a v Milevsku, Kontaktní centrum s terénním programem, Ambulantní léčbu pro

závislé, Program následné péče, Linku důvěry, Rodinnou poradnu, Systém preventivních aktivit, Program Pět P. Cílovou skupinou jsou děti, mládež a dospělí ve věkovém rozmezí 12 - 60 let. Klientům nabízíme pomoc formou poradenství, psychoterapie, krizové intervence (osobní, telefonická), služby pro uživatele drog, terénní práce, aj...

Od roku 1998 spolupracovala Arkáda s prvními dobrovolníky, kteří pomáhali se zajištěním provozu centra. O jejich vyškolení se tenkrát pokusilo sdružení samotné, pod vedením psychoterapeutů proběhl 150-ti hodinový sociálně psychologický výcvik.

Byly to první pokusy o zapojení dobrovolníků do činnosti pomáhající organizace, byla to zkouška, která se vyplatila, neboť posléze se dobrovolníci stali již samozřejmou součástí centra Arkáda.

Od ledna 2001 zahájila provoz Linka důvěry v Arkádě. Tým pracovníků musel být posílen o nové dobrovolníky, a tudíž Arkáda zrealizovala společně s Remediem Praha 100 hodinový výcvik pro nové dobrovolníky, kteří chtějí pomáhat na Lince důvěry. Od té doby již proběhly dva další výcviky, které pomáhají posilovat tým stávajících dobrovolníků, kteří zajišťují služby a tudíž zpřístupňují klientům kvalifikovanou pomoc každý pracovní den od 18.00 do 22.00 hodin, tedy v době, kdy jiná odborná pracoviště již nejsou v provozu. V současné době Arkáda spolupracuje nejen s 30 dobrovolníky na Lince důvěry, ale současně také s 23 dobrovolníky v Programu Pět P.

Každý pracovník centra Arkáda uzavírá s klientem tzv. smlouvu o kontraktu (viz příloha č. 9) a při práci s klientem vychází z teorie systemické terapie. Respekt, posilování pozitivních stránek a rozvíjení řešení jsou základní principy stylu práce. Systemický přístup patří mezi hlavními psychoterapeutickými proudy k těm nejmladším. Tento přístup vychází z více tradic, vzniká a rozvíjí se na mnoha místech Evropy, Spojených států severoamerických a Austrálie. Jako příklad slouží milánská škola (představitelkou je Selvini Palazzoliová) a centrum krátké rodinné terapie

v Milwaukee v USA (představitel Steve de Shazer). Systemický přístup se rozvíjí zhruba od druhé poloviny minulého století a přímo souvisí se změnou pohledu na vznik, udržování a rozvoj zejména psychických poruch zdraví. Systemický přístup tak navazuje na výzkumy komunikace v rodině a na rodinnou terapii.

Podle J. Vymětala (2003, s. 61 - 64) je důležitým teoretickým východiskem systemického přístupu důraz na komunikaci (sdělování a sdílení významů), neboť prostřednictvím komunikace a léčebnými zásahy měníme u klientů chápání určitých skutečností a vytváříme podmínky k navození žádoucích změn, jež se pak spontánně stávají. Komunikace tedy vede k dekonstrukci (porozumění toho, co jest) a rekonstrukci (novému porozumění) dané skutečnosti. Úkolem terapeuta je pomoci klientovi chovat se jinak, tedy změnit své chování a porozumění tomuto chování - čili umožnit pohled na určitý problém z jiného úhlu. Terapeut má odpovědnost za vytvoření podmínek, za kterých dochází ke změně. Od klientů naopak očekává aktivní spolupráci a určení konkrétních cílů a jejich naplňování v určitém čase. Klient má tak nárok na kompetentního terapeuta a terapeut naopak na motivovaného klienta ukazujícího dobrou vůli ke změně. Je třeba ale zdůraznit, že změnou chceme umožnit navození toho, co sám klient (případně celá rodina) považuje za problém a co chce změnit, a sám toho není schopen (záchvaty úzkosti, hádky s partnerem, zlobení dítěte apod.). Chování terapeutů bývá empatické a akceptující (druhé přijímající bez kritického hodnocení), současně však neutrální a zvědavé (terapeut dává najevo osobní zájem o klientův problém).

Neutralita znamená, že pracovník zásadně nevytváří koalici s někým s rodiny, což nebývá vždy jednoduché. Cílem terapie je vytvořit podmínky k tomu, aby mohlo dojít ke změně a nakonec i k odstranění problému. Průběh léčby lze stručně vyjádřit takto: terapeut se domluví s klientem na rámcových pravidlech terapie - kdy a kde se budou setkávat, jak dlouho bude jednotlivé setkání trvat apod. V úvodním setkání pak společně s klienty definují problém (co chce klient terapií změnit a čeho chce dosáhnout), lze sepsat terapeutickou smlouvu (kontrakt), v níž jsou zakotveny vzájemné požadavky a závazky jak ze strany terapeuta, tak klienta. Dále se zpravidla

zabývají hypotetickým původem určité svízele, proberou se dosud proběhnuvší a neúspěšné pokusy o vyřešení tohoto konkrétního problému, společně vytvoří hypotézu o jeho vzniku i účelu a postupně se problém řeší - zprvu obvykle na verbální úrovni. Během rozhovorů si klienti uvědomují nové souvislosti, události přehodnocují, dávají jim nové významy (začnou je jinak chápat) apod. Důležité jsou i konkrétní pokyny terapeuta mající ráz "domácích úkolů", kdy je přímo klientům řečeno, jak si mají počínat v době mezi sezeními a v určitých situacích reálného života. Terapie se ukončí po domluvě a se souhlasem všech účastníků po vyřešení problému, nebo tehdy, je-li zřejmé, že ve věci už není možné více udělat.

Při individuální formě terapie trvá sezení zhruba padesát minut, při rodinné terapii bývá sezení devadesátiminutové. Intervaly mezi prvními sezeními jsou obvykle kratší (1 - 2 týdny), postupně se prodlužují až na intervaly po více týdnech.

V rámci systemické terapie se používá řada technik a postupů, jejichž cílem je usnadnit klientovi jinak porozumět (nově převyprávět) tomu, co považuje za důležité ve svém životě (popřípadě i v životě rodiny). Jsou to zejména techniky vázané na verbální interakci (rozhovor) a terapeutické (domácí) úkoly.

Mezi první skupinu postupů patří kupříkladu zvláštní způsoby dotazování a externalizace problému, kdy se klient oddělí od svého problematického chování, jež pak není ztotožňováno s jeho nositelem (např. určitý člověk není zbabělý, nýbrž se ho jen občas zmocní strach). Vlastně se tím změní vymezení problému, a tím i řada nežádoucích reakcí v nejbližším okolí. (obviňování, zesměšňování), ale i hodnocení (případně sebehodnocení) toho, jehož se bezprostředně týká. Časté bývá použití metafor (majících podobu mnohdy vysvětlujících interpretací), důležité je i přerámování, kdy události se dodá jiný smysl tím, že se zasadí do jiného rámce, jenž zcela změní význam události. (např. krizi ve vztahu lze pojmout jako i šanci a začátek nového pozitivního vývoje). Terapeutické (domácí) úkoly navazují na problém, jenž je předmětem rozhovorů. Klientu jsou dány konkrétní pokyny paradoxní povahy a jejich splněním problém vyhrocují, zároveň jej dostávají pod kontrolu, uvědomí si jeho absurditu, případně zbytečnost (hádaví manželé se mají

hádat ještě více - po předem určenou dobu a v domluveném čase).

5.1.1 Dobrovolníci na Lince důvěry Arkáda

Oblast dobrovolnické služby konzultantů na LD (dobrovolníků Linky důvěry v Arkádě) podle zákona o dobrovolnické službě odpovídá §2 odst. 1 bod a) pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím.

Konkrétně se jedná o telefonickou krizovou intervenci pro široké spektrum klientů, nejčastěji se klienti obracejí s osobními, rodinnými, sociálně právními problémy a s problémy týkajícími se závislosti.

S dobrovolníky pracuje Arkáda již od roku 1998, kdy došlo k rozšiřování nabídky poskytovaných služeb a prodloužení provozních hodin. To vše by nebylo možné bez pomoci těch, kteří jsou ochotni věnovat část volného času a energie bez nároku na odměnu. Jelikož aktivity centra jsou zaměřeny především na pomoc lidem v krizových situacích, je nezbytné dbát na odbornou kvalitu poskytovaných služeb a tomu odpovídající přístup jednotlivých pracovníků a samozřejmě i dobrovolníků. Dobrovolníkem našeho centra se tedy nemůže stát každý, kdo je puzen touhou pomáhat a být užitečný. Dobrovolníci musí mít určité předpoklady, ale hlavně se musí přizpůsobit systému soustavného vzdělávání.

Pomoc dobrovolníků samozřejmě závisí na potřebách volajících klientů. Dobrovolník je vycvičen v tom, jak vést rozhovor s člověkem, který pláče, není schopen vyjádřit své pocity, mlčí nebo naopak není k zastavení, protože akutně chce svěřit své trápení. Cílem rozhovoru je stabilizovat klientův stav, vyslechnout ho, podpořit a posílit jeho sebevědomí a případně zprostředkovat pomoc odborníka. Na Linku důvěry se obracejí lidé s těžkými životními situacemi, (vážná nemoc dítěte, úmrtí blízké osoby, rozchod s partnerem). K tématům hovorů patří také domácí násilí, děti se svěřují s obavami spojenými s rodinným zázemím nebo se školou.

Často volají rodinní příslušníci s otázkou, co dělat se závislostí u svých blízkých. Dobrovolníci často pracují se seniory, kteří potřebují pohovořit o svých starostech a nikoho blízkého nemají nebo na ně nemá nikdo čas.

Výběr dobrovolníků, požadavky na dobrovolníky

Zájemci o dobrovolnictví na Lince důvěry v Arkádě prošli výběrovým řízením, přičemž této úvodní fázi věnujeme vždy velkou pozornost. Každý zájemce nejprve vyplnil přihlášku, kde vedle základních údajů byly otázky týkající se motivace, zkušeností z oboru a času, který je ochoten dobrovolné práci věnovat. Často se nám stává, že se o dobrovolnou práci zajímají lidé s nezdravými názory či extrémními postoji. Jsou to mnohdy osamělí podivíni hledající pocit uspokojení v ovlivňování a manipulaci druhých. Další nevhodnou skupinou jsou zájemci až příliš nesmělí, ostýchající se vyslovit svůj názor, kteří ovšem vykazují velkou touhu pomáhat druhým. Ti ovšem také nemohou být oporou lidem tápajícím, jenž hledají oporu ve své životní krizi. Při pohovoru je dobrovolník upozorňován na nároky, které na něj organizace klade. Výběr dobrovolníků zajišťuje vedoucí linky a další odborník z kmenových pracovníků Arkády.

Na dobrovolníky Linky důvěry jsou pochopitelně kladeny určité nároky, protože jsou v kontaktu s lidmi v akutní krizi a svým jednáním mohou významně klientův stav ovlivnit. Nedílnou součástí práce dobrovolníků na lince je povinnost účastnit se skupinových a individuálních supervizí, které pomáhají jednak předcházet syndromu burn out a zároveň zkvalitňují profesionalitu dobrovolnické práce. V Arkádě je vytvořen celoroční plán skupinových supervizí, které jsou tematicky zaměřené, např. sociálně právní poradenství, výchovné problémy s dětmi, psychiatrické minimum, modelování rozhovorů, apod. Během celého roku může dobrovolník kdykoli dobrovolníci požádat interního či externího supervizora o individuální konzultaci.

Motivace k dobrovolnictví na Lince důvěry je velmi různá. Někdo si plní svoje

přání působit v pomáhající oblasti, někdo chce využít dobrovolnictví jako cestu k dalšímu osobnímu rozvoji, někdo smysluplně tráví volný čas službou pro druhé. V týmu našich dobrovolníků jsou např. studenti vysokých škol se sociálním či pedagogickým zaměřením, zdravotní sestry, učitelky, sociální pracovníce, ženy na mateřské dovolené, ale také účetní a administrativní pracovníce. Důvody pomáhat druhým byly různé: využít volný čas, rozšířit si své obzory, něco nového se naučit apod. Při rozhovoru se zájemci jsme se zaměřili na jejich komunikační dovednosti, přiměřený, „zdravý“ náhled na problematiku práce na Lince důvěry, akceptování vzdělávacích aktivit a časových nároků.

Dobrovolníkem na Lince důvěry v Arkádě může být pouze osoba starší 21 let, která absolvovala výcvikový kurz Telefonické krizové intervence (100 hodin). Na jednoho dobrovolníka vychází 1- 2 služby měsíčně (tedy cca 4- 8 hodin dobrovolnické služby měsíčně). V době, kdy slouží dobrovolník, má příslužbu doma na telefonu také některý z profesionálů pro případ akutní potřeby. Potřeba obrátit se na profesionála při službě je u dobrovolníků výjimečná. Zpravidla se obracejí až později s žádostí o supervizi (při těžkých hovorech), aby se ujistili o správnosti svého počínání.

Systém vzdělávání dobrovolníků

Vybraní uchazeči musí absolvovat 100 hodinový akreditovaný výcvik v telefonické krizové intervenci, který lektorsky zajišťuje např. Remedium Praha nebo Sdružení pro vzdělávání a supervizi v krizové intervenci, Liberec. V rámci výcviku jsou v jednotlivých modulech přednášena tato témata: technika hovoru, týmová práce, psychopatologie, psychosomatika, gynekologie a sexuologie, problematika týraných a zneužívaných lidí, závislost, trauma a suicidium, specifika krizové intervence dětí a dospívajících, sociálně- právní problematika. Před nástupem do dobrovolnické služby se dobrovolník zavazuje k dodržování etického kodexu pracovníka Linky důvěry.

S každým dobrovolníkem se po absolvování výcviku podepíše smlouva o dobrovolné činnosti (viz příloha č. 3) a musí poté projít povinně stáží na našem pracovišti včetně bezpečnosti práce (viz příloha č. 6) a účastnit se dvou náslechů na Lince důvěry se zkušeným pracovníkem. Současně podepíše dobrovolník etický kodex práce na Lince důvěry (viz příloha č. 1). Po splnění výcviku (nebo v průběhu něj) docházejí dobrovolníci na stáže do Arkády. Mají možnost poslouchat rozhovory, které vede profesionál, poznat pracoviště Linky důvěry a jeho chod. Postupně jsou zaškolováni také do dalších aktivit (práce s regionální databází, vedení zápisů a další evidence související s linkou). V rámci stáže se také seznamují s obsluhou počítače (pro vedení zápisů), s kódováním a dalšími organizačními záležitostmi. Dobrovolníci tuto fázi „vrůstání do organizace“ vnímají jako velice důležitou. Sami uvádějí, že se „zabydlují“. Toto „zabydlení“ má velký vliv na výkon jejich služby, při které potřebují dostatek pohody a bezpečí. Pokud se dobrovolník cítí dostatečně jistý, vede hovory sám. První pokusy konzultuje s odborníkem. Po období stáží (cca 3 měsíce) slouží dobrovolník sám.

Další vzdělávání dobrovolníků Linky důvěry je naprostou samozřejmostí. V minulých letech naše organizace realizovala řadu seminářů, např. Rodina v procesu změny (rozsah kurzu byl 48 hodin a lektorsky ho zajišťovala PhDr. Hana Vyhnálková, kurz je akreditován Společností pro rodinnou terapii SOFT), Trauma (tento výcvik byl v rozsahu 40 hodin a lektorsky ho zajišťovala PhDr. Yvona Lucká a PhDr. Luboš Koblík, tento výcvik zajišťuje Remedium Praha). Další kurz, který jsme realizovali pro dobrovolníky byl na téma smrti a umírání a psychospirituální krize, který pro nás lektorsky připravil Mgr. Zbyšek Mohaupt, Riaps Praha v rámci zážitkově - vzdělávacího víkendu. Součástí tohoto víkendu byl i seminář o psychopatologii v krizové intervenci, který pro nás zajišťovala MUDr. Eva Kadlecová, primářka PL U Honzíčka v Písku, seminář o domácím násilí lektorovaný Mgr. Petrou Vitoušovou vedoucí Bílého kruhu bezpečí, aj.

Každoroční realizací přednášek a seminářů včetně vzdělávacích kurzů, které svými tématy (témata jsou vybírána po společné dohodě s dobrovolníky, reagují na

aktuální potřeby související s prací na Lince důvěry), posiluje naše organizace profesionalitu dobrovolníků a zároveň přispívá k prevenci syndromu burn out.

5.1.1.2 Supervize dobrovolníků v Arkádě

V Arkádě je supervize dobrovolníků nedílnou součástí jejich práce. V centru pozornosti stojí dobrovolník a jeho potřeby vztahující se k působení na Lince důvěry. Dobrovolníci prochází systémem supervizí. V průběhu roku musí dobrovolník absolvovat minimálně 4 skupinové supervize (délka trvání 1 skupinové supervize je 120 minut) a individuální supervize (60 minut) dle své potřeby si dojednává každý dobrovolník sám se supervizorem. Interní supervizi zajišťuje Mgr. Andrea Vondrášková, která absolvovala psychoterapeutický výcvik a výcvik supervizorů, který pořádá Remedium Praha (viz příloha č. 7). Každý dobrovolník dostane při zahájení své činnosti tzv. supervizní index (viz příloha č. 5) a rozpis skupinových supervizí na celý rok (viz příloha č. 4).

Individuální supervize

Individuální supervizi si dobrovolník domlouvá se supervizorem podle své potřeby, přičemž 1x ročně je povinná. Dobrovolník si přináší vlastní téma, které může souviset s přímou prací s klienty, se svojí pozicí jako pomáhajícího dobrovolníka, s pozicí v týmu, apod.

Skupinová supervize

Dobrovolníci dostanou vyhlášené termíny skupinových supervizí (vždy s ročním předstihem), do kterých se můžou dle svých potřeb zapisovat. Supervize se konají 1x do měsíce v odpoledních hodinách, doba trvání supervize jsou 2 hodiny. Počet supervizantů v rámci jedné supervize je 10 dobrovolníků. Na začátku každého sezení sbírá supervizor objednávky jednotlivých dobrovolníků a podle nich je posléze domluven program celého sezení. Důraz je kladen na týmovou práci a na

aktivitu všech zúčastněných. Supervize dobrovolníků zajišťují dva supervizoři, jejichž cílem je vytvářet pocit důvěry a bezpečí mezi sebou a svými supervizanty, poskytnout prostor pro sdělení nejistot a obav supervidovaných, efektivně pomáhat při řešení pracovních problémů supervidovaných, nabízet jak teoretické výklady, tak poskytnout prostor pro trénink a modelování, posilovat jejich kompetence. Dobrovolníci více využívají skupinové supervize než individuální. Na základě zjišťování okolností upřednostňování skupinové supervize u dobrovolníků jsme dospěli k závěru, že se více cítí být právě týmem než jednotlivými pracovníky a proto rádi využívají skupinu, kde se mohou jednak přiučit od ostatních a jednak mají potřebu vše sdílet společně.

Skupinové supervize našich dobrovolníků by bylo možné rozdělit na 3 charakteristické typy:

a) Supervize vzdělávací.

Je charakteristická tím, že většinu času zaberou výklady supervizora. Ten jimi reaguje na konkrétní otázky supervidovaných. Jde o sezení zaměřená na další vzdělávání dobrovolníků.

b) Supervize řídicí/podpurná.

