

Pražská vysoká škola psychosociálních studií, s. r. o., Hekrova 805, Praha 4



Supervize z pohledu supervidovaných sociálních pracovníků

Vypracovala: Bc. Markéta Šmerdová, DiS.

Vedoucí diplomové práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Praha 2021

Prague College of Psychosocial Studies



Supervision from the Perspective of Supervised Social Workers

Author: Bc. Markéta Šmerdová, DiS.

Supervisor: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Praha 2021

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a uvádím v seznamu použitých zdrojů.

V Chebu dne 31. července 2021

Bc. Markéta Šmerdová, DiS.

Poděkování

Mé veliké poděkování patří vedoucímu diplomové práce panu doc. PhDr. Davidu Urbanovi, Ph.D. za odborné vedení, za věcnou, konstruktivní a vždy velmi rychlou zpětnou vazbu. Stejně tak bych ráda poděkovala své sestře Adéle za její profesionální korekturu celého textu. A speciální poděkování patří mému synovi Matějovi, který to se mnou všechno přežil.

Abstrakt

Tato diplomová práce nazvaná Supervize z pohledu supervidovaných sociálních pracovníků se zaměřuje na subjektivní vnímání supervize, její přínosy, pozitiva i negativa z pohledu supervidovaných sociálních pracovníků. Je rozdělena na dvě hlavní části, teoretickou a výzkumnou. Teoretická část obsahuje definici pojmu supervize a komentuje její význam, cíle, funkce a formy. Dále popisuje samotný proces supervize: supervizní kontrakt, účastníky a jejich vztahy, využívané techniky práce a přínosy a rizika tohoto procesu. Vzhledem k zaměření práce zahrnuje teoretická část i definici sociálních služeb a věnuje se tématům, jako je pozice sociálního pracovníka, jednotlivá zaměření supervize v organizacích a funkci supervize coby nástroje pro profesní rozvoj a prevenci syndromu vyhoření. K zodpovězení hlavní výzkumné otázky, jak subjektivně vnímají supervizi samotní supervidovaní sociální pracovníci, posloužilo kvalitativní výzkumné šetření. Jeho průběh, od výběru a popsání výzkumného vzorku, přes metody a techniky sběru dat až po vyhodnocení a shrnutí získaných výsledků, je obsahem výzkumné části práce.

Klíčová slova

supervize, supervizor, supervidovaný, supervizní vztah, syndrom vyhoření, sociální práce

Abstract

This thesis entitled Supervision from the Perspective of Supervised Social Workers focuses on the subjective perception of supervision, its benefits, upsides and downsides, as perceived by the supervised social workers. It is divided into two main parts, a theoretical one and one on research. The theoretical part contains the definition of supervision and comments on its meaning, goals, functions and forms. It also describes the supervision process itself: the supervision contract, the participants and their relationships, the work techniques used and the benefits and risks of this process. Following the focus of the work, the theoretical part also includes the definition of social services and deals with aspects such as the position of a social worker, various targets of supervision in organisations as well as the importance of supervision as a tool for professional development and burnout prevention. A qualitative research survey was used to answer the main research question, i.e., how the supervised social workers perceive supervision. The course of this research, including the selection and description of the research sample, methods and techniques of data collection as well as the evaluation and summary of the results, is covered in the second part of the thesis.

Key words

supervision, supervisor, supervised, supervisory relationship, burnout, social work

Obsah

ÚVOD.....	10
1. SUPERVIZE.....	11
1.1 DEFINICE A VÝZNAM POJMU SUPERVIZE.....	11
1.2 CÍLE SUPERVIZE	12
1.3 FUNKCE SUPERVIZE	14
1.3.1 <i>Funkce administrativní (řídící)</i>	15
1.3.2 <i>Funkce vzdělávací</i>	15
1.3.3 <i>Funkce podpůrná</i>	15
1.4 FORMY SUPERVIZE	15
1.4.1 <i>Interní a externí supervize</i>	16
1.4.2 <i>Individuální, skupinová a týmová supervize</i>	16
1.4.3 <i>Ostatní formy supervize</i>	18
1.5 CO NENÍ SUPERVIZÍ	19
1.5.1 <i>Psychoterapie</i>	19
1.5.2 <i>Koučink (coaching)</i>	19
1.5.3 <i>Mentorování (mentoring)</i>	20
1.5.4 <i>Tutoring</i>	20
2. PROCES SUPERVIZE.....	21
2.1 SUPERVIZNÍ KONTRAKT	21
2.2 ÚČASTNÍCI SUPERVIZE.....	23
2.2.1 <i>Supervisor</i>	23
2.2.2 <i>Supervidovaní</i>	25
2.3 SUPERVIZNÍ VZTAH.....	26
2.4 TECHNIKY VYUŽÍVANÉ V SUPERVIZI	27
2.4.1 <i>Balintovská skupina</i>	27
2.4.2 <i>Focusing</i>	29
2.4.3 <i>Hraní rolí</i>	29
2.4.4 <i>Další využívané techniky</i>	29
2.5 PŘÍNOSY A RIZIKA SUPERVIZE.....	30
3. SUPERVIZE V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	32
3.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	32
3.1.1 <i>Sociální pracovník</i>	33
3.2 ZAMĚŘENÍ SUPERVIZE V ORGANIZACÍCH.....	34
3.2.1 <i>Supervize zaměřená na organizaci</i>	36

3.2.2	<i>Supervize zaměřená na zaměstnance</i>	36
3.2.3	<i>Supervize zaměřená na případ</i>	37
3.3	SUPERVIZE JAKO NÁSTROJ PROFESNÍHO ROZVOJE	37
3.4	SUPERVIZE JAKO PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ	39
3.4.1	<i>Syndrom vyhoření</i>	40
4.	VÝZKUMNÁ ČÁST	42
4.1	KVALITATIVNÍ VÝZKUM	42
4.1.1	<i>Metody získávání dat</i>	43
4.2	CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	43
4.2.1	<i>Scénář otázek</i>	44
4.3	POPIS VÝZKUMNÉHO VZORKU	44
4.4	POSTUP ZÍSKÁVÁNÍ DAT	45
5.	VYHODNOCENÍ A PREZENTACE VÝSLEDKŮ	47
5.1	DÍLČÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 1	47
5.1.1	<i>Kategorie supervize týmová</i>	47
5.1.2	<i>Kategorie supervize individuální</i>	48
5.1.3	<i>Přehled formy supervize sociálních pracovníků</i>	49
5.2	DÍLČÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 2	49
5.2.1	<i>Kategorie aktivita</i>	50
5.2.2	<i>Kategorie upřímnost a otevřenost</i>	50
5.2.3	<i>Kategorie prostor pro vlastní vyjádření</i>	51
5.2.4	<i>Kategorie respekt</i>	51
5.2.5	<i>Kategorie pravidlo mlčenlivosti</i>	52
5.2.6	<i>Kategorie bezpečí</i>	53
5.2.7	<i>Kategorie osoba supervizora</i>	53
5.3	DÍLČÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 3	54
5.3.1	<i>Kategorie náročnost řešených témat</i>	54
5.3.2	<i>Kategorie pozitivní pocity</i>	55
5.3.3	<i>Kategorie negativní pocity</i>	55
5.3.4	<i>Kategorie myšlenky</i>	56
5.3.5	<i>Kategorie nezpracovaná témata</i>	56
5.3.6	<i>Kategorie zhodnocení supervize</i>	57
5.4	DÍLČÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 4	58
5.4.1	<i>Kategorie osobnostní rozvoj</i>	59
5.4.2	<i>Kategorie pracovní rozvoj</i>	59
5.4.3	<i>Kategorie prevence syndromu vyhoření</i>	60
5.4.4	<i>Kategorie posun v řešených tématech</i>	61

5.4.5	<i>Kategorie nevhodná forma supervize</i>	62
5.4.6	<i>Kategorie špatně vedená supervize</i>	62
5.4.7	<i>Kategorie přítomnost nadřízeného</i>	63
5.4.8	<i>Kategorie celkové vnímání supervize</i>	63
6.	DISKUZE	65
	ZÁVĚR	70
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	72
	SEZNAM PŘÍLOH	76

Úvod

Lidé pracující v pomáhajících profesích den co den pociťují psychickou a často i fyzickou náročnost svého zaměstnání. Většina z nich si už ani nedokáže představit, že by supervize nebyla pravidelnou součástí jejich pracovního procesu a především zdrojem nových sil při řešení náročných životních situací klientů. I přes to všechno jsem se ve své profesi sociální pracovnice setkala s názory, které užitečnost, přínos a potřebnost supervize zpochybňovaly. Toto zjištění bylo pro mě velkým překvapením a stalo se jedním z hlavních důvodů k sepsání této diplomové práce, pomocí které jsem chtěla zjistit subjektivní názory na supervizi jednotlivých sociálních pracovníků ze svého profesního okolí, její přínosy a rizika.

Teoretická část diplomové práce je tvořena třemi hlavními kapitolami. První kapitola se zabývá definicí a významem pojmu supervize, jejími cíli, funkcemi, formami a metodami práce s klienty, které již supervizi nejsou, ačkoliv jsou za ní často zaměňovány. Druhá kapitola popisuje proces supervize, který tvoří supervizní kontrakt, účastníci supervize, supervizní vztah, techniky užívané v supervizi a přínosy a rizika supervize. Třetí kapitola se věnuje supervizi v sociálních službách, jejím zaměření v organizacích a významu supervize jakožto nástroje profesního růstu, rozvoje a nástroje prevence syndromu vyhoření.

Výzkumná část diplomové práce je sestavena celkem ze tří hlavních kapitol. V první kapitole je představen typ použitého výzkumného šetření a konkrétní metoda, která byla použita při získání dat od komunikačních partnerů. Je zde také uveden cíl diplomové práce a z něj vyplývající hlavní a dílčí výzkumné otázky. Závěr první kapitoly tvoří popis výzkumného vzorku a přesný postup získání potřebných dat. Celá druhá kapitola je věnována vyhodnocení a prezentaci výsledků získaných výzkumným šetřením, které jsou shrnuty v třetí a poslední kapitole výzkumné části.

1. Supervize

Vzhledem k tématu diplomové práce je naprosto nezbytné porozumět tomu, co supervize vlastně je. Proto tato kapitola podrobně rozebírá definici a význam pojmu supervize, její cíle a funkce. Dále pak popisuje formy supervize, které jsou během praxe využívány. Důležitá je také podkapitola věnující se formám práce s klienty, které supervizí nejsou, ačkoliv si jsou v mnoha aspektech velmi podobné.

1.1 Definice a význam pojmu supervize

Význam a obsah procesu supervize velmi úzce souvisejí s oblastí či oborem, ve kterém je supervize využívána. Například technicky zaměřené obory využívají supervizi spíše jako proces určité kontroly pracovníků a jejich pracovních postupů. Oproti tomu v pomáhajících profesích je tato složka kontroly rozšířena o hlubší rozměr. Jde o vztah supervizora a supervidovaného, který slouží jako zdroj podpory při vykonávání dané profese.

I přesto, že se v dnešní době mnoho autorů zabývá tématem supervize v pomáhajících profesích, neexistuje doposud pouze jedna jediná ucelená definice, která by ji jednoznačně vystihovala. Například Koláčková (in Matoušek, 2003, s. 349) píše, že „Supervize je celoživotní forma učení, zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí. Z institucionálního hlediska je supervize profesionálním postupem pozorování, reflexe profesní praxe i postgraduálního vzdělávání. Ve vzájemné spolupráci mezi supervizorem a supervidovaným jde o společné hledání řešení v atmosféře důvěry, o rozvíjení sebereflexe vedoucí k pochopení dosud neuvědomovaných souvislostí, vztahů, pocitů a jejich odrazu v pracovní činnosti.“ Hess (2008) ve své knize definuje supervizi jako interakci mezi supervizorem a supervidovaným, jejichž společným cílem je snaha o zlepšení schopností a dovedností účinně pomáhat svým klientům.

Supervizi můžeme tedy chápat jako způsob či metodu, která napomáhá supervidovanému pracovníkovi rozklíčovat a lépe pochopit, co je překážkou v jeho porozumění si s klientem, popřípadě co je překážkou v komunikaci a pochopení se s ostatními pracovníky dané instituce. Supervize by měla také fungovat jako účinná ochrana pracovníka před vznikem syndromu vyhoření a zároveň jako ochrana před nežádoucími

zásahy, které nekorespondují s cíli dané instituce. Takováto supervize obsahuje dvě důležité složky: podporu (nadhled) a kontrolu (dohled). Zjednodušeně řečeno se zabývá překážkami v dobrém a efektivním výkonu profese (Baštecká in Bártlová, 2007).

Na supervizi lze v současné době nahlížet jako na kooperaci supervidujícího se supervidovaným v časově omezených a opakujících se úsecích. Během této spolupráce oba účastníci diskutují o roli supervidovaného, kterou by měl zaujímat či kterou zaujímá vůči svému klientovi nebo cílové skupině. Společně pak hodnotí jeho získávání dovedností a znalostí s cílem pomoci pracovníkovi co nejefektivněji vykonávat své úkoly, své poslání (Maroon, Matoušek, Pazlarová, 2007). „Supervize je tedy představována jako systematická aktivita, řízená a plánovaná tak, aby pracovníkům pomohla vykonávat jejich role efektivněji pomocí předávání a modifikování znalostí, dovedností a postojů“ (Maroon, Matoušek, Pazlarová, 2007, s. 8). Během supervize se uvažuje prostřednictvím zaměřeného pozorování a cíleně kladených otázek nad kvalitou péče, která je klientovi poskytována. Zároveň by mělo u pracovníka docházet k posilování schopnosti reflexe vlastní práce a sebereflexe (Baštecká, Goldman, 2001).

Úlehla ve své knize nespátřuje příliš podstatný rozdíl mezi prací supervizora se supervidovaným pracovníkem a prací tohoto pracovníka se svým klientem. Shledává shodu mezi tím, jak supervizor přistupuje k řešení témat supervidovaného a tím, jak on pak přistupuje k řešení témat u svého klienta (Úlehla, 2005).

Supervize jako taková je prospěšná nejen pracovníkovi a jeho klientům, ale také dané organizaci či instituci celkově. A to především díky tomu, že řeší nejen to, co úspěšnému výkonu profese brání, ale také to, co ho posiluje a co mu pomáhá. Důležitou funkci má i pro nové pracovníky, pomáhá jim identifikovat se s hodnotami, cíli a přáními organizace a učí je novým dovednostem (Baštecká, Goldman, 2001).

1.2 Cíle supervize

Supervize by neměla mít snahu o stvoření jednoho typu dobrého pracovníka, ale právě naopak. Cílem by měla být pomoc při vytváření osobnosti a osobitosti, tedy individuality každého člověka v pomáhajících profesích. Důležitým až stěžejním cílem je snaha naučit pracovníka, aby byl co nejvíce sám sebou a plně si uvědomoval, co dělá a proč

to dělá. Na základě toho by pak měl pracovník dokázat identifikovat a docenit své přednosti a vlastní síly, umět je využívat a rozpoznat jejich hranice (Baštecká, Goldman, 2001).

Hawkins a Shohet (2004, s. 61) ve své knize uvádějí několik prvořadých zaměření a cílů supervize:

- „poskytovat pravidelně prostor, v němž mohou supervidovaní uvažovat o obsahu a procesu své práce,
- rozvíjet porozumění a dovednosti v práci,
- získávat informace a jinou perspektivu týkající se vlastní práce,
- získávat zpětnou vazbu o obsahu i procesu,
- být uznáván a mít oporu jako člověk i jako pracovník,
- zajistit, aby jako člověk a jako pracovník nebyl jedinec nucen zbytečně nést obtíže, problémy a projekce sám,
- mít prostor k prozkoumání a vyjádření osobních trápení, vracejících se podnětů, přenosu či protipřenosu, které může přinášet práce,
- lépe plánovat a využívat osobní i odborné zdroje,
- být sám aktivní, nikoli jen reagovat,
- zajistit kvalitu práce.“

Při stanovování cílů supervize je dle jednotlivých autorů důležité brát v potaz přístup k tomu, co je takovouto supervizí vlastně myšleno, a které prvky obsahuje. „Shoda mezi nimi je v tom, že prioritou supervize je profesionální rozvoj pracovníka, rozšiřování jeho dovedností. Souběžně s tím mu má supervize pomáhat řešit těžko řešitelné případy, má mu pomáhat vyrovnat se s pracovním stresem“ (Koláčková in Matoušek, 2003, s. 352).

Někteří autoři (např. Havrdová, Matoušek, Shohet, Hawkins) se shodli na několika oblastech, které vymezují jednotlivé cíle supervize: učením a vzděláváním napomáhat supervidovanému k odbornému růstu; poskytovat prostor pro sdělení těžkostí a podporu při jejich řešení; být motivací při zlepšování kvality práce – získáváním nových informací a zkušeností (spolusdílení chyb a úspěchů); posilovat schopnost reflexe jednotlivých postupů práce s klientem, reflexe a zpracování emoční a vztahové stránky práce s klientem; umožnit rozvoj osobnosti, její autonomie a celkového sebevědomí supervidovaného; sloužit jako součást psychohygieny – upevňovat schopnost vyrovnávat se se stresovými situacemi a tím

zároveň působit jako prevence syndromu vyhoření; naplňovat etická pravidla (Bártlová, 2007).

Úlehla ve své knize přistupuje k vymezení cílů supervize nejen z pohledu supervidovaného pracovníka, ale také v kontextu s danou organizací jakožto celku. Supervize by pak měla zvyšovat a vylepšovat úroveň poskytované péče a služeb. Měla by mít snahu o zajišťování co nejefektivnějšího využívání vlastních zdrojů supervidovaných pracovníků. A tím vším ve výsledku přispívat k celkově dobrému jménu organizace s jasným posláním (Úlehla, 2005).

1.3 Funkce supervize

Všechny výše zmíněné cíle jsou velmi úzce propojeny s funkcemi supervize, které k těmto cílům směřují a snaží se je naplnit. „Podle klasického rozdělení A. Kadushina z roku 1976 má každá supervize tři základní funkce: administrativní (řídící, kontrolující), vzdělávací a podpůrnou. Každá z nich je v každé supervizi v různé míře přítomna“ (Havrdová a Hajný, 2008, s. 48.).

Abychom mohli určit, která funkce v dané supervizi zrovna převládá, je potřeba si zodpovědět otázku, jakým způsobem pracuje supervizor a co je jeho prvotním úkolem. Zda dochází ke **kontrole** – srovnávání skutečného stavu a stavu ideálního (ten je určen na základě standardů kvality, norem a odborných měřítek), zda dochází ke **vzdělávání** supervidovaných tak, aby co nejlépe obstáli v praxi a byli z nich kvalitní odborníci či zda je přítomna **podpora** psychické stránky supervidovaných, aby si dokázali poradit se svými emocemi, se zátěží, kterou v práci zažívají a aby získávali dostatečnou dávku nové motivace (Havrdová a Hajný, 2008).

„Tyto funkce supervize jsou v praxi neoddělitelné – nejde probírat způsob, jakým je případ veden, aniž by byly dotčeny profesionální kompetence pracovníka“ (Koláčková, 2003, s. 352). Není nic neobvyklého, že během supervizního procesu dochází ke střídání jednotlivých funkcí. V odborné literatuře se podpůrné funkci dostává menší pozornosti než funkcím vzdělávací a administrativní. V praxi však bývá naopak tato funkce považována za nezbytnou. Aby bylo dosaženo kýženého cíle a byl naplněn účel samotné supervize, musí být podpůrná funkce v celém procesu bezchybná a všudypřítomná (Vaska, 2012).

1.3.1 Funkce administrativní (řídící)

„Do řídící funkce supervize spadá hodnocení a posuzování pracovníkovy výkonu. Cílem je pochopení profesionálních hodnot“ (Baštecká, 2005, s. 105). Tato funkce se ale nezaměřuje pouze na výkon pracovníka samotného, ale také na výkon organizace jako celku. Úkolem supervize je v tomto případě sledovat a zajišťovat nejen chápání cílů, programů a služeb dané organizace, ale také jejich dodržování. Je nápomocná při vytyčování kompetencí a priorit, stejně tak jako při sledování efektivity práce a práce s časem (Havrdová, Hajný, 2008; Hawkins, Shohet, 2004).

1.3.2 Funkce vzdělávací

„Vzdělávací funkci plní supervize předáváním zkušeností z dobré praxe (supervizor je většinou zkušeným odborníkem). Cílem je rozvoj odbornosti“ (Baštecká, 2005, s. 105). Hlavním úkolem této funkce je rozvoj profesionální stránky supervidovaného. Zaměřuje se na podporu jeho odborného růstu, na seznamování se a vzdělávání se v nových přístupech a metodách při práci s cílovými skupinami. Důležitou součástí je také zkoumání možností prevence syndromu vyhoření apod. (Havrdová, Hajný, 2008; Hawkins, Shohet, 2004).

1.3.3 Funkce podpůrná

„Podpůrná funkce supervize se projevuje spolunesením pracovní zátěže, sdílením, předáváním pracovního odhodlání a naděje. Cílem je dobré zvládnutí pracovních nároků“ (Baštecká, 2005, s. 105). V rámci podpůrné funkce dostává supervidovaný během supervize prostor k přesnějšímu a podrobnějšímu určení a popsání svých emocí. Supervidovaný se snaží těmito emocím porozumět a hledá způsoby, jak s nimi co nejefektivněji pracovat. Dochází tak k vytvoření pocitu bezpečí, díky kterému má supervidovaný možnost mluvit zcela otevřeně a upřímně. To vše přispívá k předcházení profesionálního selhání či samotného syndromu vyhoření (Michková, 2008).

1.4 Formy supervize

K zajištění dobře fungující organizace je velmi důležité, aby měla supervize svůj jasný účel. K tomu je potřeba umět si odpovědět na otázky, o čem supervize bude a pro koho bude. Existuje několik forem supervize, ze kterých je možno vybírat. Ty jsou rozděleny na základě určitých kritérií.

1.4.1 Interní a externí supervize

Prvním kritériem dělení je pozice supervizora vůči instituci, ve které supervizi vykonává. Ta se podle toho rozlišuje na interní a externí.

Interní supervizi provádí supervizor, který je zároveň zaměstnancem dané instituce. Většinou jím bývá buďto přímý nadřízený, anebo jakýkoliv jiný pracovník k tomu určený. Často to bývá profesně nejzkušenější pomáhající. Tento druh supervize má své výhody. Je finančně dostupnější a supervizor své podřízené či kolegy dobře zná. Stejně tak zná i cíle a poslání dané organizace. To vše přispívá k celkové úspěšnosti supervize. Nevýhodou blízkého vztahu supervizora se supervidovaným i s institucí může být samozřejmě jeho ztráta nadhledu nad řešenými tématy a neudržení si profesionální stránky bez vlastní emoční angažovanosti (Hawkins, Shohet, 2004; Michková, 2008).

Externí supervizi provádí supervizor zvenčí. To znamená, že nemá s danou institucí žádné jiné pracovní vztahy, stejně jako nemá žádné osobní vztahy s ostatními zaměstnanci. Výhodou tohoto druhu supervize je nestrannost a neangažovanost supervizora do chodu instituce a vzájemných vztahů jejích zaměstnanců. Nevýhodou externí supervize bývá její finanční náročnost a obtížnější budování důvěrného a bezpečného prostředí mezi supervizorem a supervidovaným (Hawkins, Shohet, 2004; Michková, 2008).

1.4.2 Individuální, skupinová a týmová supervize

Druhým kritériem dělení je počet supervidovaných jedinců, kterým je supervize poskytována. Ta se podle toho rozděluje na individuální, skupinovou a týmovou.

Individuální supervize je založena na účasti pouze dvou osob, supervizora a supervidovaného. Je tak zajištěn přímý kontakt, během kterého věnuje supervizor veškerou svou pozornost pouze jednomu supervidovanému, jeho problémům, potřebám a přáním. Díky tomu snáze dochází k vytvoření prostředí s atmosférou otevřenosti, důvěry a bezpečí. Základem celého procesu je strukturovaný rozhovor, který probíhá v plánovaných setkáních s jasně stanovenými cíli a hranicemi. Především je pak důležité hlídat hranice mezi supervizí a psychoterapií (Bärtlová, 2007; Koláčková, 2003). Dle Matouška (2003, s. 354) „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,
- zapojení supervizantovy tvořivosti a fantazie,
- podporu supervizantova rozhodnutí o konkrétní strategii budoucí práce
- závěrečné oboustranné zhodnocení splnění zakázky.“

Skupinová supervize je založena na setkání jednoho supervizora s více supervidovanými. Ti nejsou ve vzájemném pracovním vztahu (podřízenosti, nadřízenosti), spojuje je však pracovní zájem (např. stejná cílová skupina). Je to proces strukturovaný, probíhající v předem dohodnutých setkáních s jasně vymezeným obsahem. Těžištěm takovéto supervize je diskuze skupiny. Jednotlivci mají možnost mluvit o své práci, o svých pocitech, potřebách a problémech, které z ní vyplývají, a které aktuálně prožívají. Vzniká podpurná atmosféra, supervidovaní se mohou navzájem motivovat a inspirovat, těžit ze zpětných vazeb či reflexí od ostatních členů (Havrdová, Hajný, 2008; Hawkins, Shohet, 2004). „Cílem je profesionální rozvoj jednotlivců v kontextu skupiny“ (Koláčková in Matoušek, 2003, s. 354). Výhodou skupinové supervize je časová i ekonomická úspora. Jako nevýhoda se může jevit nedostatečný prostor pro hlubší zabývání se individuálními potřebami členů skupiny. Je proto nezbytné, aby supervizor kladl důraz na poskytnutí dostatečného prostoru pro vyjádření každému z nich. Úspěch takovéto supervize se následně odráží v dovednostech supervizora, motivaci supervidovaných a celkové filosofii instituce (Vaska, 2012; Tsui, 2005).