V tomto typu převažuje řešení starostí 1-2 dobrovolníků, jejichž podíl na supervizi je dominantní. Při takovémto typu supervize může např. supervizor vést rozhovor s jedním dobrovolníkem o jeho tématu a ostatní jsou jako pozorovatelé.

c) Supervize řídicí.

Dá se postavit jako vzájemně interagující (diskusní) skupina. V té dochází k řadě komunikačních výměn mezi dobrovolníky navzájem a mezi dobrovolníky a supervizorem.

Při skupinové supervizi hodně záleží na atmosféře a na tom, jak se dobrovolníci dobře znají. Je dobré vidět, že i jiní mají podobný problém nebo váhají ve stejných otázkách. Často se stává, že někdo povídá o svém problému a ostatní si uvědomí, že také nejsou připraveni na toto téma. Z toho vyplývá, že skupinová

supervize může ostatní přivést k novým myšlenkám nebo nápadům, které člověk „zapomněl řešit“. Zpětná vazba od týmu dobrovolníků, popř. uznání (uznání dobrovolník může získat pouze na supervizích, protože jeho práce jinde vidět není, když více lidí projeví uznání, potěší to a dává velikou sílu.

5.1.2 Jakou úlohu má tedy supervize při práci s dobrovolníky podle koordinátora Linky důvěry?

Moje role při práci s dobrovolníky na Lince důvěry je ryze koordinační. Po celou dobu mé působnosti v Arkádě jsem měla možnost pracovat s lidmi, kteří o něco usilovali, chtěli být užiteční druhým, ale ve své roli dobrovolníka občas také nevěděli, jak dál. Pokládám si otázku, co může dobrovolníka při jeho cestě pomáháním potkat? Napadá mě, že se může střetnout s bezradností, vlastní zranitelností, pocitem zbytečnosti, nebo naopak s pocitem všemohoucnosti či pocitem malých kompetencí oproti profesionálním pracovníkům. Dobrovolník sám už tím, že je dobrovolník působí na své okolí jako někdo, kdo dělá ještě něco navíc, kdo je odhodlaný dělat něco pro druhé, aniž by očekával pochvalu či odměnu za svou práci.

K tomu, aby se člověk stal dobrovolníkem, předchází nějaká jeho motivace a současně očekávání, která dané osobě jeho nová role přinese. Moje dlouholetá zkušenost s těmito lidmi mě čím dál více přesvědčuje o jejich houževnatosti, odhodlanosti, chuti být nablízku, když někdo potřebuje pomoc a současně zranitelnosti v této pomáhající roli.

Ale i dobrovolník je jen člověk, který sám řeší každodenní starosti a při práci s klienty v rámci telefonické krizové intervence potřebuje být o něco duševně zdravější a zralejší než sami klienti, aby byl schopen se zabývat jeho problémy a příliš ho nezatahovat do svých. Proto je velmi důležité nabízet dobrovolníkům možnost, a tou se mi jeví právě supervize, jak potom zvládat ten divný pocit, když dojde chuť pracovat s klienty, když není motivace ani radost z vykonané činnosti,

když klienti obtěžují za každých okolností. V tuhle chvíli vnímám supervizi a její úlohu v dobrovolnické práci jako možnost ukázat směr jak dál, zastavit pochybnosti ze své práce, poukázat na přílišnou zangažovanost, zbavit strachu a tím preventivně působit v předcházení syndromu burn out.

Čím by se dala práce dobrovolníků na Lince důvěry v Arkádě ještě obohatit? Již v minulosti se osvědčila neformální setkávání koordinátora s dobrovolníky mimo organizaci (většinou se jedná o víkendové pobyty), kde probíhá vzdělávání i relaxace a dochází současně k utužování týmu i možnosti hovořit o svém profesním i osobním životě. Další posun v kompetencích dobrovolníků na Lince důvěry nastal, když se každý dobrovolník mohl vyjádřit k tématům skupinových supervizí. Témata se na základě zakázky každoročně obměňují. Také možnost zasílání aktuálních nabídek kurzů, výcviků a seminářů, které nepořádá naše organizace, funguje spolehlivě. Dobrovolník dostane tyto nabídky mailem či poštou, dle jeho možností. Naše organizace se snaží podporovat své dobrovolníky v jejich dalším vzdělávání, sama organizuje mnoho seminářů a besed, které přispívají k větší informovanosti z oblasti sociálně psychologické či právní. Když se zamyslím nad dalšími nabídkami směrem k našim dobrovolníkům, napadá mě, že by bylo velmi dobré, kdyby měli možnost zvolit si např. supervizora podle svého výběru. Současně ale nevidím praktické využití, vzhledem k tomu, že pokud je supervizor kvalitní, nemá obvykle dostatek času působit najednou ve více organizacích a zároveň také finanční hledisko je pro naši neziskovou organizaci také důležité. V současné době působí na Lince důvěry jeden interní a jeden externí supervizor.

5.2 Kasuistiky k supervizní práci

Do této části mé diplomové práce jsem zařadila několik kasuistik ze supervizní práce v pomáhajících profesích, které ukazují její specifika a potřebnost. Vzhledem k tomu, že také koordinátor při práci s dobrovolníky Linky důvěry sám

prochází supervizí, zdálo se mi vhodné, zařadit do mé práce i supervizní práci v dalších rovinách. Kasuistiky popisují práci supervizora našeho občanského sdružení při supervizi na jiném pracovišti (1), dále kasuistiky ukazující pohled supervizora a supervidovaného (2, 3), nakonec také realizaci intervizního sezení (4). Kasuistiky jsou příkladem dobré praxe v centru Arkáda a ukazují využití systemického přístupu při práci s klienty i v rámci supervizí s pracovníky centra i mimo něj. Chtěla bych na příkladech z praxe ukázat zaměření na problém supervidovaných z hlediska jeho povahy, možností uchopení tohoto problému a nabídnutých řešení.

Jako supervizor začala kolegyně pracovat v centru Arkáda v roce 2001. Prováděla supervize svého týmu a intervize pro druhou vedoucí organizaci. Její čerstvě absolvovaný supervizní výcvik jí pomohl k vytvoření lepšího supervizního systému v organizaci, zejména pokud jde o formální záležitosti: např. přístup k supervizím se dostal do organizačního řádu organizace, připomínkoval se a schválil formulář Zápisu ze supervize, je dané, kdo ho dělá a u koho zůstává, dále pracovníci vědí, kolik supervizí mají povinných, nedělají se jen individuální supervize, ale i skupinové, atd.

Od roku 2002 pracovala jako druhý supervizor dobrovolníků pracujících na Lince důvěry, přičemž každý měsíc se konala dvouhodinová skupinová supervize. Pro jiné organizace nepracuje jako supervizor tak často, ale v průměru odpracuje celkem 5 – 10 hodin měsíčně.

Všechny tyto kasuistiky jsou citované se souhlasem supervidovaných i supervizorů.

5.2.1 Kasuistika 1

V kasuistice 1 je popsána supervize mojí kolegyně z centra Arkáda, která supervidovala kolegu z jiné pomáhající instituce.

Supervize z pohledu supervizora na jiném pracovišti

„V úvodu rozhovoru se dovidám, že J. P. pracuje v zařízení dva roky, rok ve funkci vedoucího pečovatele, je nadřízeným deseti kolegů. Supervizi si vyžádal sám, je to jeho první supervizní sezení.

J. je dost nervózní, stále si odkašlává a ohlíží se. Sedíme v kanceláři paní zástupkyně, půjčila nám ji na supervizi. Občas zazvoní telefon.

Začíná tím, že se chce vypovídat: na svou pozici se cítí příliš mladý (26 let), cítí handicap nedokončeného vzdělání, těžko rozumí převážně ženskému a většinou staršímu kolektivu, svou práci má hodně rád, baví ho a cítí se na ni, atd. Ptám se, abych se dověděla, jak se k práci dostal, jak byl vybrán do vedoucí funkce, zda dělá něco proti handicapu (kurz pro vedoucí pečovatele v Praze) a jaké povahy je nerozumění si s ženským kolektivem (tady se dovidám, že jej zaskakuje míra důvěrností z osobního života kolegyň, do kterých je zasvěcován). Ptám se, zda něco z toho chce vzít jako téma našeho supervizního setkání. Odpovídá, že ne, chtěl se jenom vypovídat, ale nic s tím dělat nepotřebuje.

Celý tento úvod trval dvacet minut a J. si sedl uvolněně, začal se usmívat.

Ptám se, co je tedy jeho tématem a J. odpovídá, že chce supervizora jako takového zprostředkovatele názorů, který by tlumočil jeho nespokojenost vedení. Při podrobnějším probírání to sám zamítá. Dál chce, abych posoudila jeho názory na vedení, zda jsou správné. S úsměvem se ptám, co by se stalo, kdybych řekla, že nejsou. Odpovídá, že si to bude myslet stejně dál, protože já tam nepracuji a nerozumím tomu jako on. Znovu se ptám, v čem bych mu mohla tedy prospět. Postupně společně formulujeme, že chce umět pohotověji, účinněji prosazovat své názory proti vedení, zejména proti ředitelce a její zástupkyni.

Nechávám si popsat tři situace, ve kterých J. nebyl pohotový nebo neprosadil, co chtěl. Všímám si, že většinou byl vedením odkazován na písemnosti (zápisy z porad, statistické údaje, náplně práce), o kterých nemá přehled. Navrhuji, zda by nebyl „pevnější v kramflecích“, kdyby požádal, aby dostával zápisy, atd., měl je prostudované, argumentoval jimi. Říká, že papírování ho nebaví, ale že je to asi

chyba, kdyby to měl černé na bílém, nestalo by se mu, že vedení prosazuje jiný výklad.

Domlouváme se, jaké dokumenty mu mohly být v již zmíněných situacích užitečné. Dále se ptám, zda třeba už nebyl vedením pobízen, aby se v těchto věcech o písemnosti zajímal. Odpovídá, že ne, že má pocit, že jej chce vedení držet spíše v nevědomosti, aby nedělal nějaké „odbory“. Namítám, že jezdí do Prahy na školení, kde se mluví o supervizi a že si jí umí zařídit. S úsměvem říká, že je to pravda. Pomalu se snažím supervizi uzavřít.

Ptám se, nakolik si odpověděl na to, na co chtěl. Odpovídá, že skoro stoprocentně. Ptám se ještě, nakolik je spokojený se sebou v práci, odpovídá, že jako pečovatel na 100 %, jako vedoucí na 90%. Sám to komentuje: jsou to vysoká čísla.

Domlouváme se, že se podle potřeby ozve, vyprovází mě a nabízí, že mi ukáže své pracoviště, přijímám, děkuje a loučíme se.

Reflexe supervizora:

- prostředí nebylo příliš příjemné, pro příště bude lepší využít prostory v naší organizaci,
- prostředí a první supervize pro J.P. se podílely na tom, že navázání kontaktu bylo nutné věnovat delší dobu, supervize trvala téměř hodinu a půl, ale nemyslím si, že by to bylo na škodu.

Supervizní zakázka:

- jak účinně prosazovat své názory.

Výsledek ve vztahu k zakázce:

- supervidovaný reflektuje svoji potřebu zlepšit svou obeznámenost s písemnými dokumenty a předpokládá, že pak vedení bude dávat prostor jeho názorům“ (záznam ze supervize supervizorky ze dne 12.3.2006)

V této kasuistice je pro mě zajímavý kontext prostředí, které může negativně ovlivnit supervizní práci. Současně je vidět i obtížnost prvního kontaktu supervidovaného se supervizorem, kterého supervidovaný nezná a důsledkem toho může být, že mu pak déle trvá než se uvolní a zbaví zábran a bude moci bez obtíží hovořit o své zakázce.

5.2.2 Kazuistika 2

Supervidovaná poradenská pracovnice se obrátila na supervizora sdružení s žádostí o supervizi své případové práce. Nedaří se jí k jedné klientce připojit, nevěří jejím tématům, myslí, že jí lže. Práce s ní ji neuspokojuje, cítí, že pro klientku nic nedělá.

„Ptám se, co by s tím chtěla dělat? Odpovídá, že si chce rozvážit, že klientce řekne, že se jí s ní špatně pracuje, protože nemůže uvěřit tomu, že má továrnu v Německu, dvě lesbické přítelkyně, atd. nabízím pracovníci srovnání s jinými klienty, kteří vypráví ještě neuvěřitelnější příběhy. Dozvídám se, že tuto klientku pracovnice nevnímá jako duševně nemocnou a proč.

Ptám se, jak by asi její práci hodnotila klientka, zda stejně negativně. Pracovnice odpovídá, že asi ano. Ptám se, podle čeho si to myslí.

Supervidovaná trochu rozpačitě odpovídá, že klientka někdy vzpomíná na pracovníci, která se jí dříve věnovala, slovy: „...paní H. by tomu rozuměla, to už jsem říkala paní H.“, atd. Ptám se, co s tím pracovnice v konzultaci dělá. Odpovídá, že to spíše přechází bez povšimnutí.

Zakázka:

- jak se připojit ke klientce, která nabízí pro mě neuvěřitelná témata.

Výsledek ve vztahu k zakázce:

- rozhodnutí, připojit se k jedinému, čemu z klientčinych slov důvěřuji, tj., že by raději pracovala s mojí bývalou kolegyní, kdyby mohla.

Doporučení:

- viz výsledek: ptát se klientky, co by tomu asi kolegyně řekla, jak by tomu rozuměla...
- zeptat se klientky, zda mohu žádat kolegyni H., která odešla na mateřskou o konzultaci, zda by to mohlo být užitečné a v čem,
- víc se doptávat na klientčina očekávání od společné práce a pak tvořit zakázku.

Reflexe supervizora:

- zaujalo mě, že supervidovaná v závěru formulovala klientčino odvolávání se na jinou pracovníci slovy „pak přijde ta osudová věta“, z toho jsem cítila, že je to pro ni dost ohrožující a zraňující,
- vztahy mezi pracovníci a bývalou kolegyní jsou spíše chladné, váhala jsem, zda nabídnout toto téma k uchopení, ale neudělala jsem to.

V supervizi jsem uplatnila tyto dovednosti:

- formulovala jsem zakázku a udržela strukturu rozhovoru tak, aby byla pro supervidovanou přehledná a otevřená,
- podpořila jsem a ocenila supervidovanou,
- byla jsem docela trpělivá.

Dovednosti, které jsem podpořila u supervidované:

- dovednost pojmenovat a uchopit téma kritiky od klienta,
- dovednost tvořit a případně reformulovat zakázku.

„Ze zážitku být supervidován mi při vedení supervize pomohlo sdílení společných pohledů na příběh klienta, předávání zkušeností z vlastní praxe. Díky tomu jsem měla i více nápadů, co všechno by se s tím dalo dělat, z nichž si supervidovaná mohla vybrat“. (záznam ze supervize A. V. ze dne 7.5.2006)

Velmi zajímavá je na této kasuistice otázka skrytého problému, který se často v rámci supervizní práce objeví. Na začátku si supervidovaný přináší nějaký příběh, ale jeho vidění potíží ukryvá vlastně hlubší prožívání než si on sám uvědomuje. Nemohu nechat bez povšimnutí také dobrou práci supervizorky, která z jediné věty odhalila tento problém.

5.2.3 Kazuistika 3

Poradenský pracovník se obrací na supervizora s problémem, do kterého se dostává s klientkami, které jsou vystaveny násilí ze strany svých partnerů. Je pro něj těžké poslouchat detaily fyzického a sexuálního násilí, reflektuje, že má tendenci tlačit klientky ke konkrétním krokům, čemuž se ony brání. Vypravuje podrobněji jeden případ. Reflektuje, že mu chybí trpělivost a respekt.

Zakázka:

- jak klidněji a s respektem pracovat s klientkami, které jsou ohrožené domácím násilím, jak je udržet v péči.

Výsledek ve vztahu k zakázce:

- získal jsem lepší (jiný) náhled na svoji práci s tímto tématem, získal jsem chuť do konzultace se svou klientkou.

Doporučení:

- přerušit konzultaci na pár minut a vrátit se zpět – během té doby si přehrát, co se

v konzultaci dělo a sebrat se,

- opakovat si, že provázení a podpora takové klientky může pro ni být dostačující (může být její zakázkou) a já bych to měla respektovat,
- absolvovat seminář zaměřený na výše uvedenou problematiku (např. Bílého kruhu bezpečí).

Vlastní reflexe:

- podpořilo mě, když mi supervizor řekl, že nejsem sama, kdo se potýká s podobnými problémy, dokázal uvést vlastní pocity ze své praxe, cítila jsem se pochopená,
- doporučení přerušit konzultaci je pro mne krkolomné, nevím, zda ho použiji,
- přistihla jsem se, že během supervize někdy dělám stejnou věc, jako mé klientky.

V supervizi jsem se setkala s těmito dovednostmi:

- citlivé, ale pevné vztahování se k zakázce,
- trpělivost,
- dovednost dát najevo pochopení a účast.

Dovednosti, které už mám:

- dovednost držet se zakázky.

Pracovník si během supervize průběžně vybavoval, čím vším ho tyto klientky „zlobí“ a nemohl to supervizorovi přestat říkat, stejně jako ony mu celou hodinu skákaly do řeči a nemohly ustát ve svých stížnostech na systém pomoci a nevěřící pohledy okolí. Pracovník si mohl díky supervizi uvědomit, že poslouchat a připojovat se k takovýmto klientkám někdy stačí.

5.2.4 Kazuistika 4

Intervize mezi dvěma kolegyněmi, které jsou v naší organizaci ve stejných pracovních pozicích – obě jsou vedoucí nějakého projektu organizace a statutární zástupci. Jedna z kolegyň je navíc i supervizor občanského sdružení.

Intervizní sezení

„Kolegyně se na mě obrací s žádostí o intervizi. V úvodu rozhovoru mluví o změnách v organizaci, jednou z těchto změn je její návrat z mateřské dovolené do organizace, je na pozici vedoucí Krizového centra. Popisuje změny, které se před nedávnem udály (14 dní platí nový Organizační řád, přijala nového zaměstnance, aj.) a své pocity. Cítí se zmateně, neví, co dělat dřív, nemá věci ve svých rukou, proklouzávají jí mezi prsty.

Ptám se, v čem cítí největší zmatek, největší ohrožení. Dovídám se, že jí chybí všeobecná představa o fungování organizace, cítí se ohrožená, když já mluvím o něčem, co se sice Krizového centra netýká, ale ona to chce vědět. Současně reflektuje, že předávání těchto informací by pro ni znamenalo pravděpodobně zmatek ještě větší a nerozumí tomu, proč to chce. Nabízím jí, že před mateřskou dovolenou měla jednoduše tu všeobecnou představu, také tu byla polovina zaměstnanců i klientů. Souhlasí a říká, že se bojí, že to nezvládne (trochu se jí chvěje hlas). Říkám, že jí znám jako velmi pracovitého člověka a také přítele struktury. Zdá se mi, že právě nějaká, třeba ne až tak podrobná struktura jí chybí. Odpovídá, že asi ano.

Nabízím jí, že můžeme mluvit o tom, jak se jí stalo, že jí struktura chybí (vycházím z předpokladu, že analýza příčin by jí pomohla porozumět situaci), nebo o tom, co všechno strukturu tvoří (s cílem oddělovat informace na základní a méně podstatné), nebo o tom, kde chybění struktury nejvíce pociťuje, nebo také ještě o něčem jiném. Odpovídá, že je to jednoznačně struktura finanční, připadá si nekompetentní, že jako vedoucí neví, na co je kde požádáno, kdo má dotaci na mzdu z úřadu práce. Chtěla si to nechat až na konec, před mateřskou dovolenou se o to starat nemusela, bojí se toho, nebaví ji to. (Máme dohodu, že finanční záležitosti jí

předám, až si řekne.) Ptám se, co pro ni mohu udělat? Odpovídá, že chce předat finanční agendu, že je sama překvapená, že to říká, protože se na to netěší, ale ty peníze jí právě ve struktuře chybí. Také se cítí nerovnocenným partnerem vůči mě.