Supervize týmová je taktéž založena na setkání jednoho supervizora s více supervidovanými. „Týmová supervize zahrnuje všechny členy pracovního kolektivu bez ohledu na jejich kontrétní pozici, potřeby, zdroje a odpovědnost“ (Koláčková in Matoušek, 2003, s. 355). Rozdíl oproti supervizi skupinové je tedy v tom, že tito supervidovaní se nescházejí jen za účelem supervize (zde to mohou být i zcela neznámí jedinci), ale existuje mezi nimi pracovní vztah, který má mnohdy přesah i do roviny přátelské. Jedním z hlavních cílů týmové supervize je zaměření se na vyjasnění vzájemných pracovních vztahů v rámci instituce, na činnost týmu jako celku a na míru efektivity jejich práce, jakožto i celé instituce. Podporuje tým v jeho stabilitě a soudržnosti (Matoušek, 2003; Hawkins, Shohet, 2004). Dle Havrdové a Hajného (2008, s. 93) je důležité odlišit od sebe supervize týmu a supervize v týmu, neboť se od sebe liší svým hlavním zaměřením. „Supervize »týmu« označuje zaměření

na vztahy a uspořádání rolí na pracovišti, kompetence jednotlivých kolegů, charakter řízení, mechanismy rozhodování a mnoho dalších oblastí týmové práce a spolupráce. Ty dohromady tvoří organismus, kterému říkáme tým. V supervizi »v týmu« jde vlastně o využití týmu jako supervizní skupiny, která pracuje na reflexi případu práce s klientem.“ V praxi se velmi často setkávají obě možnosti zaměření supervize.

1.4.3 Ostatní formy supervize

Dalším kritériem dělení může být uspořádání supervize, kdy rozlišujeme:

- **intervize** (peer-supervize),
- **autovize (autosupervize, sebesupervize),**
- **tandem.**

Při intervizi se jedná o skupinu, ve které každý jednotlivý člen zastává jak roli supervizora, tak zároveň roli supervidovaného. Hlavní náplní je diskuze o případu mezi spolupracovníky, s absencí hlubší reflexe profesionálního jednání. (Matoušek, 2003; Otava, 2007). Intervize je často označována za supervizi mezi sobě rovnými kolegy bez přítomnosti řídicí a kontrolní složky (Bogo, Mc. Knight, 2005).

Při autovizi jde o schopnost reflektovat vlastní práci, tedy o sebereflexi. Ta spočívá v tom, že pracovník sám sobě pokládá otázky, které považuje za užitečné a následně na ně hledá odpovědi (Hawkins, Shohet, 2004; Matoušek, 2003). „Všímá si svých postupů, pocitů a tělesných reakcí při práci s klientem (supervidovaným), které písemně (nebo s využitím audio – nebo videozáznamu) vyhodnocuje“ (Koláčková in Matoušek, 2003, s. 357).

Tandem neboli vzájemné konzultování dvou kolegů, kteří mají podobný rozsah pracovních zkušeností. Poskytují si navzájem nadhled nad svou prací, nabízejí si různé alternativy a možnosti vedení případů. Před zahájením musí být jasně určeno, kdo bude zastávat roli supervizora a kdo roli supervidovaného (Koláčková, 2003; Matoušek, 2003).

Kritériem dělení supervize je také časový faktor, podle kterého může být poskytována supervize pravidelná – dlouhodobá, příležitostná – krátkodobá či krizová – v případě akutní potřeby (Koláčková, 2003; Vaska, 2012).

1.5 Co není supervizí

Psychoterapie, koučink, organizační poradenství, mentoring, tutoring. To vše jsou metody využívané k osobnímu a profesnímu růstu a rozvoji sociálních pracovníků. Do stejné kategorie patří i supervize, která se velmi často s některou z nich zaměřuje.

1.5.1 Psychoterapie

Psychoterapii lze označit za léčebnou metodu nemocí, poruch a anomálií pomocí různých psychologických prostředků. Její náplní je profylaxie, terapie a rehabilitace. Účelem psychoterapie je odstraňování nedostatků či skrytých příčin a zároveň obnova a léčba funkcí fyzických i psychických (Vymětal, 2004). Dle Hartla, Hartlové (2000, s. 489) je psychoterapie „léčení poruch a hraničních stavů psychologickými prostředky.“ Hranice mezi supervizí a psychoterapií je poměrně tenká, mnohdy nejasná a dá se velmi snadno překročit. Vlivem psychoanalýzy došlo v první polovině minulého století dokonce k jejich sloučení. Zřetelné oddělení těchto dvou metod proběhlo až o pár desítek let později, především vlivem stále zvětšujícího se počtu psychoterapeutických škol. „Hranice mezi supervizí a terapií spočívá v tom, že v supervizi se emocionální konflikty zpracovávají jen na poli zaměstnání, zatímco terapie se vztahuje na celý život supervidovaného“ (Schmidbauer, 1994, s. 154).

Pokud tedy osobní témata jedince úzce nesouvisí s jeho pracovním životem, nejsou předmětem supervize. Psychoterapie si klade za cíl zlepšit stav konkrétního jedince, kdežto supervize si za cíl klade kvalitní práci s klientem. Hranice mezi supervizí a psychoterapií je poměrně tenká, mnohdy nejasná a dá se velmi snadno překročit. Je tedy nesmírně důležité tyto dvě metody důsledně oddělovat (Horská, 2010).

1.5.2 Koučink (coaching)

„V koučování, místo abychom se snažili my být co největšími experty na »svěřence«, vedeme šikovnými otázkami (a nejen těmi) jeho, aby zvyšoval svoje expertství“ (Parma, 2006, s. 25). Koučink je tedy metoda, která napomáhá koučovanému co nejrychlejší cestou dosáhnout účinnějšího profesního i osobního rozvoje. Kouč se pomocí speciálně vedených rozhovorů snaží o změnu přemýšlení koučovaného nad věcmi, situacemi apod. To v sobě zahrnuje nejen ovlivnění dovedností a znalostí, ale také rychlejší proces rozvoje pracovních či osobnostních schopností a dovedností koučovaného (Parma, 2006). Hartl, Hartlová (2000, s. 276) definují koučink jako „metodu práce s lidmi založenou na myšlence, že dospělý člověk

se nejlépe učí praxí a vlastní zkušeností, metoda užívaná k taktnímu a ohleduplnému ovlivňování pracovního chování člověka, jejím cílem je rozvoj aktivity, iniciativy, samostatnosti a tvořivosti, vede ke zvyšování pracovního výkonu.“ I přes to, že se metody koučinku a supervize velmi přibližují, je koučink méně reflektující, více direktivní a „je zaměřen na jednotlivce a na jeho aktuální osobní a profesní potřeby. Je jak tematicky, tak časově jasně ohraničen“ (Havrdová, Hajný, 2008, s. 45).

1.5.3 Mentorování (mentoring)

Mentorování je metoda práce jeden na jednoho, během které zkušenější pracovník pomáhá méně zkušenému s rozvojem jeho pracovních schopností a dovedností. A to především takových, které jsou potřebné a kýžené pro práci v dané instituci. Zkušenějším pracovníkem, mentorem, bývá většinou nadřízený, který předává své zkušenosti a znalosti v dané problematice. Mentor celý proces řídí, organizuje, usměrňuje a hodnotí (Walker, 2003; Armstrong, 2002).

1.5.4 Tutoring

Metoda tutoringů je převážně využívána ve školním prostředí, v supervizi se týká především výcvikových supervizí. Je to proces, ve kterém takzvaný tutor (pedagog, starší zkušenější student, supervizor) vede a řídí skupinu žáků či studentů, kteří právě začínají. Tutoring je prospěšný oběma stranám. Tutor získává potřebné pedagogické zkušenosti a začínající žáci či studenti cenné rady (Bártlová, 2007).

2. Proces supervize

Obsahem této kapitoly je samotný supervizní proces. Konkrétně se zde píše o supervizním kontraktu, který je uzavírán mezi účastníky supervize, tedy supervizorem a supervidovaným. Dále je zde popsán supervizní vztah, který mezi účastníky supervize vzniká. Další část kapitoly obsahuje seznámení s vybranými technikami a přístupy, které mohou být v supervizním procesu využívány. Závěr se věnuje přínosům a rizikům supervize samotné.

2.1 Supervizní kontrakt

Základním kamenem dobré a úspěšné supervize je jednoznačně takzvaný supervizní kontrakt – dohoda, smlouva o supervizi. Ten je výsledkem domluvy mezi supervizorem a těmi, pro které bude supervize určena. Je zcela nezbytné před jejím zahájením nastavit jasné podmínky a pravidla, za jakých bude probíhat. Kontrakt by měl zahrnovat očekávání všech stran, kterých se supervize bude týkat, včetně jejich odpovědnosti v ní. Důležité je také vymezení hranic supervize, aby nedocházelo k záměně s metodami, které již supervizi nejsou (viz podkapitola 1.5) a hranic rolí supervidovaných, kdy by supervize měla být oddělena od přátelských až milostných či sexuálních vztahů. Kontrakt by se měl uzavírat písemně, na dobu určitou a s jeho finální podobou musí být seznámeni všichni účastníci supervize (Havrdová, Hajný, 2008; Venglářová, 2013; Valášek, Svobodová, 2002). „Kontrakt lze chápat jako užitečnou dohodu stran, které se k obsahu svobodně a vědomě rozhodly, protože je pro všechny zúčastněné výhodný“ (Kolářková in Matoušek, 2003, s. 361). Obvyklé je, že se kontrakt skládá ze dvou částí a to části technické a části obsahové.

Technická část obsahuje především přesnou formu toho, jak bude supervize vypadat. To znamená místo, kde se bude konat, frekvenci jednotlivých setkání a zároveň i dobu, po kterou bude supervize poskytována. Ta většinou bývá určitá či neurčitá. Dále by mělo být v technické části supervizního kontraktu uvedeno, kdo bude o obsahu supervizních setkání informován a to do jaké míry a za jakým účelem (pravidlo mlčenlivosti a nevynášení informací). Jedná se o zajištění bezpečného prostředí pro supervidované pracovníky.

Obsahová část pak definuje samotnou zakázku, tedy očekávání od právě probíhající supervize, co je potřeba řešit, s čím je potřeba pomoci, čeho se budou supervizní setkání

týkat. Supervizor je pak tím, kdo dohlíží na dodržování řešení dané zakázky, popř. může navrhnout její změny- rozšíření, zúžení apod. (Havrdová, Hajný, 2008; Novotný, 2006).

Během dojednávání konkrétní podoby kontraktu je potřeba rozhodnout, zda bude uzavřen jeden (týkající se všech tří stran – zadavatel, supervizor, supervidovaní) nebo dva (týkající se dvou stran – zadavatel se supervizorem/ supervizor se supervidovanými). V obou případech by na sebe měly kontrakty navazovat a s jejich obsahem by měly být seznámeny všechny strany, kterých se supervize týká (Havrdová, Hajný, 2008). „Jejich smyslem je průhledně vymezit, co očekávají všechny strany od supervizního procesu, určit jejich odpovědnost a stanovit bezpečný rámec pro společnou práci“ (Havrdová, Hajný, 2008, s. 71).

Při tvorbě supervizního kontraktu je důležité jasně vymezit, kdo supervizi zadává, pro koho supervize bude (supervidovaní), kdo supervizi povede (supervizor) a za jakým účelem se supervize bude konat. Dle Havrdové, Hajného (2008) do kontraktu patří několik stěžejních bodů.

Jedná se například o podmínky pro uskutečnění supervize, tedy místo a datum konání, časový úsek jednoho sezení, četnost supervizních setkání, popř. připravenost potřebných pomůcek (psací potřeby, občerstvení apod.).