Reaguji, že jí ráda vyjdu vstříc, že jí do všeho zasvěťím. Také se chci zeptat, jak to má s tím rovnocenným partnerem vůči mě. Odvolává se opět na ty finance. Ptám se, zda je to ještě spojeno i s jinými situacemi? Zaváhá a odpoví, že si připadá trochu jakoby ode mě chráněná a obě se trochu s obtížemi (emočními) domlouváme, že jí to není příjemné. Vzpomíná na to, že ona v roce 1997 přijímala do práce mě, učila mě, staly jsme se velkými přítelkyněmi a teď se situace opakuje, ale role se obrátily. Ptám se, co pro ni mohu udělat a domlouváme řadu kroků (viz doporučení). Kolegyně reflektuje, že je překvapena vývojem rozhovoru, ale že se jí ulevilo a je ráda, že supervizi takto využila“.

Zakázka:

- pomoz mi podpořit mou kompetenci vedoucí.

Výsledek ve vztahu k zakázce:

- supervidovaná reflektuje svoji potřebu zabývat se i nepříjemnými věcmi (účetnictví) a odmítnout některá ochranná opatření ze strany druhé vedoucí (která je současně i intervizorkou a přítelkyní) s předpokladem, že pak bude kompetentní vedoucí a rovnocenným partnerem.

Doporučení:

- domluvení schůzky se mnou a předání všech potřebných finančních podkladů,
- prostudování rozpočtu Krizového centra,
- domluvení schůzky s účetní organizace,
- informování představenstva o této změně a požádání o podpisové právo.

Reflexe supervizora:

- stále mě během rozhovoru napadaly analogie směrem k sobě a k našemu vztahu, ale nepřípadalo mi vhodné zatěžovat situaci svými pocity, snažila jsem se místo toho držet strukturu rozhovoru (bylo to těžké a chvílemi jsem si připadala nepřírozená),
- málo jsem oceňovala, alespoň na závěr jsem měla něco říci.

Ukázka z intervizního setkání dvou kolegyně je zajímavá z hlediska přesahu osobních vazeb obou zúčastněných. Je na ní dobře vidět, že je velmi obtížné vést takovéto sezení bez osobního přesahu vůči kolegyni, je také obtížné oddělit obě role (supervizorky a kolegyně a kamarádky).

6. Empirické šetření

V empirickém šetření se zabývám úlohou supervize při práci s dobrovolníky Linky důvěry v Arkádě – sociálně psychologickém centru v Písku (dále jen Arkáda). Cílem empirické části je shromáždit a utřídit informace týkající se úlohy supervize při práci s dobrovolníky, smyslu supervizních setkání a prevenci syndromu burn out.

Téma: Empirické šetření se vztahuje k problematice supervize u dobrovolníků na Lince důvěry v Arkádě.

Problém: Vztah mezi dobrovolníky na Lince důvěry a supervizí, současně otázka kvality supervize a jejího smyslu při práci dobrovolníků.

Cíle:

1. Zjistit, jaké mají dobrovolníci na Lince důvěry představy o supervizi.
2. Zmapovat, co je funkcí supervize, jaké jsou její efekty.
3. Prokázat vztah supervize jako nutné součásti profesní přípravy.

6.1 Použité metody a techniky, charakteristika výzkumného vzorku

Vzhledem k osobnímu charakteru zjišťovaných skutečností jsem zvolila kvalitativní výzkum. Kvalitativní výzkumníci studují jevy ve svých přirozených podmínkách a pokoušejí se jim dát smysl nebo je interpretovat v termínech významů, které jim lidé dávají. Kvalitativní výzkumy jsou kolekcí empirického materiálu. Jsou založeny na výrazné metodologické tradici dotazování explorační sociální problém nebo problém jedince. Výzkumník buduje komplexní, holistický obraz, analyzuje slova i rozsáhlejší verbální i neverbální významové jednotky, zachycuje podrobné názory informantů a provádí studii v přirozených podmínkách. (Creswell in Hendl, 2005, s. 50)

Ke svému empirickému šetření jsem zvolila explorativní techniku, která se neopírá o písemné vyjádření respondenta, ale vychází z ústní komunikace, budu vyhodnocovat polostrukturovaný rozhovor. Takovýto rozhovor má charakter motivačního a kontaktujícího rozhovoru, formu nezávazné komunikace, jejímž cílem je získat důvěru toho, s nímž chceme rozhovor vést.

Vytvoření atmosféry otevřenosti je důležité pro validitu výpovědi respondenta. Takovýto rozhovor je uměním i vědou zároveň. Vyžaduje dovednost, citlivost, koncentraci, interpersonální porozumění a disciplínu. Zvláštní pozornost se musí věnovat začátku a konci rozhovoru. Na začátku rozhovoru je nutné prolomit případné psychické bariéry a zajistit souhlas se záznamem. Také zakončení rozhovoru je jeho důležitou součástí. Právě na konci rozhovoru nebo při loučení může badatel ještě získat důležité informace. Kvalitativní rozhovor není pouze sběrem dat, ale může mít i intervenční charakter. Otázky v rozhovoru by měly být otevřené, neutrální, citlivé a jasné. (J. Hendl, 2005, s. 166-169)

Podle J. Pelikána musí otázky ve strukturovaném rozhovoru splňovat několik základních podmínek:

- Především by měly být srozumitelné pro respondenta. To znamená, že badatel nepoužívá pokud možno slov, u nichž není přesvědčen, že jim

respondent rozumí. Měly by být tedy spíše stručné a máloslovné.

- Otázky by neměly být návodné, tzn. takové, které naznačují očekávanou odpověď.
- Velmi opatrně si badatel musí vést u otázek, které zasahují do interních záležitostí respondenta, aby se ho nedotkl nebo jej nezranil a on se poté neuzavřel.
- Formulace otázek by měla být stálá a standardizovaná pro všechny rozhovory použité s určitým souborem respondentů.
- Otázky ve strukturovaném rozhovoru tvoří určitý řetězec na sebe obsahově navazujících otázek. Může jít o tvar trychtýře, který může být otevřený nebo uzavřený, ve smyslu konkrétních a obecných otázek. (J. Pelikán, 2004, s. 119-120)

Velikost zkoumaného vzorku v mém empirickém šetření je 30 respondentů. Jedná se o dobrovolníky, kteří dlouhodobě a aktivně slouží na Lince důvěry v Arkádě. Řada z nich spolupracuje s naší organizací již od roku 1998. Jedná se o 28 žen a 2 muže. Věkové rozmezí respondentů je od 21 let do 55 let. Profese, ze kterých dobrovolníci přichází jsou převážně humanitního a sociálního charakteru. Např. zdravotní sestry, sociální pracovníci, učitelé, studenti sociální práce, ale také účetní, pastor, inženýrka ekonomie, aj.

6.2 Záznam jednotlivých rozhovorů

V empirickém šetření s technikou strukturovaného rozhovoru bylo pro mě velmi důležité navázat kontakt s respondentem. Myslím si, že v tomto případě se nevyskytl problém, poněvadž všichni oslovení respondenti jsou dobrovolnými pracovníky na Lince důvěry v Arkádě a mezi námi nejde jen o pracovní pouto, ale

často i pouto přátelské. Jelikož jsem koordinátorkou dobrovolníků Linky důvěry v Arkádě již 7 let, znám dobrovolníky nejen po stránce pracovní, ale často i osobní.

Při kladení otázek jednotlivým respondentům bylo velmi důležité, abych se na každého z nich vždy ukotvila a soustředila se na náš rozhovor. Snažila jsem se, aby respondenti pocítovali opravdový zájem o jejich výpovědi a nepřipadali si jako u výslechu. Mnohdy jsme se v rámci rozhovoru nenásilně vraceli zpět k položeným otázkám, o nichž chtěl respondent hovořit více či si na něco během rozhovoru ještě vzpomněl. Při komunikaci jsem se snažila být trpělivá, neskákat do řeči, pauzy v rozmyšlení nad otázkami nezkracovat, používat slova pochopení a zájmu, doptávat se na případné neporozumění odpovědi, pokud jsem měla pocit, že respondent odbočil svou výpovědi od otázky, vraceli jsme se k ní. Celková atmosféra našich rozhovorů byla příjemná, pozitivně naladěná a otevřená.

Záznam jednotlivých rozhovorů byl pořizován na diktafon, přičemž každý z respondentů dostal na začátku informaci, z jakého důvodu bude náš rozhovor zaznamenáván a teprve po ujištění ze strany respondenta, že mu tento způsob nedělá problém, že jej to neodvede od autentičnosti a neuzavře se, byl diktafon použit. To, že všech 30 respondentů souhlasilo s nahráváním rozhovoru, připisuji tomu, že se opravdu se všemi dobře znám, máme spolu otevřené a mnohdy i přátelské vztahy.

Provedení rozhovoru bylo časově náročnější, s respondenty jsem si domlouvala individuální schůzky, a to buď u nás v centru Arkáda nebo jsem za nimi jezdila domů. Snažila jsem se s nimi vždy vybrat ten nejvíc vhodný termín, abych jim nezasahovala příliš do jejich soukromí.

Za velkou přednost této techniky považuji bezprostřední kontakt mé osoby jako výzkumníka se zkoumanou osobou.

6.2.1 Zpracování rozhovorů

Nejprve bylo nutné roztrždit získané výpovědi do obecných kategorií a tím vytvořit předpoklady pro jisté zobecnění informací získaných touto technikou. Poté

jsem odpovědi v jednotlivých kategoriích spočítala, vyjádřila v procentech a znázornila do grafů.

6.3 Výsledky empirického šetření

Otázka č. 1 Co Vás jako první napadne, když se řekne supervize?

U této otázky jsem odpovědi roztřídila do pěti kategorií.

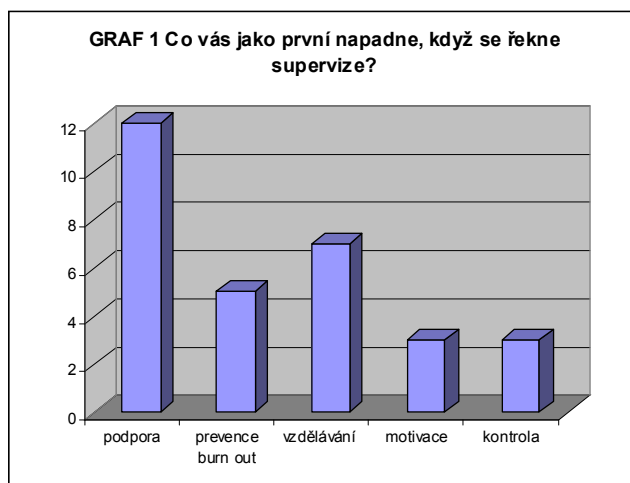
Jednou z kategorií je *podpora*, do které jsem zařadila tyto odpovědi – „vzájemná rada a předávání zkušeností; řešit to, co nás trápí; sdílení; nové nápady a postřehy; pomoc dobrovolníkům na Lince důvěry; zpětná vazba (pozitivní); záchranná ruka; ujištění se; pomocná ruka, možnost se otevřít a najít cesty k řešení problémů; srovnání myšlenek, tříbení názorů a rozptýlení pochybností; budou se řešit problémy, s nimiž se potýká většina kolegů; nové informace a poznání“. Do této kategorie patří 40 % dotazovaných.

Další kategorií je *prevence burn out*, do které jsem zařadila tyto odpovědi – „ventilace vnitřního pocitu při práci s klientem; nadhled; zvýšení sebevědomí; uklidnění“. Mezi tuto kategorii se svými odpověďmi zařadilo 17 % dotazovaných.

Třetí kategorií je *vzdělávání* a v odpovědích se nejčastěji vyskytovaly tyto reakce – „rozvoj dosavadních schopností; modelové situace; rady; možnosti využití teoretických a vědomostí a praktických dovedností pod vedením a za dohledu zkušených odborníků; jedna z hlavních možností pravidelné a průběžné dobré přípravy pro práci na Lince důvěry; nepostradatelná příprava na situace, které by mohly nastat; názory supervizorů na konkrétní případy; odborné vedení“. V této kategorii se objevilo 23 % dotazovaných.

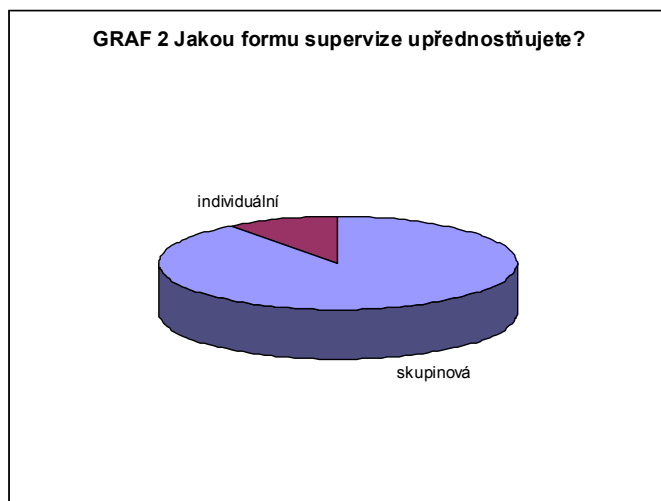
Ve čtvrté kategorii se nejčastěji objevovali tyto odpovědi – „podpora týmu dobrovolníků na Lince důvěry; setkání s prima lidmi – těším se na ně, zajímá mě práce ostatních dobrovolníků, mám ze setkání s nimi užitek; stejná „krevní skupina“. Tuto kategorii jsem nazvala *motivace*. Představuje jí 10 % dotazovaných.

Pátou kategorií je **kontrola**, ve které se objevovaly nejčastěji tyto odpovědi – „konzultace o problémech s vedením rozhovoru, případně označení chyb a jejich náprava; povinnost; kontrola dobrovolníků; kontrola mých reakcí; stres a otázka: obstála jsem?“. I do této kategorie se dostalo 10 % dotazovaných.



Otázka č. 2 Jakou formu supervize upřednostňujete? Individuální nebo skupinovou?

27 respondentů (90 %) si zvolilo formu skupinové supervize. Naproti tomu pouze 3 respondenti (10 %) upřednostňují formu individuální supervize.



Otázka č. 3 V čem vidíte výhody individuální supervize?

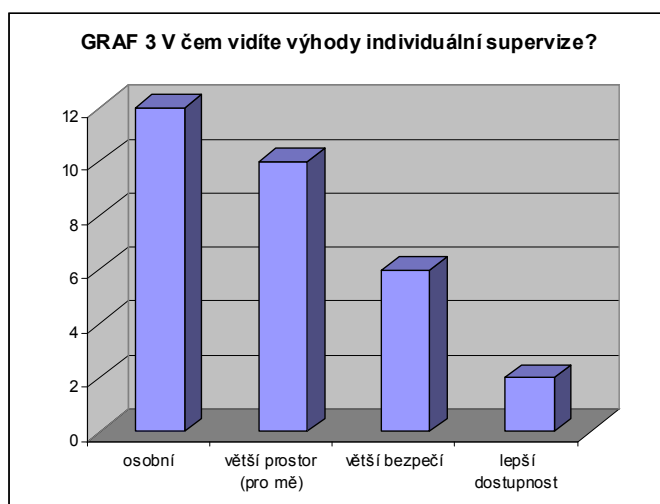
Tuto otázku jsem rozdělila do čtyř kategorií.

Jednou z kategorií je *moje osobní témata*, ve které se objevovaly odpovědi typu – „ožehavé a diskrétní situace v osobním životě; možnost osobního důvěrného rozhovoru při řešení citlivého tématu, které se může dotýkat mé osoby, nějakým způsobem velmi ovlivnilo můj život, má vliv na moje soukromí, soukromí mých velmi blízkých osob, moje osobní vztahy, se kterými nemohu nebo nechci seznamovat více lidí; když si myslím, že jsem udělal větší chybu, něco jsem v hovoru nezvládl a potřebuji si o tom promluvit jen mezi čtyřma očima“. Do této kategorie jsem přiřadila odpovědi celkem 40 % dotazovaných.

Druhou kategorií je *větší prostor (pro mě)*, zařadila jsem do této kategorie následující odpovědi – „dostatečné věnování se supervidovanému – řešení jen jeho problémů - to, co přesně potřebuje; moje konkrétní situace na Lince důvěry; individuální přístup a také rychlejší pomoc; supervize není „narušována“ dalšími příběhy, důležitá je i důvěrnost; čas, který mám od supervizora jen pro sebe; je „šitá na míru“ s osobním přístupem supervizora“. V této kategorii se objevilo odpovědi celkem 33 % dotazovaných.

Ve třetí kategorii nazvané *větší bezpečí* se vyskytuje nejvíce – „řešení mé nejistoty při práci na Lince důvěry; větší bezpečí; možnost ventilovat problémy, se kterými se nechce svěřovat více a různým lidem; větší ošetření mě; větší otevřenost a intimita; zachovává soukromí“. 20 % dotazovaných odpovědělo shodně s touto kategorií.

Čtvrtou kategorií je *lepší dostupnost*, do této kategorie spadají tyto odpovědi – „mohu přijít mimo termíny, které jsou vypsány na skupinovou supervizi; možnost volby termínu podle aktuální potřeby“. Do poslední kategorie spadaly odpovědi 7 % dotazovaných.

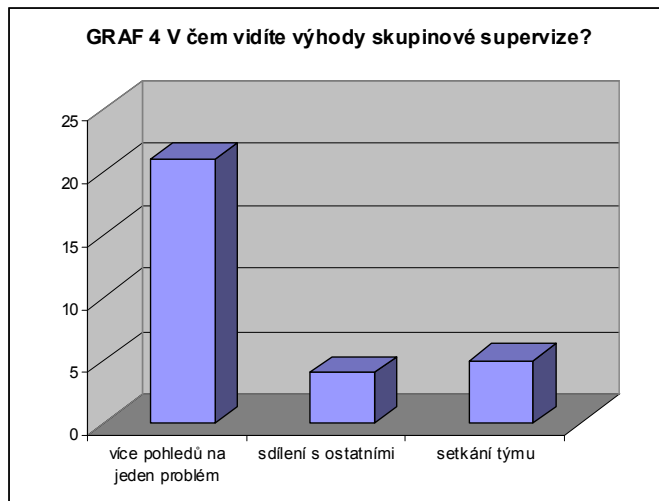


Otázka č. 4 V čem vidíte výhody skupinové supervize?

První kategorií je *více pohledů na jeden problém*, zařadila jsem do této kategorie následující odpovědi – „různé nápady při řešení problému; možnost společného učení; širší diskuse; předávání zkušeností ostatních; možnost porovnat mé názory a zkušenosti s ostatními; uvědomit si různé postupy a pohledy svých kolegů; možnost sebepoznání; více pohledů na jeden problém; obohacení i o problémy ostatních kolegů“. 70 % dotazovaných patří do této kategorie.

Další kategorií je *sdílení s ostatními*, kam patří podle respondentů - „všichni dobrovolníci ví, o co jde a mluví stejnou řečí; setkání podobně „naladěných“ lidí; vzájemná podpora a zpětná vazba od ostatních; nejsem v tom sám-jsme tým; vyslechnutí toho, co prožívají kolegové; sounáležitost; pocit bezpečí (ochrany) ze strany skupiny“. Zde se svými odpověďmi začlenily 4 % dotazovaných.

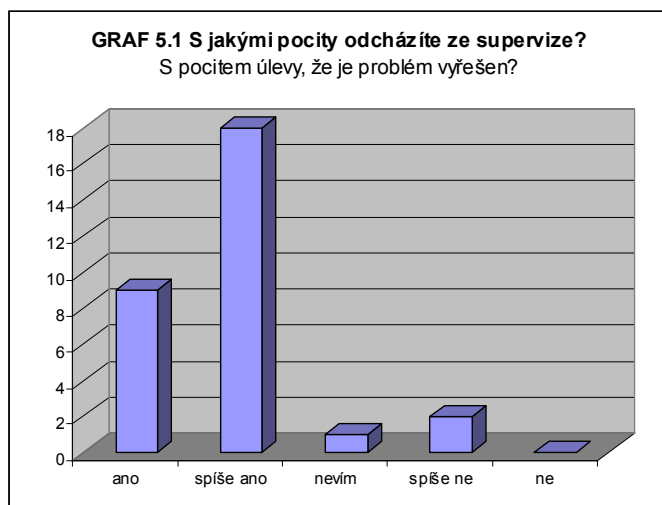
Třetí kategorií je *setkání týmu*, do které jsem začlenila tyto odpovědi – „setkání s kolegy a udržování vazeb; větší sblížení s ostatními kolegy; je mi příjemné pobývat s ostatními kolegy; setkání s podobně smýšlejícími lidmi“. V této kategorii se objevilo 5 % dotazovaných.



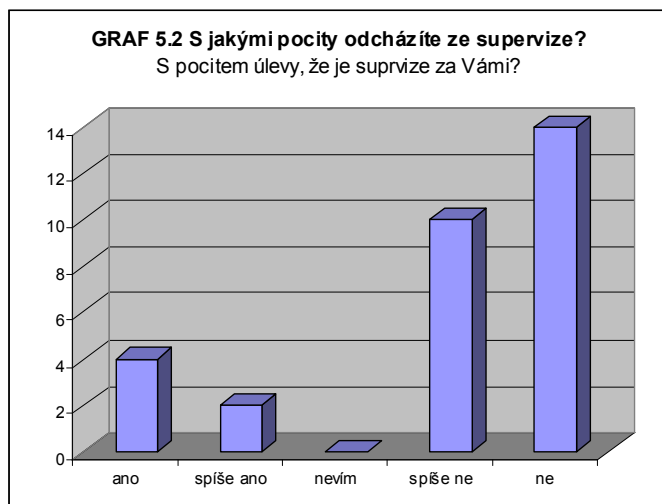
Otázka č. 5 S jakými pocity odcházíte ze supervize?

V této otázce mě zajímaly pocity jednotlivých respondentů, se kterými odchází ze supervizních setkání. Zároveň jsem měla předem připravené možnosti různých pocitů, které jsem respondentům při rozhovoru nabízela. Téměř polovina dotázaných zároveň popsala ještě jiné pocity, které je provázejí při odchodu ze supervize.

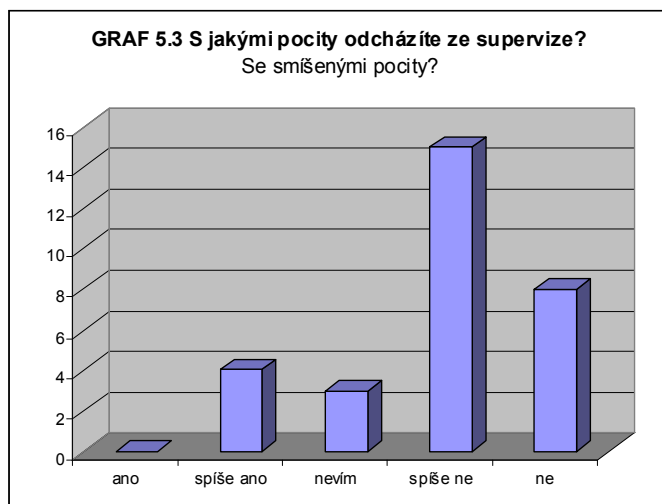
Jedna z možností byla *pocit úlevy, že je problém vyřešen*. Na tuto možnost reagovalo 9 respondentů (30 %) ANO, 18 respondentů (60 %) SPÍŠE ANO, 1 respondent (3 %) NEVÍM, 2 respondenti (7 %) SPÍŠE NE.



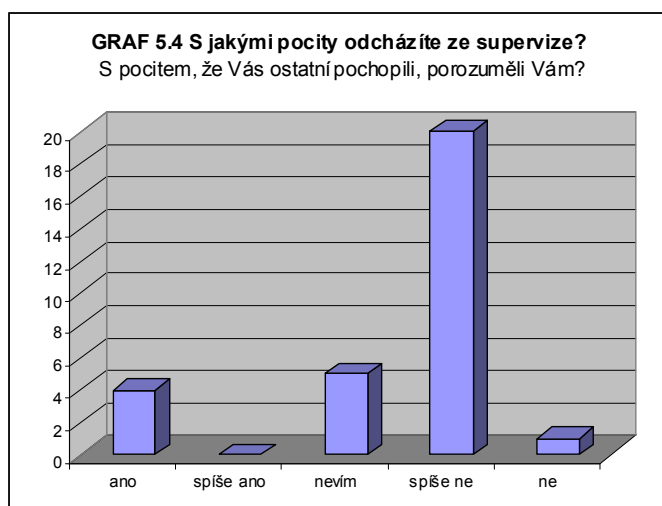
Další možností byla *pocit úlevy, že je supervize za Vámi*. S odpovědí vyplývá, že 3 respondenti (10 %) vybrali ANO, 2 respondenti (7 %) SPÍŠE ANO, 0 respondentů NEVÍM, 10 respondentů (33 %) SPÍŠE NE, 15 respondentů (50 %) NE.



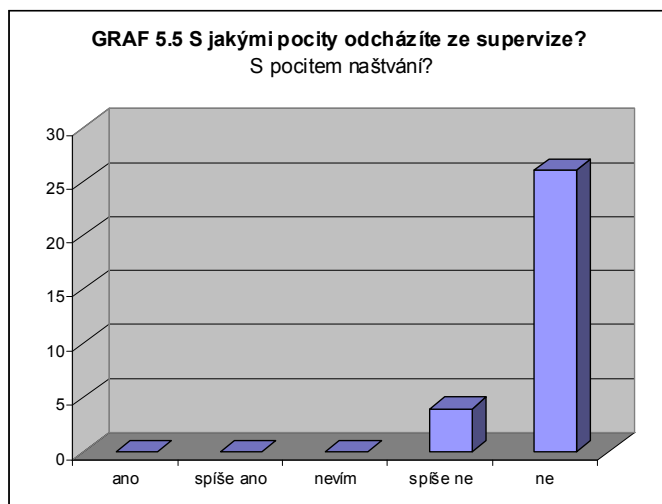
Třetí možností byly *obecně smíšené pocity*, přičemž 0 respondentů ANO, 4 respondenti (13 %) zvolili SPÍŠE ANO, 3 respondenti (10 %) NEVÍM, 15 respondentů (50 %) SPÍŠE NE, 8 respondentů (27 %) NE.



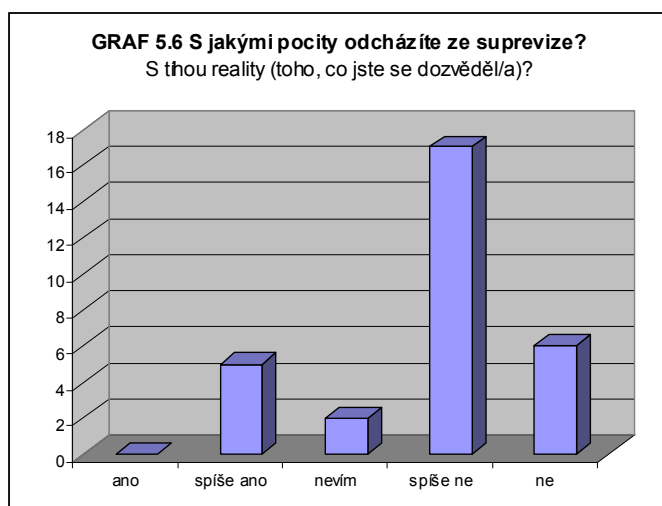
Další možnost byl *pocit, že ostatní Vás pochopili, porozuměli Vám*. Tento pocit sdíleli 4 respondenti (13 %) jako ANO, 0 respondentů SPÍŠE ANO, 6 respondentů (20 %) NEVÍM, 19 respondentů (64 %) SPÍŠE NE, 1 respondent (3 %) NE.



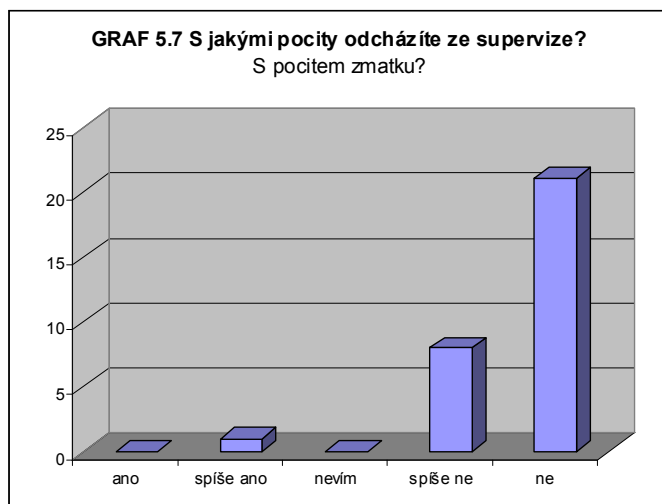
Pátou možností byl *pocit naštvání*, který u 26 respondentů (87 %) byl hodnocen jako NE, u 4 respondentů (13 %) jako SPÍŠE NE. Ostatní možnosti měly nulové hodnoty.



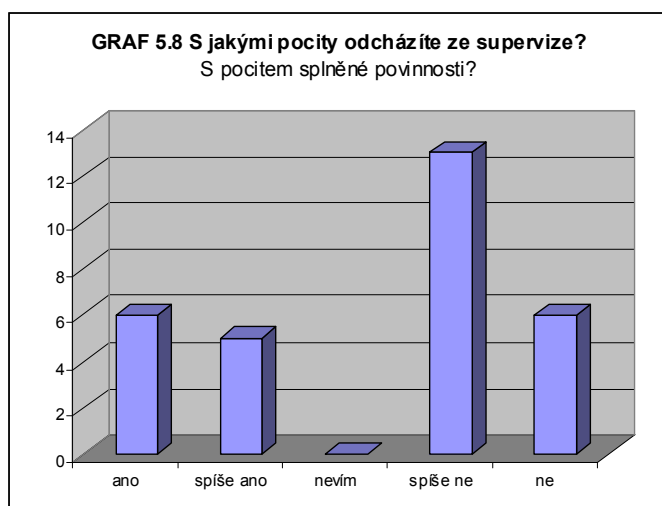
Mezi další možnosti patřila také *tíha reality (toho, co se na supervizi dozvěděli)*. V této možnosti zvolilo 0 respondentů ANO, 5 respondentů (16 %) SPÍŠE ANO, 2 respondenti (7 %) NEVÍM, 17 respondentů (57 %) SPÍŠE NE, 6 respondentů (20 %) NE.



Sedmou možností byl *pocit zmatku*, na který reagovalo 0 respondentů ANO, 2 respondenti (7 %) SPÍŠE ANO, 0 respondentů NEVÍM, 7 respondentů (23 %) SPÍŠE NE, 21 respondentů (70 %) NE.



Poslední možností byl *pocit splněné povinnosti*. Respondenti odpovídali takto: 6 (20 %) zvolilo ANO, 5 (17 %) zvolili SPÍŠE ANO, 1 zvolil (3 %) NEVÍM, 13 (43 %) zvolilo SPÍŠE NE, 5 (17 %) zvolilo NE.



Vzhledem k tomu, že respondenti měli možnost mluvit o ještě jiných pocitech, které je provází, využilo tuto variantu celkem 12 (40 %) z nich. V jejich odpovědích se objevovalo nejvíce toto: „podobné problémy jako já musí řešit i ostatní; pocit, že zase o něco víc vím a znám, že jsem o něco víc připravena; pocit aktivně využitého času; převažující dobrý pocit ze splněné povinnosti; obohacení o setkání s příjemnými lidmi; uvědomím si, že vím, že nic nevím; dobrý pocit z toho, že jsem pro sebe a ostatní něco udělala; byl mi dán prostor; bylo dobře, že jsem tu dnes byla, některé věci by mě asi nenapadly; přátelské ovzduší a příjemná atmosféra; něco už znám a umím, ale pořád je co zlepšovat; nepodceňovat žádné téma; supervize mi pomáhá i v mé profesi a v mém životě; heslo – těžko na cvičišti, lehkou na bojišti; pocit spokojenosti ze setkání s ostatními členy týmu; až budu mít další hovor na Lince důvěry, budu se cítit jistěji a lépe a budu vědět, jak hovor vést; pocit úlevy, že neexistuje jediné správné řešení; snaha pomoci druhým je lepší než nezájem; radost ze setkání s kolegy“.

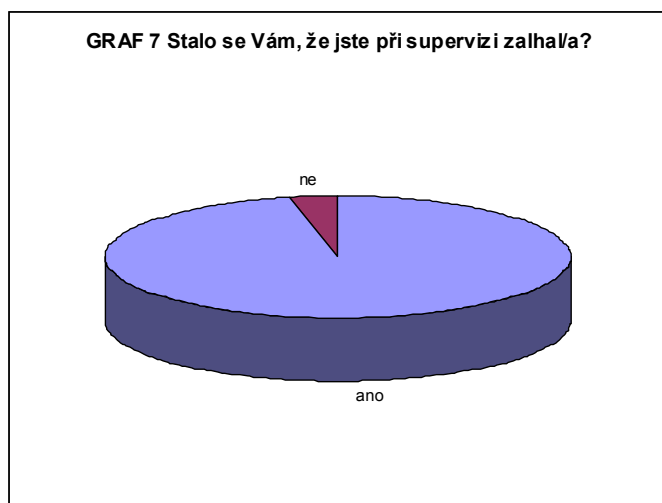
Otázka č. 6 Cítíte se na supervizi v bezpečí?

Na tuto otázku odpovědělo 18 respondentů (60 %) ANO, že se na supervizi cítí v bezpečí. Ze škály vybralo 12 respondentů (40 %) SPÍŠE ANO. Ostatní hodnoty měly nulové obsazení.



Otázka č. 7 Stalo se Vám, že jste při supervizi zalhal/a?

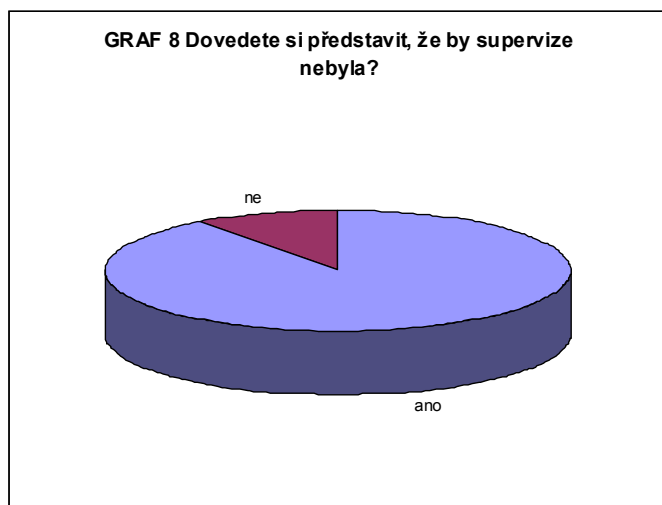
29 respondentů (97 %) odpovědělo NE, že nikdy při supervizi nelhali. Jeden respondent (3 %) sdělil, že při supervizi zalhal, přičemž okomentoval své ANO takto: „stává se mi to ojediněle, v danou chvíli se bojím selhání, špatného postupu při práci s klientem, odsouzení ostatních“.



Otázka č. 8 Dovedete si představit, že by supervize nebyla?

Na otázku odpovědělo 27 respondentů (90 %) NE, přičemž udané důvody PROČ jsou – „člověk potřebuje oporu, vypovídat se, poradit a zdokonalit; vůbec bych neviděla ostatní kolegy a vypadla bych z modelových nácviků a problémů; každá supervize mě posouvá vpřed a posiluje k větší jistotě při práci na Lince důvěry; je třeba spolupracovat, předat zkušenosti, vyslovit svůj názor, být v kontaktu s druhými; scházela by zpětná vazba; protože bych už asi nepracoval jako dobrovolník na Lince důvěry; zvyk a pomoc při nejistotě na Lince důvěry, úleva a zjištění, že každý má nějaký problém s různým tématem; psychohygiena; je důležité být v kontaktu s ostatními a oprašovat vědomosti získané z kurzu telefonické krizové intervence; byli bychom izolovaní dobrovolníci, každý sám sobě napospas; jako dobrovolník jsem si nejistá ve spoustě věcí, mám potřebu hovory konzultovat, potřebuji prostor a naslouchajícího člověka, který mi pomůže (a také řekne díky, že to děláš); ujištění, že to co dělám, dělám správně či špatně; možnost chránit se před syndromem vyhoření; posouvá mě dopředu a dává možnost reflexe; je těžké být sám voják v poli; byli bychom roztrženi, osamělí, časem nejistí, unavení, bez perspektivy, bez ocenění“.

Jediní 3 respondenti (10 %) odpověděli ANO, přičemž jejich PROČ jsou tyto – „pocit, že se můžu rozhodovat sama, jak řešit problémy; nemám čas účastnit se jich; povinných supervizí je příliš mnoho, nevadilo by jejich počet snížit; s problémy bych se obrátila na blízkou a důvěryhodnou osobu; skupinová supervize by nemusela být, ale individuální je opravdu potřeba“.



Otázka č. 9 Chápete supervizi jako součást Vašeho sebevzdělávání?

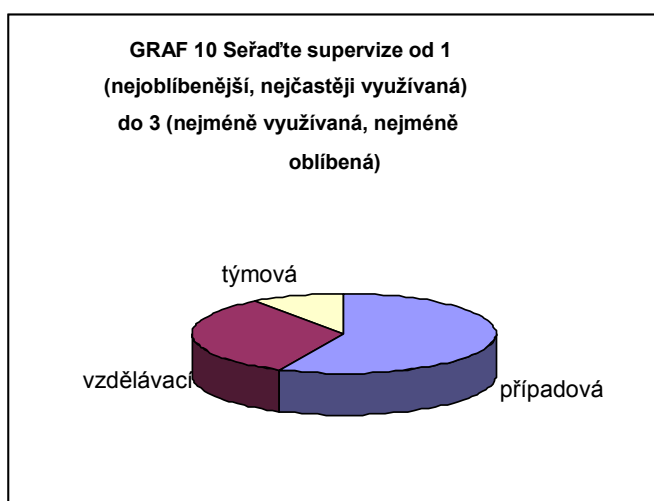
Všech 30 dotazovaných respondentů (100 %) odpovědělo, že ANO. Někteří připojili ještě komentář PROČ – „protože se v ní promítá mé poznání a hlavně zkušenost, kterou konfrontuji s ostatními; vyskytují se stále nové problémy a při práci na Lince důvěry se nedá zůstat stát na jednom místě; není od věci si občas připomenout informace, které bychom jinak zapomínaly; díky působení na Lince důvěry jsem získala mnohé nejen pro svoji práci, ale i pro sebe a svoje bližní; člověk si může uvědomovat své chyby a získávat naopak nové vědomosti; rozšiřování znalostí z jiných oborů, které vnímám jako důležité při práci na Lince důvěry; potřeba vybavení zapomenutého, abychom se netočili v kruhu jednostrannosti, šedivosti a rutiny“.