Dále o míru odpovědnosti supervizora, jež se určuje na základě očekávání všech supervidovaných, která od supervize mají. Moc, kterou supervizor během supervize disponuje a odpovědnost, kterou za její průběh nese, by měly jít ruku v ruce a zároveň by měly být zcela v souladu s jejím účelem.

Dalším bodem je míra odpovědnosti supervidovaných, která se určuje od povinností, které supervidovaní v supervizi mají. Mezi ně patří včasné příchody, dodržování docházky, brát vážně práci a spolupráci se všemi zúčastněnými a využívat ji k vlastnímu učení a profesnímu růstu, aktivní přístup k supervizi a jejímu procesu, promyšlená témata k řešení, otevřenost a upřímnost vůči supervizorovi, empatické a citlivé sdělování zpětné pozitivní i negativní vazby, respektování hranic a potřeb nejen svých, ale i všech ostatních.

Patří tam i kdo a v jaké míře bude informován o obsahu supervize. Nejdůležitější podmínkou úspěšné supervize je vytvoření bezpečného prostředí, ve kterém mohou být supervidovaní zcela otevření a upřímní. K tomu je zapotřebí, aby zcela přesně věděli, jaké informace ze supervize, komu a za jakým účelem budou případně poskytnuty. Vše se odvíjí od dvou stěžejních pravidel: pravidlo důvěrnosti (supervidovaní rozhodují o tom, které

informace ze supervize mohou být předány dál a které ne) a pravidlo mlčenlivosti (je pro všechny závazné a zajišťuje mlčenlivost o tom, co kdo během supervize sděloval a řešil).

Součástí kontraktu by mělo být i měřítko úspěšnosti supervize. Základem jsou měřitelné znaky, parametry a způsob jejich hodnocení. Je velmi přínosné, když se na určování těchto měřítek a jejich hodnocení podílejí i samotní supervidovaní. To bývá součástí konkretizování zakázky a očekávání v supervizi.

Posledním bodem je časové rozvrhnutí supervize, tedy jak bude časově ohraničena, zda půjde o měsíce, roky či o určitý počet sezení. Patří sem i tzv. oboustranná zkušební doba, což je několik sezení, během kterých se zkouší a popřípadě upravuje celkové nastavení supervize jak ze strany supervizora, tak i supervidovaných.

2.2 Účastníci supervize

Supervize má celkem tři strany účastníků. Jsou jimi supervizor a supervidovaní, jichž se samotná supervize týká, a instituce (organizace). Ta hraje v tomto případě roli zadavatele, popřípadě kontroluje a monitoruje, jak celý proces probíhá. Je užitečné, „když se supervize účastní ti, kdo se přímo na situaci ke změně nějakým způsobem podílejí či mají podílet, koho se nežádoucí situace týká a kdo všechno může ovlivnit změnu k žádoucí situaci“ (Havrdová, Hajný, 2008, s. 69). Celý tento proces se řídí dle dohodnutého supervizního kontraktu, kterému se věnovala předchozí podkapitola.

2.2.1 Supervizor

„Supervizor je člověk schopný nestranně, avšak zaujatě, starostlivě a se soucitem, prohlédnout terén poradenské praxe a tudíž často postřehnout detaily, které se vznášejí v periferním vidění supervidovaného a nejsou vždy jasně a zřetelně viditelné“ (Wosketová, V., Page, S. in Carroll M., Tholstrupová, M. 2004, s. 19). V současné době se klade veliký důraz na to, aby byli supervizoři dostatečně kvalifikovaní a profesionální. Aby se někdo mohl stát supervizorem, je k tomu potřeba adekvátní vzdělání a absolvování supervizního výcviku, který má jasně daná vstupní kritéria. Mezi ty patří ukončené vysokoškolské studium magisterským titulem (humanitní zaměření, medicína); splněných alespoň 13 let praxe v pomáhajících profesích; ukončený psychoterapeutický výcvik (akreditovaný Českou psychoterapeutickou společností); absolvování 120 hodin supervize vlastní práce (z toho minimálně 20 hodin supervize individuální) a dlouhodobější zkušenost s vedením lidí

(ucelený vzdělávací program v pomáhajících profesích či vedení celého týmu, oddělení, pracoviště) (ČIS, 2006).

„Hlavním úkolem supervizora je vyučovat, řídit, radit, podporovat a hodnotit výkon“ (Maroon, 2012, s. 117). Supervizor je tedy vlastně poradcem – podporuje; pedagogem – pomáhá s učením a rozvojem; manažerem – nese odpovědnost za práci supervidovaného s jeho klientem a nakonec konzultantem – nese odpovědnost vůči zadávající instituci. Supervidovaní by měli v jeho osobě spatřovat důvěryhodnou autoritu a odborníka, který dokáže vytvořit bezpečné a stimulační prostředí.

Osoba supervizora by měla být zárukou profesionálního vedení supervize, která nese spoluodpovědnost za její průběh. Konkrétně je to za proces jako takový, ne za výsledné jednání supervidujících. V praxi to znamená, že supervizor:

- rozvrhuje supervizi jak časově, tak i obsahově,
- hlídá dodržování a respektování hranic při práci se supervidovanými (ať už ve vztahu supervizor – supervidovaný nebo supervidovaný – supervidovaný),
- zajišťuje probírání aktuálních potřeb a přání supervidovaných v souladu s etickým kodexem,
- rovnoměrně využívá všechny metody práce dle aktuální situace,
- poskytuje zpětnou vazbu (Nedělníková, 2007).

Mezi důležité vlastnosti pro výkon supervizora patří empatie, tolerance, flexibilita, otevřenost, upřímnost, psychické zdraví, umět zvládat stres, pozitivní ladění, autonomie, realistické očekávání, spolehlivost, věrohodnost, partnerský přístup, schopnost naslouchat, schopnost porozumět zakázkám (problémům) supervidovaných a umět správně a efektivně využívat svou moc v procesu supervize. Dále by měl supervizor umět využívat techniky zpětné vazby, mít dostatečné množství potřebných poznatků, stejně jako schopností stanovit cíle společné práce. Důležité je, aby supervizor vedl jednotlivá setkání supervize flexibilně a dokázal celý proces přizpůsobit aktuálním potřebám supervidovaných (Havrdová, Hajný, 2008; Hawkins, Shohet, 2004; Oláh, 2008).

„Supervizory mohou ve stresových obdobích, především, když se supervidováním začínají, sužovat stejné pochybnosti, starosti a nejistoty, jaké trápí i jejich supervidované“ (Wosketová, V., Page, S. in Caroll M., Tholstrupová, M. 2004, s. 25). Proto je velmi důležité, aby i sám supervizor podstupoval vlastní supervizi, ve které se zaměřuje na své pocity,

myšlenky, názory a očekávání, jež by mohly případně ovlivnit a narušit již zmíněné bezpečné, stimulující prostředí a uvolněnou atmosféru během procesu supervize se supervidovanými (Hawkins, Shohet, 2004; Nedělníková, 2007).

2.2.2 Supervidování

Velmi podstatný vliv na průběh, kvalitu a celkový výsledek supervizního procesu mají i samotní supervidovaní. Jsou to příjemci supervize a mohou jimi být buďto jednotliví pracovníci nebo celé skupiny či týmy. Je podstatné, aby byli nejen motivovaní, ale především zcela otevření. Spolupodílejí se na vzniku a zachování bezpečného prostředí, kde cítí důvěru supervidovaní nejen sami mezi sebou, ale také ve vztahu k supervizorovi (Havrdová, Hajný, 2008; Vávrová, 2012).

Supervidovanými jsou často lidé z pomáhajících profesí, kteří každodenně čelí různě náročným interakcím nejen s klienty, ale také se svými spolupracovníky. Vzniká tak řada otázek, myšlenek, nápadů. Prožívají při tom spoustu pozitivních i negativních emocí. A právě supervize jim poskytuje čas a prostor se nad tím vším pozastavit a popřemýšlet, zorientovat se jak ve vlastní práci, tak ve vlastních pocitech. „Umožňuje tak objevení skrytých překážek a faktorů, které práci brzdí, i využití zdrojů, nápadů a potenciálů zúčastněných. Může přispívat k lepší motivaci pracovníků a ke zlepšení spolupráce na pracovišti, stejně jako k otevření problémů, o kterých se dosud nemluvilo“ (Standardy kvality sociálních služeb – Výkladový sborník pro poskytovatele, 2008, s. 155).

Sebereflexe a její rozvíjení je považováno za jednu z klíčových schopností supervidovaných. To znamená, že dokážou kriticky nahlížet sami na sebe, na své chování a myšlení. Následně jsou pak schopni dosáhnout žádoucích změn. S tím úzce souvisí porozumění supervidovaného interpersonálním vztahům a dějům ve vztahu k své roli v supervizním procesu. Velmi často totiž dokáže člověk zhodnotit sociální situaci druhých, jakmile ale dojde na něj samotného, automaticky se u něj spustí obranné mechanismy, čímž dochází k narušení objektivity při sebereflexi (Havrdová, Hajný, 2008; Vávrová, 2012).

Stejně jako supervizor i supervidovaní mají za průběh, efektivnost a užitečnost supervize zodpovědnost. „K odpovědnostem supervidovaného patří:

- rozpoznat problémy z vlastní praxe, s nimiž potřebuje pomoci, a požádat o pomoc,
- zlepšovat schopnost svobodného vyjadřování,

- rozpoznat, jakou odezvu chce získat,
- být lépe informován o smlouvách organizace, které mají dopad na supervizora, klienty a supervidované,
- být otevřený vůči zpětné vazbě,
- všimnout si sklonů k ospravedlňování, vysvětlování nebo obhajování,
- rozvíjet schopnost rozlišovat, jaká zpětná vazba je užitečná“ (Hawkins, Shohet, 2004, s. 43).

Dále se jejich zodpovědnost odráží v aktivním přístupu, v upřímné sebereflexi (vlastních pocitů, názorů, chování, jednání apod.) a zhodnocování naplňování cílů a celkového smyslu supervize. Je také velmi podstatné, jakým způsobem využívají a pracují s poznatky, postřehy a radami, které v supervizních setkáních získávají.

2.3 Supervizní vztah

„Jako každý vztah mezi lidmi tak i vztah v supervizi má svůj aspekt prostých lidských sympatií či nesympatií, zájmu o druhého, zvědavosti, obav, ostražitosti aj. K tomuto základu se lépe či hůře připojuje vztah pracovního spojení, který je podmínkou společné práce v supervizi“ (Havrdová, Hajný, 2008, s. 83). Supervizní vztah je vztah, který si žádá aktivní a záměrnou účast všech stran, jichž se supervize přímo týká. Základem všeho je prostředí, ve kterém se supervidovaný cítí bezpečně a uvolněně. Díky tomu se pak dokáže zcela otevřít supervizorovi při zkoumání nejen sebe sama, ale i své práce a z předchozích kapitol víme, že takové prostředí vytváří převážně supervizor (Hawkins, Shohet, 2004; Inskipp, 2000).

Vytvoření takového vztahu je proces dlouhodobý a hlavně oboustranný. Cílem je dosažení lidské vzájemnosti, empatie, respektu a shody. Supervidovanému přináší značnou úlevu, když na začátku supervizního procesu slyší od supervizora, že jeho záměrem je vytvoření vzájemně důvěrného a respektujícího vztahu. A pokud k tomu supervizor dává najevo, že nejistoty, obavy a úzkosti supervidovaného jsou brány jako běžné a přirozené jevy, je pak snadnější nalézt jejich příčiny. Jen za takových podmínek dokáže supervidovaný přinášet do supervize pro něj obtížná až bolestivá témata (Novotný, 2006; Valášek, Svobodová, 2002).

Je důležité udržet rovnováhu a vyváženost ve vztazích všech, jichž se supervize týká. V opačném případě může dojít k vytvoření nežádoucích spojení, tzv. koalic v supervizním vztahu:

- supervizor a supervidovaný proti instituci – prohlubování nedůvěry mezi vedením a zaměstnanci,
- supervizor a instituce proti supervidovaným – nevytvoření bezpečného prostředí, pasivita ze strany supervidovaných, nedůvěra, obavy, opatrnost, absence hlubších reflexí a sebereflexí,
- instituce a supervidovaný proti supervizorovi – často nařízená supervize zastřešující institucí, nedostatečně objasněný účel supervize (Valášek, Svobodová, 2002; Inskip, 2000).