Otázka č. 10 Seřadte supervize od 1 (nejoblíbenější, nejčastěji využívaná) do 3 (nejméně využívaná, neoblíbená).

Z výpovědí respondentů lze vyvodit tyto závěry:

- jako nejoblíbenější a zároveň nejvyužívanější byla označena případová supervize (celkem 57 % dotázaných),
- na druhém místě skončila forma supervize vzdělávací (celkem 33 % dotázaných),
- jako nejméně oblíbenou označilo 10 % respondentů formu supervize týmové.



6.4 Kvalitativní analýza a interpretace dat

K cíli č. 1 se vztahují položky 1-4.

Reflexe dobrovolníků na otázku č. 1 *Co Vás jako první napadne, když se řekne supervize?* byly opravdu rozsáhlé a díky jejich širokému záběru jsem je mohla roztřídit do 5 kategorií. Nejvíce zastoupenou kategorií byla *podpora a vzdělávání*. Z toho lze usuzovat, že supervizi vnímají jako podpůrnou složku jejich práce a také možnost vzdělávat se, a tím být lépe připraven na hovory v rámci služby na Lince důvěry. Naopak mě překvapilo, že 10 % dotazovaných měli spojené slovo „supervize“ s kontrolou. Zamýšlela jsem se nad tím, zda je kontrola vnímaná v rámci supervize přínosem pro dobrovolníka nebo naopak brzdou v jeho předložení problému, který by aktuálně potřeboval řešit. Z vlastní zkušenosti vím, že i já mám tendenci brát supervizi jako kontrolu mé práce, ale nesoucí se v jiném nastavení, tedy v takovém, které je přínosem pro mě a ne odsouzením toho, co dělám.

V otázce č. 2 *Jakou formu supervize upřednostňují?* se bez tří dobrovolníků všichni shodli na skupinové supervizi. Z toho jsem vyvodila několik závěrů. Jedním je fakt, že skupinové supervize jsou plánovány vždy rok dopředu a dobrovolníci jejich rozpis dostávají s velkým časovým předstihem, aby si mohli naplánovat svůj čas na jejich splnění. Druhým závěrem je skutečnost, že individuální supervize si každý dobrovolník domlouvá sám se supervizorem podle potřeby a tudíž se může stát, že problémy, se kterými se potýká na Lince důvěry stihne řešit na skupinové supervizi a potom už individuální nepotřebuje. Další možností je strach z individuálního kontaktu.

Při odpovědích na otázku č. 3 *Výhody individuální supervize*, se nejčastěji objevovaly odpovědi jako „možnost otevřít osobní témata, více času jen na mě a prostoru pro hledání vhodných řešení“. Z mého pohledu je zřejmé, že si dobrovolníci velmi dobře uvědomují tyto výhody, nicméně podle odpovědí na otázku č. 2 si raději volí formu skupinovou.

V rámci otázky č. 4 *Výhody skupinové supervize*. se téměř dvě třetiny dobrovolníků shodli na „porovnání názorů a zkušeností s ostatními, více úhlů pohledu, více hlav víc ví“. Neopomněli současně vyzdvihnout setkání s ostatními členy týmu, které se v naší organizaci realizuje oficiálně tak čtyřikrát do roka, ale každý měsíc na supervizi se mohou potkávat neformálně i když při plnění povinnosti. V odpovědích se objevovalo také často doporučení, rady, zkušenosti ostatních, zpětné vazby a při tom jsem si vzpomněla na balintovskou skupinu, která je z mého úhlu pohledu nejvíce oblíbenou právě pro skupinovou práci s dobrovolníky.

K cíli č. 2 se vztahují položky 5 – 8.

Otázka č.5 *týkající se pocitů, s kterými dobrovolník odchází ze supervize* byla mnou záměrně ještě rozdělena na osm různých druhů pocitů. Při vyhodnocování odpovědí mě ani nepřekvapilo, že dobrovolníci po ukončení supervize zažívají pocit úlevy, že je problém vyřešen a současně jsou rádi, že je supervize již za nimi. Málo z nich se potýká z pocity smíšenými. Překvapilo mě ale, že většina z nich neprožívá pocit, že je ostatní pochopili či jim porozuměli. Z toho tedy vyvozují fakt, že vlastní citění a prožívání problému nemusí zasáhnout ostatní v takové míře, jak by si mnohdy přáli. Většina nezažívá pocitem naštvání, což považují za velmi dobré, vzhledem k tomu, že má supervize pomoci a ne ublížit. Také neodchází s tíhou reality ani pocitem zmatku, což je opět pozitivní zpětná vazba o supervizní práci na Lince důvěry. Opravdu mile mě překvapilo, že dobrovolníci většinou nevnímají supervizi jako povinnost a tudíž jim tento pocit není vlastní. Myslím si, že pokud chce člověk svou práci dělat poctivě a profesionálně, neměl by vnímat prostředky zvyšující jeho kvalitu jako nutné zlo. Nakonec si téměř polovina dotazovaných dobrovolníků nechala prostor pro své další pocity, které prožívají a musím konstatovat, že byly všechny kladné.

Otázka č. 6 *Cítíte se na supervizi v bezpečí?* byla z 90 % zodpovězena jako ANO, z čehož vyplývá, že supervizní práce, která je nabízena dobrovolníkům Linky důvěry, je kvalitní a poskytuje možnost beze strachu konzultovat aktuální problémy,

které dobrovolník zrovna řeší.

V otázce č. 7 *Stalo se Vám, že jste při supervizi zalhali?* bylo komentováno jen jednou z celého zkoumaného vzorku, že ANO, a to je pro mě zpětná vazba vážící se k otázce bezpečí, kdy opravdu dobrovolníci nemají ani potřebu lhát.

Velmi zvědavá jsem byla na otázku č. 8 *Zda by si dovedli představit, že by supervize vůbec nebyla?*. Téměř většina dotazovaných by si tuto skutečnost nedovedla představit, což vnímám také velmi pozitivně jak z hlediska potřeby supervize, tak z hlediska pomoci při práci na Lince důvěry.

K cíli č. 3 se vztahují položky 9 – 10.

Otázka č. 9 *Chápete supervizi jako součást Vašeho sebevzdělávání?* byla ve všech případech hodnocena ANO. Komentáře dobrovolníků byly úderné a vyjadřovaly chápání jejich role na Lince důvěry, která není jednoduchá a je důležité neustále jít dopředu a nezústat na mrtvém bodě. Mě osobně velmi potěšilo, že všichni dobrovolníci přistupují k práci na Lince důvěry zodpovědně.

Poslední otázka č. 10 *Seřad'te supervize od 1 do 3 podle oblíbenosti.* jasně ukázala, že případová supervize je nejvyhledávanější. Myslím si, že z důvodu konkrétních situací, které se v rámci hovorů na Lince důvěry staly. Z těchto příběhů si každý vezme konkrétní doporučení a může se podělit o názory s ostatními. Vzdělávací supervize rozšiřuje vědomosti o tématech objevujících se na Lince důvěry a často přináší i nové zjištění a možnosti, co s takovými hovory. Nicméně v oblíbenosti se umístila na druhém místě. Jako nejméně oblíbenou mají dobrovolníci supervizi týmovou, která řeší těžkosti v rámci týmu. Podle mého názoru byla tato supervize nejméně zmiňovaná z důvodu celistvosti a vzájemné sounáležitosti celého týmu dobrovolníků. V rámci mé koordinační práce s dobrovolníky se hodně snažím o týmovou práci a realizuji pro dobrovolníky zážitkově-vzdělávací víkendy a jiné aktivity mimo služby na Lince důvěry, aby se celý tým mohl setkávat i jinak. Myslím si, že všichni v týmu se cítí být jeho součástí.

6.5 Diskuse

Ve svém empirickém šetření jsem použila metodiku polostrukturovaného rozhovoru, která vychází pouze z ústní komunikace, tváří v tvář respondentovi (v mém šetření jde o dobrovolníka Linky důvěry), který odpovídá na předem připravené otázky. Při této metodice je velmi důležité věnovat prostor a čas nejen otázkám, ale hlavně respondentovi, který může pociťovat obavy, strach či nechuť vyjadřovat se ke své činnosti na Lince důvěry a to z mnoha důvodů.

Vzhledem k tomu, že jsem koordinátorkou dobrovolníků Linky důvěry a existuje tudíž mezi námi profesionální vztah - podřízený a nadřízený – bylo i pro mne zajímavé, nakolik se dobrovolníci budou ochotni otevřít a bez obav hovořit o úloze supervize při jejich práci na Lince důvěry.

Zvolená metodika měla v tomto šetření výhodu osobního kontaktu. Před zahájením vlastního rozhovoru jsem se měla možnost připojit k respondentovi, vysvětlit mu, na čem bychom společně měli pracovat, nechat prostor pro jeho případné dotazy a obavy a případně pracovat na jejich zmírnění či odstranění. Vzhledem k tomu, že jsem s každým respondentem strávila poměrně dost času, mohla jsem se díky zvolené metodě všech bez obtíží doptávat, dovysvětlovat případné nejasnosti v otázkách a všimnout si neverbálních reakcí a pocitů, které respondenti prožívali. Zvolená metoda polostrukturovaného rozhovoru je časově více náročná, ale přináší bohaté odpovědi a informace, které by se možná v metodě dotazníku ani neobjevily.

Podle P. Hawkinse (2004, s. 67) dává supervize příležitost podívat se na věci s odstupem, pustit se do hledání nových možností, odhalit poučení, které se v těch nejobtížnějších situacích často skrývá, a získat podporu. Supervize je potom součástí péče o sebe a umožňuje zůstat otevřený novému učení, a je také nepostradatelnou součástí neustálého vývoje pomáhajícího, jeho sebeuvědomění a odhodlání dále se vyvíjet. Šetření potvrdilo, že dobrovolníci Linky důvěry vnímají supervizi jako podporu, prevenci syndromu burn out, jako součást vzdělávání, jako motivaci, ale

současně také, i když v malém procentuálním zastoupení (10%), i jako kontrolu. Jako námět na zamyšlení bylo právě téma kontroly, které pro budoucí práci s dobrovolníky vede k zamyšlení. Před samotným zahájením dobrovolnické činnosti na Lince důvěry by bylo tedy dobré s každým dobrovolníkem více propracovat téma supervize, zjistit nakolik chápe její poslání a užitek a její úlohu v naší organizaci i při práci na Lince důvěry. Současně ošetřit pocit kontroly, který by měl být pouze v kladném slova smyslu.

Přesto, že P. Hawkins (2004, s. 68) popisuje skupinovou supervizi jednak jako možnost nabídnutí širší škály životních zkušeností, tak současně i možnost vcítění se někomu ze skupiny do supervidovaného, tak popisuje i její nevýhody, pokud např. vládne ve skupině duch soupeření, může se dynamika skupiny stát její hlavní starostí a vytěsni se tak zájem o klienty účastníků. Také popisuje menší prostor pro čas na jednotlivé účastníky skupiny. Přesto u dobrovolníků převažuje forma skupinové supervize, která jasně ukazuje na výhody sdílení s ostatními, na větší možnost nápadů a pohledů ostatních dobrovolníků, na setkávání s týmem. Nicméně výhody individuální supervize jsou dobrovolníky podrobně popsány také, ale forma skupinová je jim bližší, což jasně ukazuje počet absolvovaných skupinových a individuálních supervizí u jednotlivých dobrovolníků v organizaci za rok.

Jak tedy vypadají pocity dobrovolníků po absolvování supervize, když je supervize tak přínosná? Šetření ukázalo, že dobrovolníci neprožívají jen pozitivní pocity typu *-problém je vyřešen, ostatní mě pochopili, porozuměli mi*, ale objevily se i pocity typu *– úleva, že je supervize za mnou, smíšené pocity, naštvání, tíha reality (toho, co jsem se na supervizi dozvěděl), pocit zmatku, pocit splněné povinnosti*. Ze šetření tedy vyplynulo, že supervize může nechávat i nepříjemné pocity, které jsou posléze potřeba nějak uchopit a zpracovat, aby i z těchto pocitů mohl mít pomáhající užitek. Tento výstup z šetření mě zaujal a v budoucnu bude důležité se zaměřit na větší prostor pro setkávání se s týmem dobrovolníků, kde se v rámci intervize může odstraňovat případný problém s negativními pocity ze supervize.

Bezpečí, které při supervizi cítí, potvrdila většina dobrovolníků, což vypovídá o vyhovujícím nastavení nabídky supervize v naší organizaci i supervizora. S bezpečím na supervizi souvisí i lhaní, které se potvrdilo pouze u jednoho respondenta, který se v tu chvíli bál selhání a odsouzení ostatních. Opět mě napadá, že v budoucnu je potřeba celému týmu znovu připomenout jeho jednotu a stejné možnosti, kdy otevřená komunikace a návrhy řešení jsou přednější než odsouzení ostatních.

Je zajímavé, co vyplynulo z šetření, že i bez supervize by někteří dobrovolníci dokázali pracovat s klienty a případné neúspěchy by konzultovali s blízkými osobami či řešili sami. Pro mě jako koordinátora jejich činnosti je toto dalším námětem na společnou diskusi, která by měla přinést varianty řešení, zda tito dobrovolníci nepotřebují ještě jiný druh supervizí či jiných prostředků pro svoji práci.

Podle O. Marlinové (in P. Hawkins, 2004, s. 32) učí supervize, jak se při práci s klienty uvolnit, pozorovat a reflektovat neverbální reakce a postoje svých klientů a zároveň postoje pracovníka, jeho vlastní pocity a reakce vůči klientovi. Toto vše je součástí sebevzdělávání. Šetření jednoznačně ukázalo, že všichni dobrovolníci vnímají supervizi jako součást jejich sebevzdělávání.

Největší zájem u dobrovolníků vzbuzuje případová supervize, jejíž funkcí je rozebrat konkrétní případ na Lince důvěry a zabývat se postupem, který dobrovolník zvolil a hledat bolavá místa a nacházet náměty pro příště. Usuzuji z toho, že dobrovolníci se rádi učí od ostatních, na jejich konkrétních hovorech s klienty. Vzhledem k tomu, že týmová supervize byla nejméně zastoupená, pokládám si otázku, zda jsou tedy dobrovolníci takovým bezproblémovým týmem či mají spíše strach. Napadá mě, že v budoucnu bude prospěšné, scházet se jako tým a podrobněji pracovat na týmové dynamice.

6.6 Závěry šetření

Empirické šetření zmapovalo úlohu supervize při práci s dobrovolníky. Cílovou skupinou byli dobrovolníci Linky důvěry při občanském sdružení Arkáda.

Jedním z cílů empirického šetření bylo zjistit představy, které mají dobrovolníci Linky důvěry o supervizi. Téměř polovina dotázaných odpověděla, že supervize je pro ně podporou a jedna třetina vnímala supervizi jako vzdělávání při své práci dobrovolníka na Lince důvěry. Odpovědi se nejvíce shodovaly u formy supervize, kterou upřednostňují, kdy bez tří respondentů všichni vybrali skupinovou supervizi. Mezi výhody skupinové supervize patřila možnost sdílet problém s ostatními, možnost více úhlů pohledu na konkrétní situaci a rady a zkušenosti ostatních. Oproti tomu výhody individuální supervize v sobě skýtaly bezpečí, více prostoru pro dobrovolníka a možnost přinášet osobní témata.

Tento cíl byl naplněn. Podařilo se zmapovat představy dobrovolníků o supervizi a nestalo se, že by se nějaký z respondentů odchýlil od teoretické znalosti.

Dalším cílem šetření bylo zjistit, co je funkcí supervize a jaké jsou její efekty. Dobrovolníci vybírali jednotlivé pocity nabízené výzkumníkem a současně měli možnost popsat pocity jiné, které prožívali. Na otázku bezpečí při supervizi odpověděli všichni respondenti kladně, tedy že se cítí v bezpečí. Na otázku zalhání při supervizi odpověděli až na jednoho respondenta všichni záporně, tedy neměli potřebu lhát a to potvrzuje předchozí odpovědi na otázku bezpečí. Zajímavé názory se objevili na otázku, že by supervize vůbec nebyla, kdy se našlo pár respondentů, kteří by si podle jejich slov dokázali poradit i bez supervize, jinými prostředky (sdílení s blízkou osobou, rozhodování samostatně o dalším postupu s klientem, či poukazovali na časové hledisko,...). Přesto více než polovina si nedovede představit, že by supervizi neměli, což vypovídá o potřebě a pomoci, kterou jim supervize poskytuje. Tento cíl byl také naplněn. Z šetření vyplynulo, že dobrovolníci vnímají

supervizi jako potřebnou, cítí se být v bezpečí a nedovedou si představit, že by supervize nebyla.

Posledním cílem šetření bylo prokázat vztah supervize jako nutné součásti profesní přípravy. V otázce supervize jako součásti sebevzdělávání odpověděli všichni dobrovolníci shodně. Jejich práce na Lince důvěry vyžaduje nejen ovládat techniku hovoru, ale současně i ovládat svoje pocity a emoce, vyladit se na klienta, který má své potřeby a prožívá většinou traumatickou událost svého života, což není lehký úkol. Součástí sebevzdělávání a profesního růstu při práci na Lince důvěry je i nejčastěji volený druh supervize, tedy případová, která se týká bezprostředně klienta a práce dobrovolníka s tímto klientem. I tento cíl byl naplněn.

Závěr

Cílem mé diplomové práce bylo zmapovat téma supervize, jakou hraje úlohu při práci s dobrovolníky v teoretické i praktické rovině. Cílovou skupinou mé práce byli dobrovolníci Linky důvěry v Písku, která funguje při občanském sdružení Arkáda.

Ve své práci jsem nejprve vymezila základní pojem dobrovolnictví, kdo je dobrovolník a co to je dobrovolnická služba. Dále jsem popsala supervizi, přičemž jsem se zaměřila na klasifikaci supervize, tzn. jaké druhy, funkce a formy lze u supervize rozlišit. Supervizí vztah, který je základním stavebním kamenem supervize, byl popsán v kapitolách, které současně charakterizují role a osobnost supervizora a jeho potřebné dovednosti. Dalšími tématy teorie o supervizi, kterým se má práce věnovala, byly úskalí i optimální podmínky supervize.

Na základě prostudované literatury a výsledků rozhovorů, které jsem s jednotlivými respondenty realizovala, jsem dospěla k názoru, že supervize je vnímána jako nezbytná součást profesní práce dobrovolníků, nicméně ještě se může člověk potkat s názory, že není potřebná či úplně nezbytná.

V poslední době je termín supervize velmi často používán. Je důležitou podmínkou pro zajištění standardu kvality sociálních služeb. Supervize se stala součástí vzdělávání a osobního rozvoje u pracovníků, kteří pracují s druhými lidmi – v oblasti psychoterapie a poradenství, zdravotnictví, učitelství, sociální a komunitní práce a jiných pomáhajících profesích. Postupně se supervize také uplatňuje i v práci manažerů a v personálním poradenství.

Téma, které se ukázalo v teorii o supervizi jako nejvíce diskutované a v němž existuje nejvíce odlišných názorů u jednotlivých autorů, byly funkce, které má supervize naplňovat. Názory se lišily v tom, je-li supervize vedle prevence vyhoření a vzdělávání nástrojem podpory či je-li možné pomocí supervize pracovníky řídit, hodnotit a kontrolovat. Někteří autoři tvrdí, že bezpečné a důvěrné prostředí pro supervidované lze vytvořit pouze v situacích, kde nebude přítomno hodnocení

a kontrola. Různé přístupy jsem také zaznamenala v tom, zda by supervizor v organizaci měl být externím či interním pracovníkem, tzn. zda by měl být nezávislým odborníkem přicházejícím zvnějšku či zda může být zaměstnancem této organizace.

V praktické části mé práce jsem popisovala metodiku práce s dobrovolníky v kontextu naší organizace, příklady dobré praxe a jejich činnost na Lince důvěry.

V empirickém šetření úlohy supervize v praxi dobrovolníků Linky důvěry jsem využila metodu polostrukturovaného rozhovoru. Při rozhovorech s dotazovanými jsem se pokusila zjistit jejich individuální pohled na supervizi a to, jak pojmu rozumí. Mým dalším cílem bylo zmapování, co je funkcí supervize a jaké jsou její efekty. V neposlední řadě jsem zkoušela prokázat vztah supervize jako nutné součásti profesní přípravy. Názory většiny dotazovaných na vnímání supervize se shodovaly v tom, že je při počátečních setkáních provázely obavy z kontroly či hodnocení, nejistota a neznalost, co vlastně mohou od supervize očekávat. Současné hodnocení a vnímání supervize bylo veskrze kladné, účastníci supervizi vidí jako přínos pro svůj osobnostní a profesionální rozvoj, jako prostor, kde lze otevřeně hovořit o svých pocitech, jako podporu, které se jim dostává při řešení náročných situací.

V úvodu své práce jsem psala o tom, že dobrovolnictví je dnes již nedílnou součástí jak státního, tak nestátního sektoru a supervize má v pomáhajících profesích své místo. Tento předpoklad se objevil i v našem občanském sdružení, kde je supervize pravidelně prováděna, má své formy, druhy a v neposlední řadě i svou funkci. Převládající formou, kterou upřednostňují dobrovolníci Linky důvěry je supervize skupinová a co se týče druhu supervize, tak případová supervize. Účast na supervizi je pro dobrovolníky povinná.

Empirické šetření úlohy supervize při práci s dobrovolníky mě přivedlo k několika postřehům a doporučením. Při přijímání dobrovolníků na Linku důvěry je nutné počítat s úvodní nejistotou, proto je důležité všem budoucím účastníkům supervize vysvětlit, co je a co není supervize, k čemu supervize slouží, co může

každému poskytnout, jaká jsou základní pravidla supervize, jak je zacházeno s informacemi, které jsou zveřejněny během supervizního setkání. Při počátečních supervizních setkáváních je nejdůležitější budování důvěrného a bezpečného prostředí, a vůbec důvěrného a bezpečného vztahu mezi supervizorem a supervidovanými, proto je důležité nechat účastníkům supervize prostor a čas k tomu, aby bezpečí a důvěru pocítili, teprve potom je možné docílit otevřené a upřímné komunikace nad problémem.

Jednotlivé závěry empirického šetření o úloze supervize nepřinesly mimořádně překvapivé výsledky, přesto si myslím, že mají svůj důležitý význam. Přinášejí informaci o tom, že supervize je dnes už součástí vzdělávání pomáhajících pracovníků, a též péčí o ně. Čeho si cením nejvíce, je poznání, že supervize už není chápána jako jakýsi nadstandard, který si organizace či jednotlivec dopřeje pouze v situaci, zbudou-li na něj finance, ale je pojímána jako nutná součást celoživotního vzdělávání pomáhajícího pracovníka, díky kterému se ve své práci může angažovat, aniž by ohrožoval sám sebe či své klienty a kolegy.

Slovo supervize je překládáno jako kontrola, dozor, řízení. Nabízí však mnohem, mnohem víc – umožňuje supervidovanému rozšířit jeho znalosti, rozvíjet dovednosti a zvýšit tím pocit vlastní kompetence v roli pomáhajícího a pocit vlastní sebejistoty. Nabízí pocit bezpečí a jistoty, posílení schopnosti samostatně pracovat a povzbuzení pro další práci. Přináší ocenění, inspiraci, naději, náhled, vhled. Pomáhá při nalézání řešení a východisek, při odstraňování předsudků pomáhajícího. Umožňuje prožít pocit radosti z úspěchu, podpory, přijetí a sdílení. Pojmenovává účinné formy práce s klientem. Otevírá nové cesty myšlení a nové formy práce, koriguje neefektivní postupy, podporuje rozvoj týmové spolupráce. Poskytuje možnost lépe plánovat práci a využívat odborné zdroje.

Díky supervizi je možné pozastavení i pohyb vpřed. V supervizi je veliký prostor i pro emoční úlevu. Při práci s klienty se mohou otevřít nejrůznější emoce – jako reakce na klienta, při empatii s klientem nebo je mohl vyvolat klientův příběh. Je místem pro vyjádření zlosti, místem pro práci s pocity studu a viny, místem, kde supervidovaný může říct „já nevím“. Zpracování všech těchto emocí je důležitým momentem v rámci předcházení syndromu vyhoření.

7. Seznam literatury

- BÄRTLOVÁ, E. *Supervize v sociální práci*. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Turckyně, 2007. ISBN 978-80-7044-952-3.
- BENSON, N. a kol. *Psychoterapie*. Praha: Portál, 2005, ISBN 80-7367-005-4.
- BOBEK, M., PENIŠKA, P. *Práce s lidmi: učebnice poradenství, koučení, terapie a socioterapie pro pomáhající profese*. Brno: NC Publishing, 2008. ISBN 978-80-903858-2-5.
- EIS, Z. *Supervize*. Praha: Pražský psychoterapeutický institut, 1995. ISBN 80-901710-2-8.
- FRIČ, P. a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*, NROS, AGNES, Praha: 2001. ISBN 80-902633-7-2.
- GUGGENBÜHL, A. *Nebezpečí v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-302-4.
- HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-107-7.
- HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.
- HAVRDOVÁ, Z. HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize*. Praha: Galén, 2008. ISBN 978-80-7262-532-1.
- HAWKINS, P., SHONET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
- JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
- KAPPL, M. *Metody sociální práce s jednotlivcem*. Hradec králové: Gaudeamus, 2004. ISBN 80-7041-846.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-

7178-429.

KOPŘIVA, K. Supervize práce v neziskové organizaci. In: *Řízení lidských zdrojů*. Sborník vybraných materiálů specializačního kurzu „Řízení neziskových organizací“. Agens, Praha. 1999. ISBN 80-902633-4-8.

KRATOCHVÍL, S. *Základy psychoterapie*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-122-0.

KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. et. al. *Člověk - prostředí - výchova. K otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-2.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada, 1998. ISBN 80-7169-551-3.

KVĚTENSKÁ, D. *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. ISBN 978-80-7041-860-4.

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

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

MATOUŠEK, O. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002.

MATOUŠEK, O. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

NOVOTNÁ, V. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992. ISBN 80-7066-483-5.

PELIKÁN, J. *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. Praha: Karolinum, 2004. ISBN 80-7184-569-8.

PROCHASKA, J.O., NORCROSS, J.C. *Psychoterapeutické systémy*. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-7169-766-4.

TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodická práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7367-178-6.

ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Slon, 1994. ISBN 80-7178-678-0.

SATIR, V. *Společná terapie rodiny*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-303-1.

SHMIDBAUER, W. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-312-9.

SHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-369-7.

SURYNEK, A. a kol. *Základy sociologického výzkumu*. Praha: Management Press, 2001. ISBN 80-7261-038-4.

SVOBODOVÁ, P., VALÁŠEK, M. *Úvod do supervize*. Tišnov: SCAN, 2002. ISBN 80-86620-00.

ŠIMEK, A. *Supervize-kazuistiky*. Praha: Triton, 2004. ISBN 80-7254-496-9.

TOŠNEROVÁ, T., TOŠNER, J. *Burn-out syndrom – Syndrom vyhoření*. Pracovní sešit

pro účastníky kurzů. Praha: Hestia, 2002.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat. Učebnice metod sociální praxe*. Písek: Renesance, 1996.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 1996. ISBN 80-7178-802-3.

VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.

VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0253-3.

YALOM, I.D. *Teorie a praxe skupinové psychoterapie*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-304-8.

ZEIG, J. a kol. *Umění psychoterapie*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-972-0.

Sborníky, časopisy, příručky a pracovní listy

BAŠTECKÁ, B. Supervize. *Zpravodaj Diakonie ČCE*, 1999, č. 1, s. 6-7. ISSN 1213-6867.

HAVRDOVÁ, Z. Poslání a smysl supervize. *Éthum*, 2000, č. 28, s.35 -39.

PONĚŠICKÝ, J. Balintovské skupiny a supervize. *Konfrontace*, 2005, roč. 16, č. 1, s. 8-16. ISSN 0862-8971.

KOCOUREK, J. Co je smyslem supervize. *Konfrontace*, 2005, roč. 16, č.1, s. 17-19, ISSN 0862-8971.

VYHNÁLKOVÁ, H. Úskalí a možnosti supervize-zkušenosti z praxe. *Konfrontace*, 2004, roč.15, č.1, s. 57-59. ISSN 0862-8971.

Psychoterapie, 2007, roč.1, č. 1. ISSN 1802-3983.

Psychoterapie, 2007, roč.1, č. 3-4. ISSN 1802-3983.

Kol. autorů. *Dobrovolníci v neziskových organizacích*. Praha: ICN, 2001. ISBN 80-86423-05-0.

Kol. autorů. *Psychologie práce v pomáhajících profesích*. Brno: Drom, 2004. ISBN 80-903472-0-7.

Zákon č. 198/2002 Sb., *O dobrovolnické službě*.

Elektronické dokumenty

FOITOVÁ, Z. *Role supervizora v týmu* [www dokument], Liberec, 2003. 4 s. Dostupný z WWW: www.supervize.eu.

NOVOTNÝ, J. *Něco o supervizi - cíle, úkoly, smysl, postupy* [www dokument], Liberec 2006. 10 s. Dostupný z WWW: www.supervize.eu.

TOŠNEROVÁ, T., TOŠNER, J. *Burn-out syndrom – Syndrom vyhoření*. Pracovní sešit

pro účastníky kurzů. Praha: Hestia, 2002. Dostupný z WWW: www.hest.cz.

TOŠNER, J. *Výroční zpráva za rok 2006*, Praha: Hestia, 2006. Dostupný z WWW: hest.cz/vyrzpravy.shtml

8. Přílohy

Přílohy č. 1 Etický kodex

Etický kodex

pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry

1. Linka důvěry umožňuje bezprostřední telefonický kontakt a nabízí pomoc klientům, kteří se ocitli v tísní.
2. Pracovník LD aktivně klientovi naslouchá, hovoří s ním a neomezuje ho ve svobodě vyjádření.
3. Nabízená pomoc se netýká jen prvního kontaktu, platí po celou dobu krizového stavu a informuje i o možnostech následné péče, případně je se souhlasem klienta zprostředkována.
4. Pomoc pracovníka LD spočívá především v poskytnutí podpory klientu, v jeho zplnomocnění k vlastnímu řešení jeho problémů a snášení jeho starostí.
5. Povinností pracovníka LD je zachovávat naprostou mlčenlivost a respektovat anonymitu klienta i pracovníka. Pokud by v naléhavých případech musel porušit tato pravidla, informuje o tom klienta. Zprávu pro orgány činné v trestním řízení může podávat pouze vedoucí LD nebo jím pověřený pracovník se souhlasem klienta. Je nepřijatelné nahrávat hovory na LD.
6. Na klienta nesmí být vykonáván jakýkoli nátlak, který se týká předsudků, náboženství, politiky nebo ideologie.
7. Pracovník LD nesmí používat LD k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.
8. Před zahájením služby na LD prochází pracovník akreditovaným výcvikem Telefonické krizové intervence, kde získá potřebné znalosti, vědomosti a dovednosti odpovídající potřebám jeho práce na LD. Po dobu práce na LD vystupuje jako člen týmu. Pracovník LD má možnost účastnit se individuálních či skupinových supervízi. Supervize jeho práce je pro něj povinná.
9. Pomoc na LD je dosažitelná v časovém limitu od 8.00 do 22.00 každý pracovní den. Pracovník LD se nesmí v průběhu služby zabývat jinou činností, která by ho odváděla od práce na LD.
10. Pracovník je povinen psát z každé služby podrobný zápis, který charakterizuje její průběh. Zároveň je povinen vypracovat zápis z každého hovoru, který reflektuje jeho práci a popisuje průběh hovoru.

Etický kodex byl schválen představenstvem OS Arkáda dne 15.1.2001.

K tomuto etickému kodexu se přihlašuji svým podpisem:

Jméno a příjmení

Pracoviště

Podpis

Příloha č. 2 Zákon č. 198/2002 Sb.

**198/2002 Sb.
ZÁKON
ze dne 24. dubna 2002
o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů
(zákon o dobrovolnické službě)**

Parlament se usnesl na tomto zákoně České republiky:

**ČÁST PRVNÍ
DOBROVOLNICKÁ SLUŽBA**

§ 1

Předmět úpravy

(1) Tento zákon upravuje podmínky, za kterých stát podporuje dobrovolnickou službu organizovanou podle tohoto zákona a vykonávanou dobrovolníky bez nároku na odměnu.

(2) Tento zákon se nevztahuje na

- a. čb. innosti upravené zvláštními právními předpisy, i když tyto čc. innosti splňují znaky dobrovolnické služby stanovené tímto zákonem,
- d. če. innosti, které nesplňují znaky dobrovolnické služby stanovené tímto zákonem, i když jsou vykonávány dobrovolníky.

Vymezení pojmů

§ 2

(1) Dobrovolnickou službou je činnost, při níž dobrovolník poskytuje

- a. pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péčb. i o děti, mládež a rodiny v jejich volném čc. ase,
- d. pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péče. i o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a), nebo
- f. pomoc při uskutečg. ňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včh. etně mezinárodních nevládních organizací.

(2) Za dobrovolnickou službu uvedenou v odstavci 1 se nepovažuje činnost týkající se uspokojování osobních zájmů, anebo je-li vykonávána v rámci podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti anebo v pracovněprávním vztahu, služebním poměru nebo členském poměru.

(3) Dobrovolnická služba je podle své povahy krátkodobá nebo, je-li vykonávána po dobu delší než 3 měsíce, dlouhodobá.

§ 3

(1) Dobrovolníkem může být fyzická osoba

a. starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky,

c. starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu.

(2) Dobrovolník vykonává dobrovolnickou službu na základě smlouvy¹⁾ uzavřené s vysílající organizací; v případě dlouhodobé dobrovolnické služby nebo v případě krátkodobé dobrovolnické služby, k jejímuž výkonu je dobrovolník vyslán do zahraničí, musí být tato smlouva písemná.

(3) Je-li fyzická osoba v pracovněprávním vztahu, služebním poměru, členském poměru nebo je-li žákem nebo studentem, vykonává jako dobrovolník dobrovolnickou službu mimo svůj pracovněprávní vztah, služební poměr, členský poměr, školní vzdělávání nebo studium.

(4) Výkon vojenské činné služby nebo civilní služby je překážkou výkonu dobrovolnické služby.

1) Občanský zákoník.

§ 4

(1) Vysílající organizací podle tohoto zákona je právnická osoba se sídlem v České republice, která dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby za podmínky, že má udělenou akreditaci (§ 6).

(2) Přijímající organizací podle tohoto zákona je osoba, pro jejíž potřebu je dobrovolnická služba vykonávána, způsobilá uzavřít smlouvu s vysílající organizací a schopná dostát závazkům z této smlouvy.

(3) Vysílající organizace může vedle smluv uzavíraných s přijímajícími organizacemi uzavřít smlouvy i s dobrovolníky o výkonu dobrovolnické služby v její prospěch. Podmínkou je, že předmětem těchto smluv uzavíraných s přijímajícími organizacemi a s dobrovolníky je též druh dobrovolnické služby a že dobrovolník není členem vysílající organizace ani k ní nemá jiný právní vztah. V těchto případech pro vztah mezi dobrovolníkem a organizací, v jejíž prospěch dobrovolník dobrovolnickou službu vykonává, platí přiměřeně ustanovení o právech a povinnostech vysílající i

přijímající organizace a ustanovení o právech a povinnostech dobrovolníka.

Smlouvy

§ 5

(1) Pro výkon krátkodobé dobrovolnické služby, nejde-li o dobrovolnickou službu, k jejímuž výkonu je dobrovolník vyslán do zahraničí, musí být mezi dobrovolníkem a vysílající organizací sjednáno alespoň místo, předmět a doba výkonu dobrovolnické služby, a podle povahy dobrovolnické služby též poskytnutí pracovních prostředků a ochranných pracovních prostředků dobrovolníkovi, popřípadě předložení výpisu z evidence Rejstříku trestů ne staršího než 3 měsíce a potvrzení o zdravotním stavu dobrovolníka ne starší než 3 měsíce [odstavec 2 písm. b) bod 3].

(2) Smlouva mezi dobrovolníkem a vysílající organizací o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby nebo krátkodobé dobrovolnické služby, k jejímuž výkonu je dobrovolník vyslán do zahraničí, musí vždy obsahovat

a. jméno, příjmení, rodné číslo nebo, není-li přiděleno, datum narození, místo trvalého pobytu dobrovolníka a název a sídlo vysílající organizace,

c. ujednání

1. o účasti na předvstupní přípravě organizované vysílající organizací; součástí předvstupní přípravy musí být podle povahy dobrovolnické služby i informování dobrovolníka o možných rizicích spojených s výkonem dobrovolnické služby, která by mohla ohrozit život nebo zdraví dobrovolníka,

4. podle povahy dobrovolnické služby o předložení výpisu z evidence Rejstříku trestů ne staršího než 3 měsíce a o předložení písemného prohlášení, že v době sjednání smlouvy není proti dobrovolníkovi vedeno trestní řízení,

5. podle povahy dobrovolnické služby o předložení potvrzení o zdravotním stavu dobrovolníka ne starší než 3 měsíce, ve kterém registrující lékař na základě posouzení zdravotního stavu dobrovolníka vymezí činnosti, které s ohledem na svůj zdravotní stav není dobrovolník schopen vykonávat,

7. podle povahy dobrovolnické služby o předložení potvrzení o seznámení dobrovolníka s prevencí infekčních nemocí včetně antimalarické prevence (profylaxe), vyžadují-li to podmínky území, ve kterém má dobrovolník působit, jako podmínkách pro účast v dobrovolnické službě,

d. místo, předmět a dobu výkonu dobrovolnické služby v rámci určitého programu nebo projektu dobrovolnické služby,

f. způsob stravování a ubytování dobrovolníka,

g. závazek dobrovolníka vrátit poměrnou část výdajů vynaložených vysílající organizací, pokud předčasně ukončí výkon dobrovolnické služby z jiných než zřetelných důvodů,

k. podle povahy dobrovolnické služby ujednání o náhradách výdajů spojených s nezbytnou přípravou na účasti dobrovolníka v určitém programu

nebo projektu dobrovolnické služby, o náhradě nákladů spojených s cestou na místo působení v zahraničí. í a zpět, o kapesném ke krytí běžných výdajů na místě působení, o poskytnutí pracovních prostředků a osobních ochranných pracovních prostředků,

o. podle povahy dobrovolnické služby rozsah pracovní doby, doby odpoč. inku, podmínky pro udělení dovolené a důvody, za kterých lze výkon dobrovolnické služby předčq. asně ukončr. it.