I přes to, že jsou supervizor a supervidovaný ve vztahu stavěni na stejnou úroveň, tedy nejsou stavěni nad sebe, je nezbytně nutné dodržovat hranice profesionality z obou stran. Za zcela samozřejmý by měl být brán fakt, že supervizní vztah nepřekročí pracovně přátelskou rovinu. Je nevhodné a zcela kontraproduktivní, aby mezi zúčastněnými byly intimní či příbuzenské poměry (Eis, 1995; Venglářová, 2013).

2.4 Techniky využívané v supervizi

Technik práce se supervidovanými, které se dají během procesu supervize použít, je nepřehledné množství. „Záleží to především na profesionální orientaci supervizora, na jeho zkušenostech a snad i oblíbených a vyzkoušených způsobech práce“ (Bártlová, 2007, s. 41). Velká část technik je převzata z psychoterapeutického procesu. V supervizi mohou být však využívány pouze za předpokladu, že s nimi bude umět supervizor správně pracovat. A to buďto při práci přímé – supervizor je přítomen setkání supervidovaného s jeho klientem nebo čerpá z audio či videozáznamu tohoto setkání (v supervizi se tedy pracuje s reálnými situacemi) anebo při práci nepřímé – supervizor používá záznam rozhovoru supervidovaného s jeho klientem nebo se modelují situace anebo dochází k ústní prezentaci situace (Kopřiva, 1997; Quisová, 2009).

2.4.1 Balintovská skupina

Autorem této techniky je Michael Balint. Původně byla využívána především praktickými lékaři, postupem času našla své uplatnění v dalších lékařských i nelékařských

odvětvích (hlavně v psychoterapii), včetně pomáhajících profesích. V nich se stala jednou z nejvyužívanějších technik práce v supervizi. Balintovská skupina je ve své podstatě skupinová metoda řešení problémů. Ve zjednodušené formě se dá použít i k řešení problémů pracovních. Tato technika poskytuje v bezpečném prostředí supervizního procesu prostor všem supervidovaným sdělit své názory na řešený problém a následně poskytovat nové nápady a možnosti jeho řešení (Brožová Doubková, Thelenová, 2010; Kopřiva, 1997, Matoušek 2003). „Úkolem je, aby pracovník, který se v řešení případu práce s klientem dostal do jakési slepé uličky, mohl získat jiný náhled na situaci“ (Brožová Doubková, Thelenová, 2010, s. 47).

Balintovská skupina, která čítá od 6 do 12 členů, má jasně danou strukturu a postup práce, který tvoří pět fází:

- expozice,
- dotazy, doplňující otázky,
- fantazie,
- nápady, náměty řešení,
- postoj autora problému.

Během expozice dochází k podrobnému a detailnímu představení vybraného problému a tématu k řešení. Mluví pouze referující, zatímco ostatní poslouchají. Tato fáze trvá zhruba 5 minut.

Následují dotazy a doplňující otázky, kdy se posluchači doptávají na okolnosti, detaily, nejasnosti, kterými si vytvoří ucelený, komplexní obraz o řešeném problému. Otázky nesmějí být útočného, manipulativního ani osobního rázu. Tato fáze trvá zhruba 15 minut.

Poté se přechází na další část, kdy posluchači sdělují své fantazie, své představy o řešeném problému, jak to vidí oni ze svého pohledu. Neradí a ani nepoučují. Autor problému mlčí a jen poslouchá. Tato fáze trvá zhruba dalších 10 minut.

Další částí jsou nápady a náměty řešení, kdy účastníci sdělují, jak by problém řešili oni a navrhují možná řešení. Autor problému stále mlčí a poslouchá. Tato předposlední fáze trvá opět zhruba 15 minut.

Poslední částí je pak postoj samotného autora problému. Dává zpětnou vazbu, co ho zaujalo z možných řešení, co mu přijde zajímavé a užitečné. Tato fáze trvá cca 10 minut.

Těmto pěti fázím předchází fáze výběru. Supervizor, moderátor celého procesu, vyzve supervidované k předložení svých témat, problémů, ze kterých se demokraticky vybere to, které se bude během supervizního setkání řešit. Díky Balintovské skupině dochází k supervizi a možnému řešení problémových situací. Zároveň si její účastníci vyzkouší komunikaci ve skupině, vyjadřování se k danému tématu, dávání a přijímání zpětné pozitivní či negativní vazby (Bártlová, 2007; Kopřiva, 1997; Matoušek, 2003; Quisová, 2009).

2.4.2 Focusing

„Focusing je metoda užitečná pro každého, ale v pomáhající profesi ji oceníme dvojnásob. Máme prostředek, jak se dostávat k sobě, nacházet své těžiště, čerpat energii z kontaktu s našimi skutečnými – byť i negativními pocity a projasňovat rušivé pocity, které vstupují mezi nás a určitého klienta, žáka, pacienta nebo obyvatele domu“ (Kopřiva, 1997, s. 97). Cílem této techniky je jednak zpracování zážitků, které supervidovaní prožívají se svými klienty a kolegy, a jednak zlepšení a zdokonalování sebereflexe (Kopřiva, 1997).

2.4.3 Hraní rolí

Podstatou této techniky je přehrávání interakcí, které probíhají mezi supervidovaným a jeho klientem, klienty. Záleží jen na supervidovaném, zda bude hrát sám sebe nebo zda si zkusí roli svého klienta. Cílem je přiblížení se a větší porozumění danému problému v reálném kontaktu s klientem, pojmenování chyb, kterých se supervidovaný při práci dopouští (Kopřiva, 1997).

2.4.4 Další využívané techniky

Mezi další techniky, které mohou být během supervizního setkání používány, se řadí například:

- ústní prezentace případu,
- focus group,
- psychodrama.

Při ústní prezentaci případu poskytují ostatní, včetně supervizora, zpětnou vazbu na základě odreferované kazuistiky jedním ze supervidovaných. Nabízí své názory, nápady, myšlenky a zkušenosti. Tato metoda je využívána při řešení méně obtížných případů (Bártlová, 2007).

Metoda focus group se točí okolo daného tématu, ke kterému se všichni zúčastnění vyjadřují. Cílem je odhalit jejich společné latentní (podpovrchové) vazby, myšlenky a pocity, proč se tak cítí a proč si to myslí. Výsledkem by mělo být získání nových postojů, nápadů, inspirací, hypotéz apod. (Velký sociologický slovník, 1996).

Poslední metodou je psychodrama, kdy jsou situace, témata a problémy řešeny nejen verbálním projevem zúčastněných, ale také aktivním projevem, ztvárňováním jakýchkoliv míst, v jakýkoliv čas na jevišti, což dává prostor supervizní skupině. Supervizanti tak prožívají své emoce a pocity, aniž by je rozumově popisovali (Havrdová, Hajný, 2008).

Často využívanými jsou také prvky arteterapie jako psaní, kreslení map jednotlivých vztahů, metafory či tzv. brainstorming – „jedna z metod rozvíjení tvůrčího myšlení, iniciování nových způsobů řešení problémů, prováděná většinou formou řízeného skupinového rozhovoru“ (Velký sociologický slovník, 1996, s. 136).

2.5 Přínosy a rizika supervize

Supervize jako taková je, obzvláště v pomáhajících profesích, sama o sobě velkým přínosem. Ať už v rámci osobního či profesního růstu a rozvoje pracovníka, tak i v rámci psychohygieny a prevence syndromu vyhoření. Je zdrojem podpory, pomoci a motivace. Pokud při supervizi dojde k vytvoření dobrého vztahu se supervizorem, přínosem je tak vznik prostředí, kde se supervidovaný cítí bezpečně a uvolněně, otevřeně hovoří o svých pocitech, problémech a může částečně sdílet zodpovědnost za svou práci. Od supervizora se mu pak dostává nejen přijetí a pochopení, ale hlavně zpětné vazby. Díky ní získává supervidovaný jiný, nový pohled nejen na sebe, ale i na svou práci a na možnosti řešení pro něj složitých situací (Venglářová, 2013; Šimek, 2004).

Úlehla (2005, s. 118) říká, že dobrá supervize má přínosy jak pro organizace, tak i pro pracovníky, protože přispívá „k vyjasnění poslání pracoviště a cele organizace, k prevenci syndromu vyhoření pracovníků, k prevenci zahlcenosti a přepracovanosti, k účinnému zvládnutí pocitů bezmoci a viny, k účinnějšímu zacházení s vlastními zdroji pracovníků.“ To vše napomáhá k poskytování kvalitnějších služeb, k zvyšování efektivity, stejně jako dobré pověsti dané organizace.

Během supervizního setkání mohou velmi často vznikat situace, ve kterých supervidovaní více rozkrývají svou osobnost, což může následně vyvolat změny v emoční a

kognitivní rovině. Následkem toho pak může být přítomnost rizikových faktorů supervize v podobě konfliktů, stresu a napětí (Matoušek, Maroon, Pazlarová, 2007).

Rizikový faktor může představovat i supervizor sám. Jeho osobnost, chování, jednání, vedení a řízení supervizního procesu. Pokud není dostatečně kompetentní pro výkon této profese – dovednosti, schopnosti, znalosti, vzdělání, hrozí riziko neúspěšnosti a neefektivnosti supervize samotné (Šimek, 2000).

Rizika supervize jsou také velmi úzce spjata s etikou supervize. „Profesionální etika v supervizi souvisí s obecnými etickými pravidly (Charta lidských práv atd.) a konkrétními etickými pravidly zaznamenanými v kodexech jednotlivých profesí (např. Etický kodex sociálních pracovníků). Za základní etická pravidla můžeme v supervizi považovat: být prospěšný, neuškodit, nezneužívat, nemanipulovat“ (Koláčková in Matoušek, 2003, s. 360).

Supervize a etika jsou dva aspekty, které od sebe nelze oddělovat. Respektování a dodržování etických zásad je jedním z nejdůležitějších kroků ke vzniku důvěrného a bezpečného vztahu mezi supervizorem a supervidovanými. Hlavní prioritou supervizora by měl být klientův prospěch a to po celou dobu trvání supervizního procesu. Supervize v ČR se řídí dle etického kodexu Evropské asociace supervizorů, za jehož porušení zatím ale nehrozí žádný právní postih. Mezi jeho základní etické principy patří např. ochrana supervidovaného, zachování jeho důstojnosti, autonomie a zodpovědnosti, poskytování kvalitních služeb či snaha o maximální splnění supervizní zakázky (Michková, 2008; Šimek, 2004).

3. Supervize v sociálních službách

Tato kapitola se věnuje supervizi v sociálních službách. První část se konkrétně zabývá supervizí přímo v organizacích samotných. V nich může být zaměřena buď na organizaci jako takovou nebo na konkrétního zaměstnance nebo na konkrétní případ. Druhá část představuje supervizi jakožto nástroj profesního růstu a jakožto nástroj prevence syndromu vyhoření, který je v závěru této kapitoly stručně popsán.

3.1 Sociální služby

Sociální služby získaly svou legislativní oporu v rámci České republiky vznikem zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, který nabyl své účinnosti 1. 1. 2007. Dle tohoto zákona je sociální služba činnost nebo soubor činností, jejichž účelem je jednak zajištění prevence sociálního vyloučení a jednak podpora a pomoc osobám, které mají problém se sociálním začleněním. Těmito osobami, tedy uživateli sociálních služeb, mohou být jednotlivci, rodina či skupiny obyvatel. „Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře společensky začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širší společnosti“ (Matoušek, 2007, s. 9).

Dle téhož zákona je jednou ze základních zásad při poskytování sociálních služeb přizpůsobení rozsahu a formy konkrétní pomoci a podpory potřebným osobám. A to tak, aby byla vždy zachována jejich lidská důstojnost. Poskytování sociálních služeb je výhradně v zájmu potřebných osob. Kvalita a způsoby nabízené pomoci a podpory musí vždy dodržovat a ctít základní lidská práva a svobody. „Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začlenění“ (Zákon č. 108/2006 Sb., §2).

Sociální služby jsou dle §32 zákona o sociálních službách rozděleny na sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Sociální poradenství se považuje za jednu z hlavních a stěžejních činností každé poskytované sociální služby. Dělí se na základní a odborné. „Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace.“ „Odborné sociální poradenství„je

poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob...“ (Zákon č. 108/2006 Sb., §37). Hlavním úkolem služeb sociální péče je snaha v co největší míře zabezpečit fyzickou a psychickou soběstačnost svých klientů a to pokud možno v jejich přirozeném sociálním prostředí. Výsledkem by pak mělo být zařazení klientů do běžného života a chodu společnosti. Služby sociální prevence mají na starosti nejen ochranu společnosti před nežádoucími rizikovými jevy, ale také se snaží ochránit osoby, jež jsou v přímém ohrožení sociálním vyloučením. Sociální služby jsou poskytovány ve formě pobytové (služby spojené s ubytováním), ambulantní (osoba za nimi dochází) a terénní (služby poskytované v přirozeném sociálním prostředí) (Zákon č. 108/2006 Sb., v platném znění). Sociální služby poskytují kvalifikovaní odborníci, kteří splňují požadavky pro výkon této profese. V praxi to znamená, že mají odpovídající vzdělání v dané oblasti, stejně jako potřebné schopnosti a dovednosti.

3.1.1 Sociální pracovník

Sociální pracovník je považován za kvalifikovaného odborníka, který poskytuje sociální pomoc všem osobám, které o ni požádají, protože se nacházejí v náročné životní situaci, ze které si sami neumí pomoci. „Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života“ (Matoušek, 2003, s. 11).

Náplň práce sociálního pracovníka je jasně definována v §109 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění takto: „Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“ V následujících paragrafech téhož zákona jsou specifikovány předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka. Patří mezi ně plná svéprávnost, trestní bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. Získání potřebné odborné způsobilosti lze

dosáhnout absolvováním akreditovaného vzdělávacího programu na vyšší odborné či vysoké škole v oboru se zaměřením na oblast sociální.

3.2 Zaměření supervize v organizacích

Organizaci lze považovat za fenomén vytvářející kontext činnosti sociálních pracovníků. Ze systémového hlediska je chápána jako systém otevřený interakcím se svým okolím, který intenzivně usiluje o vlastní zachování, adaptaci a rozvoj. (Petrušek a kol., 1996). Organizace vytváří celek, „ve kterém je více nebo méně účelně propojena jeho funkce (např. poskytování určité služby klientům) s podmínkami, které jsou pro naplňování této funkce potřebné“ (Musil, 2004, s. 22). Mezi tyto podmínky patří například zdroje, jež organizace využívá, jako personál, informace, finance, sociální kontakty, vliv a podporu veřejnosti, zajištění komplexní pomoci klientům či zprostředkování služeb, které samotná organizace nenabízí. Dále tam patří nástroje jako techniky, přístupy a metody práce s klienty. Další podmínkou je navazování kontaktů s klienty, kteří jsou cílovou skupinou dané organizace, jejíž druh nabízených sociálních služeb je vhodný k řešení jejich náročných životních situací. Poslední podmínkou je funkční infrastruktura doprovodných služeb, různé komunikační sítě, účetní a právní služby apod.

K správnému fungování organizace jakožto celku je nezbytné, aby se všechny výše zmíněné podmínky navzájem doplňovaly a propojovaly (Musil, 2004).

Supervize v sociální práci má svou legislativní oporu v rámci Standardů kvality sociálních služeb. Ty jsou prováděcím předpisem k zákonu č. 108/2006, o sociálních službách, v platném znění, a za závazný prováděcí předpis jsou považovány od 1. 1. 2007. Dle těchto standardů mají poskytovatelé sociálních služeb povinnost zajistit svým pracovníkům pomoc, podporu a profesní rozvoj. A to konkrétně dle Standardu č. 10, písmene e) s názvem „Profesní rozvoj zaměstnanců“, který zní takto: „Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka“ (Standardy kvality sociálních služeb, online). Samotný pojem supervize a jeho bližší vymezení se objevuje až v podrobnějším dokumentu s názvem Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele, v kritériu 11. 6. (s. 80): „Supervize znamená ve všech pomáhajících profesích zamyšlení se

nad profesionálním jednáním pracovníků, nad fungováním pracovních týmů nebo celého zařízení.“

Kvalitní supervize má pozitivní přínos jak pro organizace jako celky, tak i pro jejich jednotlivé pracovníky. Přispívá především: „k vyjasnění poslání pracoviště a celé organizace, k prevenci syndromu vyhoření pracovníků, k prevenci zahlcenosti a přepracovanosti, k účinnému zvládnutí pocitů bezmoci a viny a k účinnějšímu zacházení s vlastními zdroji pracovníků“ (Úlehla, 2005, s. 118). To vše napomáhá ke zlepšování poskytovaných služeb a tím ve výsledku ke zvyšování efektivity a dobrého jména organizace.

Jedním ze základních a nejdůležitějších cílů supervize v organizaci je zajistit klientům co nejvyšší kvalitu poskytovaných služeb. Taková supervize pak pracovníkům v pomáhajících profesích dává prostor pro:

- prezentování náročných případů v týmu,
- pravidelné reflektování vlastní práce, získání jiných názorů, pohledů a zpětné vazby,
- zodpovězení etických otázek daného pracoviště (hodnoty, normy, pravidla),
- profesní růst, rozvoj pracovních dovedností, pravidelné vzdělávání a získávání nových informací a poznatků v daném oboru,
- utužování vztahů v pracovním týmu, podporu a pomoc, získání ocenění za pracovní činnost,
- zajištění prevence syndromu vyhoření (Havrdová, 1999).

Supervize má v sociálních službách nezastupitelné místo. Díky ní mohou supervidovaní rozvíjet své schopnosti, dovednosti, znalosti či porozumění (vlastním emocím, vlastní práci s klienty). To, že je supervizor nezainteresovanou osobou zvenčí, nabízí neocenitelnou výhodu nezaujatého pohledu na řešené situace a případy během supervizního procesu. Supervizi v organizaci můžeme dělit na základě zodpovězení otázky, o čem daná supervize vlastně bude. Její zaměření je pak buď na organizaci, na zaměstnance či na konkrétní případ. V praxi však není téměř možné tyto druhy striktně oddělit, velmi často se vzájemně propojují a doplňují (Vávrová, 2012).

3.2.1 Supervize zaměřená na organizaci

Supervize zaměřená na organizaci, nebo také supervize programová, si za svůj hlavní cíl klade posílení a utužení fungování dané organizace. Snaží se o vytvoření jasné struktury, srozumitelného a přehledného pracovního prostředí, ve kterém mají pracovníci pevně stanovené a rozdělené své role a postavení, hlavně co se týče otázky kompetencí. Stejně důležité je také zaměření na celkovou kulturu organizace, která se odráží v atmosféře pracovního prostředí, ve vzájemných vztazích mezi pracovníky a vedením (managementem). Častými tématy takovéto supervize bývají koncepce a uspořádání pracoviště, jeho politika, identifikace pracovníků s organizací, etické normy včetně prevence etických pochybení apod. Aby ve výsledku došlo k žádoucímu posílení kvality poskytovaných služeb danou organizací, je potřeba, aby se zvolený supervizor orientoval v oblasti sociálních služeb, v legislativě s tím spojené a v neposlední řadě také v řízení a procesech organizace (Havrdová, Hajný, 2008; Havrdová in Kalina, 2003).

Velmi často, dalo by se říct v ideálním případě, se supervize zaměřená na organizaci využívá ve fázi přípravy vzniku nového pracoviště, zařízení či programu a při jeho následném uvedení do praxe. „Zkušenost ukazuje, že nový program či organizace se potýká zákonitě s celou řadou otázek a témat, které nelze bezesbytku vyřešit od stolu a předem. Pracovníci takového programu potřebují prostor pro vlastní učení a hledání optimálního řešení mnoha nepředvídatelných problémů »za pochodu«, tak jak vznikají“ (Havrdová, Hajný, 2008, s. 54). Dalším případem využití supervize zaměřené na organizaci může být očekávaná, plánovaná, výraznější změna v organizaci. Pracovníci tak mohou být vystaveni novým situacím, se kterými se do té doby nesetkali a jejich řešení může být pro ně náročnější, např. zavádění standardů kvality apod. „Pokud jde o komplexnější situace, je nutnost učení vydatnější, a aby se mohli s takovými situacemi úspěšně vyrovnat, procházejí vlastně různými stádii změny. Právě v těchto případech je vhodné umožnit členům managementu supervizi zaměřenou na organizaci“ (Havrdová, Hajný, 2008, s. 54).

3.2.2 Supervize zaměřená na zaměstnance

Hlavním účelem supervize zaměřené na zaměstnance (supervize poradenská) je zachování a udržování motivace pracovníků na takové úrovni, aby docházelo k uspokojování jejich potřeb, zejména v kontextu pracovního prostředí. Tento druh supervize bývá často

využíván vedením organizace v případě, kdy chtějí dát svým zaměstnancům najevo, že mají zájem o jejich přání a potřeby (nástroj profesního růstu a rozvoje, prevence syndromu vyhoření), anebo v případě, kdy je potřeba stabilizovat narušenou personální situaci. K té může dojít například fluktuací zaměstnanců či napjatou atmosférou na pracovišti (náročné a obtížně řešitelné případy klientů, konflikty a nedorozumění mezi spolupracovníky apod.). Velmi užitečná je i pro nové členy v již fungujícím týmu, pro osoby začínající s prací v pomáhajících profesích či pro týmy, které procházejí citelnějšími změnami (složení týmu, náplň práce, zavádění nových metod, pravidel, standardů atd.) (Havrdová, Hajný, 2008). Formy supervize zaměřené na zaměstnance jsou podrobně popsány v podkapitole 1.4 této diplomové práce.

3.2.3 Supervize zaměřená na případ

Supervize zaměřená na případ spočívá v nalezení co možná nejlepšího a nejefektivnějšího způsobu či postupu řešení konkrétní kazuistiky klienta či klientů. Zpravidla pracovník předkládá neukončený případ, tedy takový, na kterém aktuálně pracuje, který je pro něj náročný a potřebuje poradit. „Supervize pak zahrnuje jak rozbor případu, tak i hledání možných a efektivních variant dalších intervencí“ (Havrdová, Hajný, 2008, s. 56). Výjimkou není ani předkládání nového případu, s nímž pracovník bude teprve začínat a to za účelem kvalitnější přípravy na setkání s klientem. Ne vždy je ale tato supervize zaměřená jen na konkrétní kazuistiku. Velmi často se týká přímo pracovníka samotného. A to především jeho emocí, osobních reakcí, postojů a názorů k danému případu. Může tak dojít k odhalení těch, jež mohou nevědomě bránit jeho úspěšnému řešení. Supervize, která je zaměřena na řešení konkrétního případu, by měla ideálně probíhat v organizaci, která je již zaběhlá a stabilní. Pracovníci takovéto organizace pak mají prostor věnovat se výhradně a primárně kvalitě své práce, z čehož plyne i větší motivace věnovat se naplno svým klientům (Havrdová, Hajný, 2008; Havrdová in Kalina, 2003).

3.3 Supervize jako nástroj profesního rozvoje

Díky tomu, že jsou v dnešní hektické době sociální služby čím dál tím více vyhledávány a využívány, jsou i na jejich poskytovatele – organizace, sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách, kladeny čím dál tím větší nároky. Zejména tedy na kvalitu poskytovaných služeb, která, krom jiného, úzce souvisí s profesionalitou a odborností

poskytovatelů (Vrtišková, 2009). A právě supervize zaujímá velmi důležitou roli, dle Českého institutu je hlavním nástrojem v profesním rozvoji pracovníků a jejich pracovních schopností, dovedností a kompetencí. „Z hlediska účelu má vzdělávací aspekt supervize zlepšit odbornou kompetenci pracovníka při práci s klientem (zlepšit jeho znalosti, dovednosti, postoje, včetně sebereflexe). V současné době je vzdělávací aspekt supervize často přítomný v případové supervizi, přičemž se na vzdělávání podílejí i členové skupiny či týmu. Stírá se tak výlučná role supervizora jako hlavního zdroje informací pro učení“ (Havrdová, Hajný, 2008, s. 52). Legislativní oporou v tomto ohledu je supervizi např. dokument „Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele“, konkrétně Standard 11. Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů.

Rozdíl mezi vzděláváním pomocí supervize a jinými druhy vzdělávání je hlavně v tom, že v supervizním procesu udává směr profesního rozvoje především sám pracovník. Je to právě on, kdo přináší témata a problémy k řešení. Vzdělávací aspekt supervize rozvíjí profesní růst, učí supervidované jak efektivně reagovat nejen na problémy svých klientů a cílových skupin, ale také na problémy organizace či celé společnosti (Havrdová, Hajný, 2008; Matoušek, 2003; Shavel, Tomka, 2010).

Zvyšování svých odborných kompetencí dosahují supervidovaní též reflektováním vnějších i vnitřních činitelů, kteří mohou mít na jejich práci zásadní vliv. Výsledkem takovéto supervize by pak měla být schopnost supervidovaného efektivněji využívat své znalosti a dovednosti při řešení náročných životních situací svých klientů a cílových skupin, schopnost umět své znalosti, zkušenosti a dovednosti předávat dalším kolegům a snaha a chuť hledat a využívat možnosti dalšího vzdělávání (Havrdová, Hajný, 2008; Matoušek, 2003; Shavel, Tomka, 2010).