(3) Smlouva mezi dobrovolníkem a vysílající organizací o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby může obsahovat rovněž ujednání, že dobrovolník před vysláním k výkonu dobrovolnické služby podá přihlášku k účasti na důchodovém pojištění, splňuje-li podmínky podle zvláštního právního předpisu,²⁾a závazek vysílající organizace platit za něho pojištění na důchodové pojištění stanovené alespoň z minimálního vyměřovacího základu,³⁾je-li dlouhodobá dobrovolnická služba vykonávána alespoň v rozsahu překračujícím v průměru 20 hodin v kalendářním týdnu.

(4) Dobrovolníkovi za výkon dobrovolnické služby nenáleží odměna.

(5) Při sjednání rozsahu pracovní doby, doby odpočinku, podmínek pro udělení dovolené a pro zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci se použijí přiměřeně pracovní právní předpisy a při sjednání výše kapesného se použijí přiměřeně předpisy o cestovních náhradách.

2. § 6 odst. 1 písm. d) zákona č3. . 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění pozdějších předpisů.
4. § 3 odst. 3, § 5b a 16 zákona č5. . 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpeč6. ení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

Vysílající organizace

§ 6

(1) Vysílající organizaci uděluje akreditaci Ministerstvo vnitra (dále jen "ministerstvo"). Ministerstvo uděluje akreditaci na návrh akreditační komise složené po 1 zástupci Ministerstva zahraničních věcí, Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, Ministerstva vnitra, Ministerstva práce a sociálních věcí, Ministerstva životního prostředí, Ministerstva zdravotnictví, Ministerstva kultury, Ministerstva financí, Rady vlády pro nestátní neziskové organizace; akreditační komise je poradním orgánem ministerstva.

(2) Ministerstvo udělí akreditaci podle odstavce 1 organizaci, která je občanským sdružením, obecně prospěšnou společností, církví nebo náboženskou společností nebo církevní právní osobou církve nebo náboženské společnosti, pokud doloží, že je schopna s ohledem na kvalifikační složení svých orgánů, zaměstnanců nebo členů, konkrétní projekty nebo programy dobrovolnické služby a finanční

způsobilost organizovat přípravu a provádění dobrovolnické služby a plnit další povinnosti vyplývající z tohoto zákona. Akreditace se uděluje na dobu 3 let.

(3) Ministerstvo vede seznam vysílajících organizací, kterým udělilo akreditaci. Tento seznam je veřejným seznamem přístupným elektronicky. Jeho součástí je i vymezení jednotlivých druhů dobrovolnické služby a jejich zaměření, jejichž organizování a zajišťování vysílající organizace provádí.

§ 7

(1) Vysílající organizace je povinna uzavřít před vysláním dobrovolníka k výkonu dobrovolnické služby pojistnou smlouvu kryjící odpovědnost za škodu na majetku nebo na zdraví, kterou dobrovolník při výkonu dobrovolnické služby způsobí sám nebo mu bude při výkonu dobrovolnické služby způsobena. Dobrovolník odpovídá pouze za škodu způsobenou úmyslně.

(2) Vysílající organizace před vysláním dobrovolníka k výkonu dobrovolnické služby do zahraničí sjedná podle povahy dobrovolnické služby a podmínek státu, v němž má být dobrovolnická služba vykonávána, v tomto státě zdravotní pojištění dobrovolníka.

(3) Vysílající organizace odpovídá dobrovolníkovi za to, že vykonávali dobrovolnickou službu mimo obec svého trvalého pobytu, bude podle povahy dobrovolnické služby řádně a ve zdravotně nezávadném prostředí ubytován a že dobrovolnickou službu bude v závislosti na její povaze vykonávat v podmínkách neohrožujících jeho život nebo zdraví.

(4) Vysílající organizace smí uzavřít smlouvu podle § 5 s dobrovolníkem, který v době, v níž má být smlouva uzavřena, nedosáhl věku 18 let, jen s písemným, úředně ověřeným souhlasem jeho zákonného zástupce nebo se souhlasem jeho zákonného zástupce zapsaným u vysílající organizace do protokolu; bez tohoto souhlasu je smlouva neplatná.

(5) S dobrovolníkem mladším 18 let nesmí být sjednán výkon takové dobrovolnické služby, která by byla nepřiměřená anatomickým, fyziologickým a psychickým zvláštnostem jeho věku nebo při níž by byl vystaven zvýšenému nebezpečí úrazu nebo jinému poškození zdraví; dobrovolník v tomto věku nesmí být vyslán k výkonu dobrovolnické služby do zahraničí.

(6) Vysílající organizace je povinna při výběru dobrovolníků, s nimiž uzavře smlouvu, a při sjednávání podmínek výkonu dobrovolnické služby uplatnit rovné zacházení, s výjimkou případu, kdy to povaha dobrovolnické služby neumožňuje.

§ 8

(1) Vysílající organizace uzavře před vysláním dobrovolníka na místo jeho působení písemnou smlouvu s přijímající organizací, v níž s ohledem na povahu určitého programu nebo projektu dobrovolnické služby navzájem dohodnutého s přijímající organizací, sjedná zejména podmínky výkonu dobrovolnické služby, předmět a dobu výkonu dobrovolnické služby, způsob ubytování a stravování dobrovolníků, jejich vybavení pracovními prostředky a osobními ochrannými pracovními prostředky,

způsob ověřování průběhu dobrovolnické služby vysílající organizací za účelem kontroly dodržování smlouvy a hodnocení práce dobrovolníků. Součástí smlouvy mezi vysílající a přijímající organizací musí být rovněž ujednání o povinnosti přijímající organizace informovat vysílající organizaci o rizicích, která mohou ohrozit život nebo zdraví dobrovolníka, vzniklých v průběhu výkonu dobrovolnické služby, a přijmout neprodleně opatření, která tato rizika vyloučí, a v případě neodstranitelných rizik omezí.

(2) Vysílající organizace nesmí uzavřít smlouvu s přijímající organizací, jejímž předmětem činnosti je podnikání, anebo na výkon takové dobrovolnické služby, jejímž účelem by bylo nahradit činnosti vykonávané jinak u přijímající organizace osobami v pracovněprávním vztahu, služebním nebo členském poměru, anebo zajišťované pro přijímající organizaci jinými osobami v rámci jejich podnikání.

(3) Vysílající organizace jsou povinny vhodným způsobem zveřejňovat roční výroční zprávy o své činnosti nejpozději do 30. června následujícího kalendářního roku.

§ 9

(1) Pokud ministerstvo zjistí, že vysílající organizace, která má udělenou akreditaci, přestala splňovat podmínky stanovené tímto zákonem pro udělení akreditace (§ 6 odst. 2) nebo přes upozornění ze strany Ministerstva nadále neplní povinnosti stanovené tímto zákonem, akreditaci této organizace po projednání v akreditační komisi zruší; přitom dbá, aby tím nebylo dotčeno splnění závazků vyplývajících z uzavřených smluv.

(2) Zanikne-li vysílající organizace, s níž má dobrovolník uzavřenu smlouvu podle § 5, přecházejí práva a povinnosti z této smlouvy na jejího právního nástupce, a není-li ho, na stát; ministerstvo poté bez zbytečného odkladu smluvně převede tato práva a povinnosti na jinou vhodnou vysílající organizaci.

(3) Ministerstvo je oprávněno z vlastního nebo jiného podnětu ověřovat, zda vysílající organizace plní podmínky stanovené tímto zákonem; postupuje přitom podle zákona o státní kontrole.

§ 10

Využívání dobrovolnické služby státem a územními samosprávnými celky

Státní orgány, organizační složky státu, orgány a organizační složky územních samosprávných celků mohou využívat dobrovolnickou službu v mezích své zákonné působnosti k účelům stanoveným v § 2; v tomto případě mají postavení přijímající organizace podle tohoto zákona. Mohou rovněž, zejména při organizování dobrovolnické služby do zahraničí, bezúplatně zprostředkovat uzavření smlouvy mezi vysílající organizací se sídlem v České republice a přijímající organizací.

§ 11

Dotace

(1) Ministerstvo může poskytnout vysílajícím organizacím dotaci ke krytí

- a. pojistného placeného na základě pojistné smlouvy uzavřené vysílající organizací podle § 7 odst. 1,
- b. částí výdajů spojených s evidencí dobrovolníků, s jejich přípravou pro výkon dobrovolnické služby a se zajišťováním výkonu dobrovolnické služby,
- d. pojistného na důchodové pojištění placeného podle § 5 odst. 3 za dobrovolníka, a to ve výši pojistného stanoveného z minimálního vyměřovacího základu,³⁾ pokud je dlouhodobá dobrovolnická služba vykonávána alespoň v rozsahu překraččím v průměru 20 hodin v kalendářním týdnu.
- (2) Dotace podle odstavce 1 je v průběhu kalendářního roku vysílajícím organizacím poskytována zálohově, a po skončení kalendářního roku ji vysílající organizace zúčtují podle skutečně vynaložených výdajů, počtu skutečně vyslaných dobrovolníků k výkonu dobrovolnické služby a skutečně zaplaceného pojistného na důchodové pojištění ve výši podle odstavce 1 písm. c). Vysílající organizace sdělí ministerstvu na základě jeho výzvy údaje potřebné pro výpočet výše dotace a zálohy na ni.
- (3) Dotace podle odstavce 1 se za příslušný kalendářní rok neposkytne vysílající organizaci, pokud sjedná nebo obdrží úplatu nebo jinou peněží ocenitelnou výhodu od přijímající organizace.
3. § 3 odst. 3, § 5b a 16 zákona č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

ČÁST DRUHÁ

Změna zákona o veřejném zdravotním pojištění

§ 12

V § 7 odst. 1 zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění zákona č. 242/1997 Sb., zákona č. 127/1998 Sb. a zákona č. 155/2000 Sb., se tečka za písmenem m) nahrazuje čárkou a doplňuje se písmeno n), které zní: "n) osoby vykonávající dlouhodobou dobrovolnickou službu na základě smlouvy s vysílající organizací, které byla udělena akreditace Ministerstvem vnitra, v rozsahu překračujícím v průměru alespoň 20 hodin v kalendářním týdnu, pokud není dobrovolník plátcem pojistného podle § 5 nebo za něj není plátcem pojistného stát podle předchozích písmen a) až m).".

ČÁST TŘETÍ

Změna zákona o důchodovém pojištění

§ 13

Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění zákona č. 134/1997 Sb., zákona č. 289/1997 Sb., zákona č. 224/1999 Sb., zákona č. 18/2000 Sb., zákona č. 118/2000 Sb., zákona č. 132/2000 Sb., zákona č. 220/2000 Sb., zákona č.

166/2001 Sb., zákona č. 188/2001 Sb. a zákona č. 353/2001 Sb., se mění takto:

1. V § 6 odst. 1 se tečka za písmenem c) nahrazuje čárkou a doplňuje se písmeno d), které včleně poznámky pod č. 5. aro u č. 6a) zní: "d) výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby na základě smlouvy uzavřené s vysílající organizací podle zvláštního právního předpisu;6a) za dobu přede dnem podání přihlášky je úč. ast na pojištění možná nejvýše v rozsahu dvou let bezprostředně před tímto dnem.

6a) Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě)."

8. V § 6 odst. 2 se věta první nahrazuje touto větou: "Pojištění jsou úč. astny též ostatní osoby starší 18 let, jestliže podaly přihlášku k úč. asti na pojištění."

11. V § 107 se odstavec 4 zrušuje.

ČÁST ČTVRTÁ **Změna zákona o zaměstnanosti**

§ 14

V § 13 odst. 2 zákona č. 1/1991 Sb., o zaměstnanosti, ve znění zákona č. 578/1991 Sb. a zákona č. 160/1995 Sb., se tečka na konci písmene g) nahrazuje čárkou a doplňuje se písmeno h), které zní: "h) výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby v rozsahu překračujícím v průměru alespoň 20 hodin v kalendářním týdnu na základě smlouvy dobrovolníka s vysílající organizací, které byla udělena akreditace Ministerstvem vnitra."

ČÁST PÁTÁ **Změna zákona o daních z příjmů**

§ 15

Zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění zákona č. 35/1993 Sb., zákona č. 96/1993 Sb., zákona č. 157/1993 Sb., zákona č. 196/1993 Sb., zákona č. 323/1993 Sb., zákona č. 42/1994 Sb., zákona č. 85/1994 Sb., zákona č. 114/1994 Sb., zákona č. 259/1994 Sb., zákona č. 32/1995 Sb., zákona č. 87/1995 Sb., zákona č. 118/1995 Sb., zákona č. 149/1995 Sb., zákona č. 248/1995 Sb., zákona č. 316/1996 Sb., zákona č. 18/1997 Sb., zákona č. 151/1997 Sb., zákona č. 209/1997 Sb., zákona č. 210/1997 Sb., zákona č. 227/1997 Sb., zákona č. 111/1998 Sb., zákona č. 149/1998 Sb., zákona č. 168/1998 Sb., zákona č. 333/1998 Sb., zákona č. 63/1999 Sb., zákona č. 129/1999 Sb., zákona č. 144/1999 Sb., zákona č. 170/1999 Sb., zákona č. 225/1999 Sb., nálezu Ústavního soudu uveřejněného pod č. 3/2000 Sb., zákona č. 17/2000 Sb., zákona č. 27/2000 Sb., zákona č. 72/2000 Sb., zákona č. 100/2000 Sb., zákona č. 103/2000 Sb., zákona č. 121/2000 Sb., zákona č. 132/2000 Sb., zákona č. 241/2000 Sb., zákona č. 340/2000 Sb., zákona č. 492/2000 Sb., zákona č. 117/2001 Sb., zákona č.

120/2001 Sb., zákona č. 239/2001 Sb., zákona č. 453/2001 Sb., zákona č. 483/2001 Sb., zákona č. 50/2002 Sb., zákona č. 128/2002 Sb. a zákona č. 210/2002 Sb., se mění takto:

1. V § 4 odst. 1 se teč2. ka za písmenem zi) nahrazuje č3. árkou a doplňuje se písmeno zj), které vč4. etně poznámky pod č5. arou č6. . 4h) zní: "zj) plnění poskytované v souvislosti s výkonem dobrovolnické služby podle zvláštního právního předpisu.4h)

4h) Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě)."

7. V § 19 odst. 1 se teč8. ka za písmenem zb) nahrazuje č9. árkou a doplňuje se písmeno zc), které zní: "zc) příjmy plynoucí v souvislosti s výkonem dobrovolnické služby poskytované podle zvláštního právního předpisu.4h)".

ČÁST ŠESTÁ

Změna zákona o dani dědické, dani darovací a dani z převodu nemovitostí

§ 16

V § 20 odst. 15 zákona č. 357/1992 Sb., o dani dědické, dani darovací a dani z převodu nemovitostí, ve znění zákona č. 117/2001 Sb., se za slovo "účely" vkládají slova ", bezúplatné nabytí majetku v souvislosti s výkonem dobrovolnické služby poskytované podle zvláštního právního předpisu13b)".

Poznámka pod čarou č. 13b) zní:

"13b) Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě)."

Dosavadní poznámka pod čarou č. 13b) se označuje jako poznámka pod čarou č. 13c), a to včetně odkazu na poznámku pod čarou.

ČÁST SEDMÁ ÚČINNOST

§ 17

Tento zákon nabývá účinnosti dnem 1. ledna 2003.

Klaus v. r.
Havel v. r.
v z. Rychetský v. r.

Příloha č. 3 Smlouva o výkonu dobrovolnické služby

Smlouva o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby (uzavřená dle § 5 zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů)

Článek I.

Smluvní strany

**1) Arkáda – sociálně psychologické centrum, Husovo nám. 2/24, 397 01 Písek,
IČ 60083204, tel./fax. 382 211 300, e-mail: info@arkada-pisek.cz**

Zastoupená:

.....

(dále jen „vysílající organizace“)

2) Jméno, příjmení, trvale bytem, rodné číslo

.....

.....

(dále jen „dobrovolník“)

Článek II.

Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je závazek vysílající organizace umožnit dobrovolníkovi za níže stanovených podmínek výkon dobrovolnické služby pro její vlastní potřebu na straně jedné a závazek dobrovolníka vykonávat dobrovolnickou službu svědomitě, pečlivě a bez nároku na odměnu na straně druhé.

Článek III.

Podmínky pro účast v dobrovolnické službě

- 3.1 Dobrovolník bude vykonávat dobrovolnickou službu na dobu neurčitou.
- 3.2 Místem výkonu dobrovolnické služby je pracoviště centra Arkáda v Písku nebo v Milevsku.
- 3.3 Dobrovolník bude pověřen následujícími činnostmi:
 1. vést rozhovor s klienty, který odpovídá pravidlům telefonické krizové intervence a zaručuje klientům pocit bezpečí, dostatečný komunikační a

- úvahový prostor, možnost řešit problém okamžitě, ve chvíli, kdy se situace jeví jako vážná a naléhavá,
- po každém rozhovoru pořídit podrobný zápis z konzultace, který bude popisovat průběh rozhovoru, reflektovat dobrovolníkovu práci a odkazy,
- dobrovolník se před zahájením své dobrovolnické činnosti účastní stáže v centru Arkáda v rámci denního provozu v rozsahu 6 hodin a dvou náslechů při službě na lince důvěry s profesionálním dobrovolníkem,
- dobrovolník po absolvování výcvikového kurzu odslouží minimálně 10 služeb na lince důvěry za jen rok, přičemž časový rozsah jedné služby činí 4 hodiny,
- dobrovolník se bude účastnit individuálních a skupinových supervizí podle předběžného rozpisu či individuální domluvy, přičemž během jednoho roku musí splnit tři skupinové a jednu individuální supervizi,
- dobrovolník slouží na službě sám bez přítomnosti jakékoli cizí osoby,
- průběh celé služby zaznamená do záznamové knihy,
- po ukončení služby dobrovolník uzamkne objekt.
- 3.4 Dobrovolníkovi nebude po dobu výkonu dobrovolnické činnosti poskytnuto ubytování.
- 3.5 Dobrovolníkovi nebude po dobu výkonu dobrovolnické činnosti poskytnuto stravování, ale pouze základní občerstvení (káva, čaj, voda).
- 3.6 Dobrovolník se zavazuje k účasti na předvstupní přípravě organizované vysílající organizací a vysílající organizace se zavazuje tuto přípravu dobrovolníkovi poskytnout včetně informování dobrovolníka o možných rizicích spojených s výkonem dobrovolnické služby, která by mohla ohrozit jeho život nebo zdraví.
- 3.7 Dobrovolník se zavazuje vrátit poměrnou část výdajů vynaložených vysílací organizací pro případ ukončení výkonu dobrovolnické služby z jeho strany z jiných než zřetele hodných důvodů. Pokud dobrovolník předčasně ukončí výcvik bez vážnějších důvodů nebo poruší v článku III. odstavec 3.3 smlouvy o dobrovolnické službě zaplatí vysílající organizaci částku 1.000,- Kč, slovy jedentisíckorun.
- 3.8 Smluvní strany se dohodly v následujících otázkách takto:
- náhrada výdajů spojených s nezbytnou přípravou k účasti dobrovolníka na projektu Linka důvěry : vysílající organizace uhradí dobrovolníkovi výcvik Telefonické krizové intervence v rozsahu 50ti hodin, který je nezbytnou průpravou k práci dobrovolníka na lince důvěry,
 - kapesné ke krytí běžných výdajů na místě působení: nebude poskytnuto

vzhledem k povaze dobrovolnické služby,

- poskytnutí pracovních prostředků a osobních ochranných pracovních prostředků: nebudou vzhledem k povaze dobrovolnické služby poskytnuty,
- rozsah pracovní doby: dobrovolník odslouží minimálně jednu službu za měsíc v rozsahu od 18.00 do 22.00 hodin (4 hodiny), služby na lince důvěry jsou pouze v pracovních dnech,
- rozsah doby odpočinku: vzhledem k povaze dobrovolnické služby netřeba ujednávat,
- podmínky pro udělení dovolené: vzhledem k povaze dobrovolnické služby netřeba ujednávat,
- důvody, za kterých lze výkon dobrovolnické činnosti předčasně ukončit: pokud dobrovolník nesplní smluvní závazky vyplývající z této smlouvy (minimální počet odsloužených hodin, účast na supervizích apod.)