Pokud se pracovník účastní supervize pravidelně po celou dobu své aktivní praxe v pomáhajících profesích, lze ji v takovém případě považovat za jednu z forem celoživotního vzdělávání a profesního rozvoje, přičemž se velký důraz klade na aktivizaci pracovníkova vlastního potenciálu (Havrdová, Hajný, 2008; Matoušek, 2003; Shavel, Tomka, 2010).

3.4 Supervize jako prevence syndromu vyhoření

„Profesionální sociální práce přináší pracovníkům nepřetržitý kontakt se skupinami lidí, jejichž potřeby jsou akcentované, psychika je v nerovnováze a jejich představa o přiměřené pomoci není vždy realistická“ (Matoušek, 2003, s. 55).

Sociální práce a poskytované sociální služby jsou obecně velmi náročné na psychiku. Na všechny pracovníky (sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, osobní asistenti, dobrovolníci apod.), kteří se pomáhajícím profesím věnují, jsou kladeny celkem vysoké pracovní nároky. Při řešení náročných životních situací svých klientů či celých cílových skupin jsou vystavováni značnému a permanentnímu stresu, včetně negativních emocí ať už vlastních nebo klientových, se kterými si často neumí sami poradit. Není tedy nic neobvyklého, že pomáhající profese bývají profese s nejčastějším výskytem syndromu vyhoření. Je tedy nezbytné, aby se těmto pracovníkům dostávalo tolik potřebné podpory a to především podpory profesionální. Ta může přicházet jednak od samotných nadřízených nebo kolegů a jednak od supervizorů. Pokud by se jim této podpory nedostávalo, mohlo by to vést k destabilizaci a narušení jejich psychické a duševní rovnováhy, což by následně mohlo mít negativní vliv i na jejich profesionální schopnosti a celkový pracovní výkon (Maroon, 2012; Matoušek, 2003; Poschkamp, 2013).

„Preventivní přístup k vyhoření spočívá též ve vytváření stimulačního prostředí, které umožňuje další učení. Týmová spolupráce a rozvojová supervize jsou v tomto smyslu jedním z nejdůležitějších způsobů, jak předcházet vyhoření“ (Havrdová in Bártlová, 2007, s. 54). Mnoho autorů (např. Havrdová, Maroon, Matoušek aj.) věnujících se tomuto tématu se shoduje na tom, že pravidelná a kvalitní supervize patří mezi nejdůležitější nástroje prevence syndromu vyhoření. Díky ní dokáže pracovník pojmenovat a definovat svou situaci, kterou v daný okamžik vnímá jako náročnou a nedokáže ji vlastními silami vyřešit. Zabraňuje se tak nabalování nových a nových nejasností, problémů či konfliktů ať už s organizací, spolupracovníky nebo samotnými klienty či cílovými skupinami.

Dále kromě kvalitní a pravidelné supervize můžeme mezi prevencí syndromu vyhoření ze strany organizace také zařadit řádnou přípravu na budoucí povolání v pomáhající profesi (zaškolování a zcvik nových pracovníků), mít jasně definované cíle a poslání dané organizace, mít jasně určené a vymezené role jednotlivých pracovníků (jejich kompetencí), vytvoření týmové důvěry a spolupráce, možnost pravidelné zpětné vazby na pracovní

výkony, umožnění dalšího vzdělávání, proškolení a účasti na různých seminářích, přednáškách, kurzech apod. Stejně důležitá je ale i schopnost samotného pracovníka umět nahlížet sám na sebe a na to, jak se v práci cítí, co a jak prožívá, co po pracovní stránce zvládá a co už ne. S tím je úzce spjata schopnost umět si stanovit vlastní hranice své komfortní zóny, při jejichž překročení vzniká riziko možného propuknutí syndromu vyhoření (Maroon, 2012; Matoušek, 2003; Poschkamp, 2013).

3.4.1 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření, známý též pod anglickým označením „burnout“, „je formálně definován a subjektivně prožíván jako stav fyzického, emocionálního a mentálního vyčerpání, které je způsobeno dlouhodobým zabýváním se situacemi, jež jsou emocionálně těžké (náročné). Tyto emocionální požadavky jsou nejčastěji způsobeny kombinací velkého očekávání a chronických situačních stresů“ (Křivohlavý, 2012, s. 66). Další ucelenou a velmi výstižnou definicí je ta od Matouška (Slovník sociální práce, 2008, s. 246), který zde popisuje burn-out syndrom jako: „Soubor příznaků vyskytující se u pracovníků pomáhajících profesí odvozený z dlouhodobé nekompensované zátěže, kterou přináší práce s lidmi. Je to stav psychického, někdy i celkového vyčerpání doprovázený pocity beznaděje, obavami, případně i zlostí. Pracovní motivace klesá, výkon se zhoršuje, klesá i sebevědomí. V chování ke klientům je patrný zvětšující se odstup, důraz na pravidla a disciplínu, na formální stránky programů, na racionalitu, někdy i vysloveně odmítavé nebo negativní postoje.“ Syndrom vyhoření bývá tedy výsledkem dlouhodobě prožívané frustrace či vyčerpání způsobených nenaplněnými očekáváními z pracovních i osobních interakcí s klienty a cílovými skupinami. Pracovníci v pomáhajících profesích více dávají, než dostávají, což z dlouhodobého hlediska může vést k propuknutí syndromu vyhoření. Emoční a tělesné projevy tohoto syndromu mohou být doprovázeny ztrátou zájmu o pracovní činnosti, ztrátou důvěry nejen v sebe sama, své schopnosti a dovednosti (depersonalizace, snížení osobního výkonu), ale také v ostatní spolupracovníky. Odráží se to také často v přístupu ke klientům, kdy se vytrácí pečující a podporující přístup ze strany sociálního pracovníka, snižuje se nejen kvalita, ale i kvantita poskytované péče a pomoci (Křivohlavý, 2012; Maroon, 2012)

Syndrom vyhoření je tedy vlastně jakýsi soubor příznaků a obtíží fyzických, psychických i behaviorálních.

Projevy ve fyzické rovině se projevují jako chronická únava, celková tělesná zeslábnost, poruchy spánku, narušené stravovací návyky, časté bolesti hlavy a zad, poruchy paměti a celkového soustředění se. To vše vede k větší náchylnost k úrazům, nemocem apod.

U projevů v psychické rovině můžeme zpozorovat cynismus, negativismus, pesimismus, špatnou náladu, pocity bezmoci až beznaděje, pocity méněcennosti až vlastní zbytečnosti, pocit vlastního selhávání a vlastní neschopnosti, frustrace, zoufalství apod.

Projevy v behaviorální rovině značí zhoršení pracovního výkonu, absence, častější konflikty (se spolupracovníky, s klienty...), ztrátu pozitivního přístupu k práci a celkového nadšení z ní, soukromé problémy, vyšší míru rizika vzniku sociálně patologických jevů apod. (Jankovský, 2003; Stock, 2010).

4. Výzkumná část

Ve výzkumné části této diplomové práce bylo zjišťováno subjektivní vnímání supervize z pohledu supervidovaných sociálních pracovníků. Vzhledem k tomu, že bylo potřeba získat komplexní informace, a to především ze zkušeností, postojů a názorů samotných supervizantů, byl jako nejvhodnější způsob sběru dat vybrán výzkum kvalitativní. Jeho pomocí bude naplněn hlavní cíl diplomové práce a to zodpovězením hlavní výzkumné otázky, která je rozdělena do čtyř dílčích výzkumných otázek. Obě části práce, jak teoretická, tak výzkumná, jsou vzájemně propojeny a úzce spolu souvisejí.

Tato kapitola se tedy věnuje praktické stránce celého výzkumného šetření. Popisuje význam kvalitativního výzkumu a jednu konkrétní techniku sběru dat, která byla při dotazování sociálních pracovníků použita. Dále definuje cíl výzkumného šetření a z něho vyplývající hlavní a dílčí výzkumné otázky. Je zde také uveden scénář otázek, který byl k získání subjektivního vnímání supervize použit. Neméně důležitá je i podkapitola o zvoleném výzkumném vzorku a samotném postupu při sběru informací a dat.

4.1 Kvalitativní výzkum

„Kvalitativní výzkum je nematematický analytický postup. Může to být výzkum týkající se života lidí, příběhů, chování, ale také chodu organizací, společenských hnutí nebo vzájemných vztahů“ (Kutnohorská, 2009, s. 22). Kvalitativní výzkum umožňuje hlubší poznání a pochopení zkoumaného jevu, jeho souvislostí, stejně jako toho, jaký je a proč. Za kvalitativní výzkum je označován takový výzkum, při jehož zpracování se nepoužívají žádné statistické metody či jiné způsoby kvantifikace. Zaměřuje se na menší počet výzkumného vzorku a daný jev je zkoumán z jejich pohledu. Využívá tzv. induktivní metodu, což znamená, že nejdříve jsou získána data od komunikačních partnerů a až následně jsou zkoumány pravidelnosti, které se v nich nacházejí. Je tedy shromažďováno to, co říkají, odpovídají a následně jsou jejich slova používána jako „klíče“ ke zkoumanému tématu. Proto velmi často dochází k co nejpřesnějšímu přepisu získaných odpovědí (Hendl, 2005; Walker, 2013; Švaříček, Šedřová, 2014).

Mezi velké výhody tohoto druhu výzkumu patří bezpochyby snaha o získání podrobného popisu a vhledu při zkoumání komunikačních partnerů, problémů či jevů a to

v jejich přirozeném sociálním prostředí. Objasnění toho, jak lidé chápou, co se děje, proč se to děje a proč jednají způsobem, jakým jednají, je jedním z hlavních cílů a úkolů kvalitativního výzkumu. Hlavní pozornost je věnována pochopení a porozumění aktuálnímu dění a následnému podrobnému popisu současné situace. Menší výzkumný vzorek může na první pohled působit jako nevýhoda kvalitativního výzkumu, ale není tomu tak. Právě díky nižšímu počtu komunikačních partnerů je možné provést mnohem hlubší a podrobnější popis zkoumaného jevu s ohledem na jeho kontext a lokální situaci. Výsledkem kvalitativního výzkumu je pak vytvoření holistického, komplexního obrazu zkoumaného jevu (Hendl, 2005).

4.1.1 Metody získávání dat

K získání potřebných informací byl jako nejvhodnější metoda sběru dat zvolen rozhovor, konkrétně rozhovor polostrukturovaný. Bývá také označován jako rozhovor řízený či strukturovaný s otevřenými otázkami. Rozhovor jako takový bývá považován za obtížnější metodu sběru kvalitativních dat, zároveň ale za jednu z nejvýhodnějších. Jeho pomocí dokáže výzkumník získat přehled nejen o holých faktech zkoumaného, ale dokáže odhalit i hlubší, osobnější a subjektivní postoje a motivy (Hendl, 2005; Kutnohorská, 2009). Výzkumník se „snaží vysvětlovat jevy očima zkoumaných osob, a ne na základě svých vlastních názorů, očekávání, tradic apod. Všímá si i rozdílů mezi zkoumanými osobami a zjišťuje, zda existují rozdíly v tom, jak se ony dívají na danou věc“ (Gavora, 2010, s. 142).

Polostrukturovaný rozhovor zajišťuje výzkumníkovi relativní volnost během své realizace. Ačkoliv je na samém začátku vytvořeno schéma, které definuje následné okruhy otázek, jejich pořadí nemusí být během rozhovoru přesně dodrženo (dle aktuální potřeby). Zároveň může výzkumník během rozhovoru pokládat doplňující otázky tak, aby zcela správně pochopil a porozuměl odpovědi dotazovaného (Hendl, 2005; Kutnohorská, 2009).

4.2 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Aby mohl být kvalitativní výzkum vůbec zahájen, je potřeba si na jeho začátku určit nejen téma, které se bude zkoumat, ale také cíl celého výzkumu a z něj vyplývající základní výzkumné otázky. Ty mohou být v průběhu realizace výzkumného šetření, sběru a analýzy získaných dat, dle potřeb výzkumníka přehazovány, modifikovány, doplňovány či naopak zcela vypouštěny. Díky tomu je považován kvalitativní výzkum za emergentní, pružný a

přízpůsobivý typ výzkumu. Získaná data pak výzkumník vyhodnocuje a zaznamenává si ta, která vedou k zodpovězení všech výzkumných otázek (Hendl, 2005).