Článek IV.

Závěrečná ustanovení

- 4.1 Vysílající organizace prohlašuje, že uzavřela pojistnou smlouvu kryjící odpovědnost na majetku nebo zdraví, kterou dobrovolník při výkonu dobrovolnické činnosti způsobí z nedbalosti sám nebo mu bude při výkonu dobrovolnické služby způsobena.
- 4.2 V otázkách touto smlouvou výslovně neupravených se strany řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, popř. zákonem č. 40/1964 Sb.(občanský zákoník) v platném znění.
- 4.3 Veškeré změny a dodatky k této smlouvě vyžadují písemnou formu.
- 4.4 Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a vážně a na důkaz toho připojují vlastnoruční podpisy.

V Písku dne

.....
dobrovolník

.....
za vysílající organizaci

Poznámka: Ujednání smlouvy vytištěné tučně musí být ve smlouvě obsaženy. Ostatní ujednání ve smlouvě být mohou, ale nemusí. Kurzívou jsou psány poznámky nebo vysvětlení.

Příloha č. 4 Rozpis supervizních setkání

Rozpis skupinových supervizních setkání pro dobrovolníky LD Arkáda v roce 2008

Datum	Téma	Časový rozvrh
13.2.2008	Praktický nácvik, modelování rozhovorů	16.00 – 18.00
25.3.2008	Poradenství pro rodiče, kteří mají výchovný problém s dětmi	16.00 – 18.00
24.4.2008	Drogová problematika	16.00 – 18.00
28.5.2008	Týmová supervize	16.00 – 18.00
18.9.2008	Domácí násilí	16.00 – 18.00
29.10.2008	Sociálně právní minimum	16.00 – 18.00
27.11.2008	Praktický nácvik, modelování rozhovorů	16.00 – 18.00

Téma skupinových supervizí:

Praktický nácvik – modelování rozhovorů

Sociálně právní minimum – vztahující se zejména k rodinné problematice, oznamovací povinnost (v jakých případech, komu, jakým způsobem), povinnost zachování mlčenlivosti, ochrana bezpečnosti pracovníka.

Poradenství pro rodiče, kteří mají výchovný problém s dětmi – praktické konkrétní rady, které lze předat na lince důvěry.

Drogová problematika - práce s uživatelem drog na lince důvěry, práce s rodiči a blízkými, otázky zpracování zakázky a schopnosti nasměrování na odbornou pomoc.

Domácí násilí – otázka použití SARA DN techniky při hovoru s klientem, který jeví známky domácího násilí, možnost intervence a odkázání do Intervenčního centra

Týmová supervize – zohledňuje problémy týkající se týmu dobrovolníků, jejich práce a fungování na LD.

Příloha č. 5 Supervizní index

Supervizní index dobrovolníka LD Arkáda - 2008

Jméno a příjmení:

Datum	Forma*	Téma	Podpis supervizora

* **SS** – supervize skupinová
SI – supervize individuální

Příloha č. 7 Smlouva o supervizi

**DOHODA O SPOLUPRÁCI
NA PROGRAMU Linka důvěry
uzavřená mezi**

Občanské sdružení Arkáda

Program Linka důvěry

Zastoupeno:

Se sídlem: Husovo nám. 2/24, 397 01 Písek

IČO: 60083204, zaregistrované MV ČR pod č.: II/s-OS/1-23972/94-R, ze dne 21.4.1994

(dále jen „Arkáda“)

a

jméno:

.....

bytem:

.....

r.č.:

.....

(dále jen "SUPERVIZOR")

čl. I

Vymezení programu Linka důvěry

- 1) Linka důvěry je pomoc dětem, mládeži a dospělým, kteří se ocitají v těžkých životních situacích, se kterými si neví rady a nemají nikoho ve svém okolí, na koho by se mohli obrátit.
- 2) Linka důvěry poskytuje telefonickou krizovou pomoc každý pracovní den od 8.00 do 22.00 hodin.

čl. II

Cíl dohody

Cílem dohody je systematické vedení supervizí pro dobrovolníky Linky důvěry a vymezení podmínek, za nichž obě smluvní strany budou spolupracovat.

čl. III

Závazky sdružení Arkáda

- 1) Arkáda organizuje pravidelná supervizní setkání dobrovolníků Linky důvěry.
- 2) Arkáda se zavazuje se supervizorem předem dohodnout termíny pravidelných

skupinových supervizí.

- 3) Arkáda poskytne supervizorovi odměnu za supervizní setkání podle počtu skutečně odpracovaných hodin v měsíci, a to ve výši 250 Kč za jednu hodinu.

čl. IV

Závazky SUPERVIZORA

- 1) SUPERVIZOR se zavazuje vést dohodnutá pravidelná supervizních setkání minimálně 6x do roka, kromě období letních prázdnin, a to v předem dohodnuté termíny v trvání 3 hodin včetně přípravy. Během supervizí je jeho úkolem pomoc v řešení problémů dobrovolníků, pomoc při rozlišování problémů a možných rizik, podpora dobrovolníků atd.
- 2) SUPERVIZOR se zavazuje poskytnout individuální konzultace dobrovolníkovi programu v případě potřeby a po jejich předchozí domluvě.
- 3) SUPERVIZOR se zavazuje poskytovat supervizi koordinátorovi programu podle potřeby a upozornit jej na rizika, která vnímá.
- 4) SUPERVIZOR se zavazuje k mlčenlivosti, která je nedílnou součástí této dohody jako příloha č. 1.
- 5) SUPERVIZOR se zavazuje omluvit se ze sjednaného termínu supervize, resp. jiné aktivity programu, alespoň jeden týden předem (v případě akutní situace ihned jak bude možno).

čl. V

Závazky obou smluvních stran

Obě smluvní strany se zavazují, že se budou navzájem informovat o všech skutečnostech rozhodujících pro realizaci Linky důvěry tak, aby byl zajištěn nerušený průběh programu.

čl. VI

- 1) Tato dohoda je vyhotovena ve dvou exemplářích a nabývá účinnosti dnem podepsání oběma stranami.
- 2) Jakékoliv dodatky a změny této dohody jsou platné pouze po projednání oběma smluvními stranami, včetně písemného stvrzení těchto dodatků a změn.
- 3) Tato dohoda je uzavřena na dobu neurčitou.

V Písku dne

.....
místopředseda představenstva

.....
supervizor Linky důvěry

Příloha č. 8 Stanovy občanského sdružení Arkáda

S T A N O V Y

občanského sdružení **ARKÁDA - sociálně psychologické centrum**

Čl. I

Úvodní ustanovení

1. Tyto stanovy upravují činnost sdružení občanů dle zákona 83/1990 Sb. ve znění pozdějších předpisů ustanoveného registrační listinou
2. Název občanského sdružení: Arkáda - sociálně psychologické centrum, o.s.
zkratka: Arkáda, o.s.
(dále jen „sdružení“)
sídlo: Husovo náměstí 2/24, 397 01 Písek

Čl. II

Právní ustanovení sdružení

1. Sdružení je dobrovolné, nezávislé, sdružující členy na základě společného zájmu.
2. Sdružení je právnickou osobou.

Čl. III

Cíle činnosti sdružení

1. Cílem sdružení je:
 - a) Poskytování psychosociální pomoci lidem v obtížných životních situacích.
 - b) Poskytování systému pomoci lidem, jejichž problémy souvisejí s užíváním drog a jejich blízkým a příbuzným.
 - c) Poskytování pomoci lidem s různými závislostmi (extrémní ideologie, automaty, apod.).
 - d) Poskytování pomoci lidem dlouhodobě nemocným a zdravotně postiženým.
 - e) Poskytování pomoci specificky ohroženým skupinám (etnické menšiny, nezaměstnaní, oběti násilí, apod.)
 - f) Prevence negativních jevů, výchova ke zdravému životnímu stylu, osvěta.
 - g) Posilování občanské samostatnosti a pomáhání lidem k prosazování svých práv.
 - h) Podpora rozvoje komunitního a společenského života regionu.
 - i) Pomoc při řešení specifických problémů žen.
 - j) Prosazování nových přístupů a moderních metod práce v psychosociální oblasti.
 - k) Rozvoj dobrovolnictví a dobrovolné práce.

- e) účastnit se akcí pořádaných sdružením,
 - f) na vyžádání obdržet kopie materiálů týkajících se sdružení.
2. Člen má povinnost:
- a) dodržovat stanovy sdružení,
 - b) platit členské příspěvky,
 - c) nejednat v rozporu se zájmy sdružení,
 - d) aktivně a svědomitě vykonávat funkce v orgánech sdružení.

Čl. VI Vnější vztahy

1. Sdružení spolupracuje s orgány státní správy a samosprávy, se sdruženími s podobným předmětem činnosti, s odbornou veřejností, případně s jinými subjekty, je-li to v zájmu sdružení.
2. Po schválení valnou hromadou může být sdružení členem jiných regionálních, národních i zahraničních sdružení.

Čl. VII Orgány sdružení

1. Orgány sdružení jsou:
 - a) valná hromada
 - b) představenstvo
 - c) kontrolor

Čl. VIII Valná hromada

1. Valná hromada je nejvyšším orgánem sdružení.
2. Každý člen sdružení má právo účastnit se valné hromady.
3. Valnou hromadu svolává představenstvo podle potřeby, nejméně jedenkrát ročně, a to nejpozději do konce března běžného roku. Představenstvo je povinno svolat valnou hromadu požádá-li o to více jak jedna třetina členů sdružení.
4. Valná hromada zejména:

- a) schvaluje změny stanov sdružení,
- b) volí představenstvo a kontrolora na období dvou let,
- c) odvolává představenstvo a kontrolora,
- d) schvaluje zprávu o činnosti představenstva, výroční zprávu, zprávu o hospodaření, včetně účetní uzávěrky a zprávu kontrolní za uplynulé období,
- e) schvaluje úkoly sdružení a rozpočet sdružení pro příslušné období,
- f) schvaluje výši členských příspěvků,
- g) rozhoduje o zániku členství ve sdružení,
- h) rozhoduje o vstupu sdružení do jiného sdružení,
- i) rozhoduje o zániku sdružení a o naložení s likvidačním zůstatkem.

Valná hromada je usnášeníschopná, je-li přítomna nadpoloviční většina všech členů.

O změně stanov sdružení a o zrušení sdružení rozhoduje valná hromada dvouřetinovou většinou přítomných členů, v ostatních věcech rozhoduje nadpoloviční většinou přítomných členů.

Není-li valná hromada usnášeníschopná, svolá představenstvo nejdéle do jednoho měsíce náhradní valnou hromadu s nezměněným programem jednání. Náhradní valná hromada je usnášeníschopná bez ohledu na počet přítomných členů.

Hlasovací právo členů sdružení je rovné, každý člen má jeden hlas. Při hlasování počítají hlasy skrutátoři pověřeni valnou hromadou. Z jednání valné hromady pořizuje představenstvo zápis, který podepíše ověřovatel jmenovaný valnou hromadou.

Čl. IX

Představenstvo

1. Členy představenstva jsou členové sdružení zvoleni valnou hromadou, pokud s členstvím souhlasí. Členství v představenstvu se může člen vzdát písemným prohlášením, nebo může být zrušeno odvoláním člena valnou hromadou.
2. Představenstvo je výkonným orgánem sdružení, který za svou činnost odpovídá valné hromadě.
3. Představenstvo má nejméně 3 členy.
4. Představenstvo volí ze svých členů předsedu a dva místopředsedy, kteří jednají jménem sdružení a zastupují ho navenek (statutární zástupci), a to každý z nich samostatně.
5. Představenstvo řídí činnost sdružení v období mezi zasedáním valné hromady.
6. Jednání představenstva svolává předseda, v jeho nepřítomnosti místopředseda nejméně 1x za měsíc.
7. Z jednání představenstva je vždy pořizován zápis, který podepisuje jeden ze statutárních zástupců.
8. Představenstvo:
 - a) svolává valnou hromadu, řídí ji a pořizuje z ní zápis,
 - b) zpracovává podklady pro rozhodnutí valné hromady,

- c) rozhoduje o přijetí za člena,
 - e) navrhuje výši členských příspěvků,
 - f) rozhoduje o zrušení členství pro nezaplacení členského příspěvku v řádném termínu.
9. Představenstvo je usnášeníschopné, je-li přítomna nadpoloviční většina všech jeho členů.
10. Představenstvo rozhoduje nadpoloviční většinou přítomných členů.

Čl. X **Kontrolor**

1. Kontrolor je kontrolním orgánem sdružení, který za svoji činnost odpovídá valné hromadě.
2. Kontrolor vykonává dohled nad hospodařením sdružení, upozorňuje představenstvo na zjištěné nedostatky a podává návrhy na jejich odstranění. Kontrolu provádí nejméně 4x ročně.
3. Kontrolor 1x za čtvrtletí předkládá představenstvu zprávu o výsledku kontrolní činnosti.
4. Pro zasedání valné hromady vypracovává kontrolor zprávu o výsledcích kontroly a kontrolní činnosti.
5. Kontrolor má právo účastnit se jednání představenstva, pokud o to požádá.

Čl. XI **Zásady hospodaření**

1. Sdružení hospodaří s movitým i nemovitým majetkem.
2. Příjmy sdružení plynou z členských příspěvků, dotací, příspěvků na provoz, grantů, podpory jiných právnických a fyzických osob, státních zakázek, darů, odkazů, úroků, včetně příjmů ze zahraničí a z vlastní činnosti, která je v souladu s posláním a cíli sdružení a s platnými právními normami.
3. Za hospodaření sdružení odpovídá představenstvo, které každoročně předkládá valné hromadě zprávu o hospodaření, včetně finanční uzávěrky.
4. Výše členského příspěvku činí 200,- Kč ročně u fyzické osoby, 1000,- Kč ročně u právnické osoby. Členský příspěvek za kalendářní rok, v němž došlo ke vzniku členství, je splatný v plné výši do konce toho kalendářního měsíce, v němž došlo ke vzniku členství. Členský příspěvek za období dalších kalendářních let je splatný vždy do každého 30.června kalendářního roku. Rozhodnutím valné hromady může být výše členského příspěvku změněna.
5. Hospodaření se uskutečňuje podle ročního rozpočtu schváleného valnou hromadou. Není-li rozpočet schválen, hospodaří sdružení do konání nejbližší valné hromady podle rozpočtového provizoria schváleného představenstvem.

Čl. XII
Zánik sdružení

1. Sdružení zaniká:
- b) dobrovolným rozpuštěním nebo sloučením s jiným sdružením z rozhodnutí valné hromady,
- c) rozhodnutím Ministerstva vnitra České republiky.
2. Zaniká-li sdružení dobrovolným rozpuštěním, rozhodne současně valná hromada o způsobu majetkového vypořádání s tím, že likvidační zůstatek bude převeden na jinou neziskovou organizaci s obdobným předmětem činnosti.

Čl. XIII
Závěrečná ustanovení

1. Z rozhodnutí valné hromady mohou být jmenováni čestní členové sdružení.
2. Čestní členové nemohou být voleni do orgánů sdružení a nemají hlasovací právo na valné hromadě.
3. Změna stanov byla schválena valnou hromadou dne 16. března 2006 v Písku. Toto úplné znění upravených stanov plně nahrazuje stanovy schválené valnou hromadou dne 22. října 1998.

V Písku dne 16. března 2006

Příloha č. 9 Smlouva o kontraktu

Terapeutická smlouva

Arkáda – sociálně psychologické centrum, Husovo náměstí 2/24, Písek, zastoupená
....., *dále jen poskytovatel*

a

.....,
dále jen klient

se dohodli na uzavření této terapeutické smlouvy. Obsahem smlouvy je poskytování poradenských služeb a léčby v rámci občanského sdružení Arkáda. Obě strany stvrzují svým podpisem, že:

1. Klient vyhledal odborné pracoviště (Arkádu) s cílem zlepšit svůj psychický stav a lépe se orientovat v životní situaci, ve které se nalézá.
2. Klient využívá služeb dobrovolně na základě důvěry v terapeutický kontrakt a jeho výsledky.
3. Klient bere na vědomí, že veškeré poskytované služby jsou bezplatné.
4. Klient může kdykoli bez udání důvodu spolupráci přerušit.
5. Pověřený pracovník Arkády může spolupráci přerušit v odůvodněných případech, kterými jsou zejména: hrozba agrese ze strany klienta, neschopnost klienta opakovaně dodržovat termíny schůzek, dlouhodobě neefektivní spolupráce.
6. Klient bere na vědomí, že tento projekt je spolufinancován státním rozpočtem ČR. Pro potřeby poskytovatele projektu je nutné uchovat základní informace o příjemcích služeb, tj. jméno a příjmení klienta, rok narození, bydliště, případně telefon.
7. Klient byl poučen, že s informacemi týkajícími se jeho osoby bude nakládáno jako s důvěrnými a všichni pracovníci jsou vázáni povinnou mlčenlivostí.
8. Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních, přičemž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

V Písku dne

.....
zástupce poskytovatele

.....
klient

Příloha č. 10 Statistické údaje o dobrovolnících v ČR

Podle aktuálních informací národního dobrovolnického centra Hestia (www.hest.cz/vyrzpravy.shtml), vyplynuly v roce 2006 v oblasti dobrovolnické služby tyto skutečnosti:

1. Absolutní většina zájemců o dobrovolnictví je z řad studentů středních, odborných a vysokých škol, tedy ve věkovém rozmezí 18-27 let, převažují ženy oproti mužům.

hodnota	počet
18 - 27 let	64
28 - 35 let	16
Je mi méně než 18 let	14
36 - 50 let	6
51 - 65 let	3
Neuvedeno	1
66 - 70 let	1

Hodnota	počet
Mám střední všeobecné vzdělání	27
Mám vysokoškolské vzdělání	24
Mám střední odborné vzdělání	20
Základní vzdělání	18
Neuvedeno	7
Jsem vyučen/a	5
Mám vyšší odborné vzdělání	4

hodnota	počet
Chodím do zaměstnání	35
Jsem student SŠ	24
Jsem student VŠ	14
Jiné	11
Neuvedeno	8
Jsem nezaměstnaný/-á	5
Jsem důchodce	4
Jsem v domácnosti	2
Jsem student učiliště	2

2. Dobrovolníci preferují práci s dětmi do 15-ti let, v ostatních oblastech činnosti je zájem vyrovnaný.

hodnota	počet
Děti (do 15 let)	84
Mládež	63
Dospělí	53
Senioři	49

3. Důvody dobrovolníků, proč se rozhodli vykonávat dobrovolnickou činnost jsou shrnuty v následující tabulce.

hodnota	počet
Chci dokázat pomoci potřebným lidem	82
Chci rozvinout své dovednosti	54
Chci dosáhnout vlastního uspokojení z činnosti	54
Chci se setkávat s lidmi	52
Chci mít co na práci	16
Chci splatit svůj dluh vděčnosti vůči lidem	12
Jiný důvod	7