Cílem kvalitativního výzkumu této diplomové práce bylo zjistit, jak subjektivně vnímají supervizi samotní supervidovaní sociální pracovníci. Z tohoto cíle pak byla vyvozena hlavní výzkumná otázka. Aby mohla být výzkumným šetřením zodpovězena, byly z ní odvozeny čtyři dílčí výzkumné otázky. Každé z nich pak byly přiřazeny odpovídající otázky, které tvořily samotný polostrukturovaný rozhovor s komunikačními partnery. Na základě jejich odpovědí byly vyhodnoceny jednotlivé dílčí výzkumné otázky, následně pak hlavní výzkumná otázka a tím byl v samotném závěru naplněn cíl kvalitativního výzkumu diplomové práce.

4.2.1 Scénář otázek

Cíl kvalitativního výzkumu diplomové práce

- Identifikovat a popsat subjektivní vnímání supervize, její přínosy, pozitiva i negativa, z pohledu supervidovaných sociálních pracovníků.

Hlavní výzkumná otázka

- Jak subjektivně vnímají supervizi samotní supervidovaní sociální pracovníci?

Dílčí výzkumné otázky

- V jaké podobě probíhá supervize supervidovaných sociálních pracovníků?
- Jak subjektivně vnímají supervidovaní sociální pracovníci bezpečí během supervize?
- Jaké pocity a myšlenky mají supervidovaní sociální pracovníci po skončení supervize?
- Jaká pozitiva, přínosy a negativa přináší supervize supervidovaným sociálním pracovníkům?

4.3 Popis výzkumného vzorku

Výzkumný soubor kvalitativního výzkumného šetření této diplomové práce tvoří sociální pracovnice působící v organizacích Karlovarského kraje. Ten jsem si zvolila proto, že v něm žiji a sama byla v jedné takové organizaci zaměstnaná na pozici sociální pracovnice. Jako výzkumný vzorek jsem si následně vybrala dvanáct sociálních pracovníc, celkem ze šesti různých organizací, pracujících v přímé péči o klienty. Hlavním kritériem výběru byla vlastní

zkušenost s těmito sociálními pracovníci. A to jak v rovině osobní, tak v rovině pracovní. Fakt, že výzkumný vzorek tvoří pouze ženy, je čistě náhodný.

Organizace 1 a 2

Jejich cílovou skupinou jsou osoby ohrožené různými formami závislosti, osoby starší 15 let vedoucí rizikový způsob života, osoby po výstupu z léčby, těhotné ženy ohrožené závislostí. V těchto organizacích je zaměstnáno pět z dvanácti sociálních pracovníků výzkumného vzorku.

Organizace 3

Cílovou skupinou této organizace jsou rodiny s dětmi, jejichž vývoj je ohrožen nepříznivou sociální situací celé rodiny a kterou rodiče nedokáží bez pomoci a podpory zvenčí vyřešit. V této organizaci jsou zaměstnány dvě z dvanácti sociálních pracovníků výzkumného vzorku.

Organizace 4

Její cílovou skupinou jsou osoby se zdravotním postižením a jejich začleňování do běžné společnosti a na otevřený trh práce. V této organizaci jsou zaměstnány dvě z dvanácti sociálních pracovníků výzkumného vzorku.

Organizace 5 a 6

Cílovou skupinou těchto dvou organizací jsou senioři, kteří z důvodu nepříznivého zdravotního stavu a vyššímu věku již nemohou žít samostatně ve svém přirozeném prostředí. V těchto organizacích pracují tři z dvanácti sociálních pracovníků výzkumného vzorku.

4.4 Postup získávání dat

Před samotnou realizací sběru dat, tedy před uskutečněním rozhovorů, jsem se nejprve se sociálními pracovníci zkontaktovala. S některými jsem mluvila po telefonu, s některými osobně a zbytku jsem zaslala e-mail. Všem jsem představila svou diplomovou práci, její téma a hlavně cíl jejího výzkumného šetření. Následně jsem je požádala, jestli by bylo možné s nimi rozhovor vést osobně. Celkem jsem takto oslovila šestnáct sociálních pracovníků, čtyři z časových či osobních důvodů odmítly. Se zbylými dvanácti sociálními pracovníci jsem si poté dohodla přesné datum a místo, kde bude náš rozhovor uskutečněn.

Dotazované sociální pracovníce jsem navštívila na jejich pracovištích, všechny zde měly k dispozici prázdnou místnost, kde jsme měly na rozhovor dostatečný a příjemný prostor a hlavně soukromí. Před zahájením samotného dotazování jsem každé znovu

představila svou diplomovou práci a její cíl, který bude uskutečněnými rozhovory naplněn. Stejně tak jsem je ujistila, že náš rozhovor bude sloužit pouze pro zpracování výzkumné části této diplomové práce a že jejich jména nebudou nikdy a nikde zveřejněna. Namísto nich budou označeny jako SPx. Zároveň jsem je požádala o udělení slovního souhlasu, že si mohu rozhovor nahrávat na diktafon za účelem pozdějšího doslovného přepisu jejich odpovědí a zároveň, že mohu tyto přepisy použít v příloze diplomové práce.

Co se struktury rozhovoru týče, vysvětlila jsem jim, že se skládá ze čtyř dílčích okruhů, které jsou zaměřeny na určitou oblast supervize a každému z nich jsou přiřazeny konkrétní otázky, pomocí kterých budu zjišťovat jejich subjektivní vnímání dané oblasti supervize.

Po získání slovního souhlasu sociálních pracovníků a ujištění se, že všemu rozumí a nepotřebují se na nic doptat, byl rozhovor zahájen.

5. Vyhodnocení a prezentace výsledků

V této kapitole je podrobně popsána prezentace a vyhodnocení výsledků získaných pomocí kvalitativního výzkumného šetření, s jehož konkrétním průběhem nás seznamuje kapitola předchozí.

Z hlavního cíle tohoto výzkumu, který zní: „identifikovat a popsat subjektivní vnímání supervize (přínosy, pozitiva, negativa) z pohledu supervidovaných sociálních pracovníků“ následně vyplynula hlavní výzkumná otázka, na kterou byla odpověď získávána zodpovězením dílčích výzkumných otázek, čemuž se věnují následující podkapitoly.

Dílčí výzkumné otázky jsou samostatně analyzovány. Otevřeným kódováním jsou rozčleněny a rozebrány na samostatné části. Ty jsou následně podrobně prostudovány a porovnávány. Jsou v nich hledány podobnosti či rozdíly, aby mohly být v samotném závěru seskupeny do kategorií dle podobnosti. Pojmenování kategorií by mělo jasně vypovídat o jejich obsahu (Hendl, 2005; Švarčíček, Šedřová, 2014).

5.1 Dílčí výzkumná otázka č. 1

V JAKÉ PODOBĚ PROBÍHÁ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÝCH?

První dílčí výzkumná otázka je informativního charakteru, abychom si udělali představu o tom, jak supervize u supervidovaných sociálních pracovníků probíhá. Otázky směřovaly na formu supervize, jak často probíhá a jak dlouho se jí účastní.

Analýzou odpovědí na otázky přiřazené k této dílčí výzkumné otázce jsem získala dvě kategorie: supervize týmová, supervize individuální.

5.1.1 Kategorie supervize týmová

Všechny dotazované sociální pracovníce se v současné době na svém pracovišti účastní supervize týmové. Oceňují spolupráci v týmu během supervize, protože ji vnímají jako velmi užitečnou pro další práci se svými klienty. Často je dle jejich vyjádření potřeba slyšet jiné názory, nápady a pohledy kolegů, jak dále postupovat v daných případech.

SP2: „Týmovka je asi nejvíc užitečná pro mojí práci s klientama, díky tomu, že je nás tam víc, víc názorů, nápadů, pohledů.“ SP4: „Pravidelně mám týmovou supervizi. A musím říct, že mi dost vyhovuje. Je fajn, že je nás tam hodně a každý má svůj názor a jiný pohled na to, co řešíme.“

Sociální pracovnice kvitují nejen probírání konkrétních případů, ale také i možnost řešit v týmu negativní emoce či vztahové problémy mezi kolegy. Ty se společně během supervize řeší mnohem lépe a snáze, než mimo ni jen mezi jednotlivci.

SP5: *„Základem je týmová supervize, bez který si svojí práci už ani nedokážu představit.*

Jednak při probírání případů a taky se na supervizi mnohem líp probírají i nepříjemný vztahové věci na pracovišti.“ SP7: *„A ze zkušenosti se i osobní negativní emoce a vztahy mezi kolegama líp řeší na týmový supervizi než bez ní.“*

5.1.2 Kategorie supervize individuální

Stejně jako u týmové formy supervize mají všechny dotazované sociální pracovnice na svém pracovišti možnost zažádat o supervizi individuální. Důvodem k požádání o individuální supervizi může být situace, kdy se u sociálních pracovníků objeví nějaké téma, u jehož řešení chtějí být jen ony samy se supervizorem. Často se to týká řešení negativních či hodně osobních a vnitřních pocitů.

SP1: *„A k tomu teda ještě aktuálně využívám i možnost individuální supervize, kterou nám v organizaci umožňují, když potřebuju řešit něco, u čeho chci bejt sama jen se supervizorem.“*

SP2: *„Zrovna teď tuhle možnost individuální supervize využívám, protože občas na týmovce zažívám negativní pocity, který nechci řešit před ostatníma, ale je potřeba je vyřešit.“*

SP4: *„V práci mám taky možnost požádat o supervizi individuální, kdybych měla něco, co nechci řešit před ostatníma na týmovce. Párkrát jsem zažádala, většinou šlo hlavně o moje vnitřní pocity, hodně osobní, který jsem nechtěla rozebírat před ostatníma.“*

Dalším důvodem může být situace, kdy mají pocit, že jim týmová supervize nenabízí užitečné rady a nápady, jak postupovat při práci s klientem. Někdy je totiž potřeba dané téma probrat mnohem hlouběji a podrobněji, na což během týmové supervize nemusí být vždy dostatek prostoru vzhledem k množství řešených témat.

SP10: *„Občas se stane, že týmu dojdou nápady na to, jak dál pracovat s klientem a je potřeba mnohem hlubšího a podrobnějšího rozebrání případu. Na to ale kolikrát není takový prostor při týmovce, tam je většinou potřeba řešit více věcí.“*

SP11: *„V případě, že by někomu nestačila a potřeboval by supervizi individuální, není problém si o ni požádat vedení organizace. Někdy se může stát, že řeším náročnější případ a na týmovce se mi nepodaří získat užitečné rady, jak postupovat dál.“*

5.1.3 Přehled formy supervize sociálních pracovníků

Pro přehlednost uvádím v následující tabulce, jakou formou probíhá supervize u jednotlivých sociálních pracovníků.

Sociální pracovníci	Forma supervize	Interval supervize	Jak dlouho se účastní
SP1	Týmová, individuální	1x za 8 týdnů	9 let
SP2	Týmová, individuální	1x za 8 týdnů	3 roky
SP3	Týmová, individuální	1x za 4 týdny	12 let
SP4	Týmová	1x za 8 týdnů	5 let
SP5	Týmová	1x za 6 týdnů	13 let
SP6	Týmová	1x za 6 týdnů	2 roky
SP7	Týmová	1x za 8 týdnů	3 roky
SP8	Týmová	1x za 6 týdnů	3 roky
SP9	Týmová	1x za 6 týdnů	13 let
SP10	Týmová	1x za 4 týdny	4 roky
SP11	Týmová	1x za 3 měsíce	6 let
SP12	Týmová	1x za 6 týdnů	8 let

5.2 Dílčí výzkumná otázka č. 2

JAK SUBJEKTIVNĚ VNÍMAJÍ SUPERVIDOVÁNÍ BEZPEČÍ BĚHEM SUPERVIZE?

Druhá dílčí výzkumná otázka je zacílená na to, jak dotazované sociální pracovníci subjektivně vnímají bezpečí během své supervize. Z podkapitoly 2.3 Supervizní vztah teoretické části víme, že základem fungujícího supervizního vztahu, a tudíž celé supervize, je prostředí, ve kterém se supervidovaní cítí bezpečně a uvolněně. Jen díky tomu se pak dokážou zcela otevřít a být upřímní při zkoumání nejen sebe sama, ale i své práce. Analýzou odpovědí na otázky přiřazené k této dílčí výzkumné otázce jsem získala následující kategorie: aktivita, upřímnost a otevřenost, prostor pro vlastní vyjádření, respekt, pravidlo mlčenlivosti, bezpečí.

5.2.1 Kategorie aktivita

Dotazované sociální pracovnice jsou během supervize aktivní nebo se alespoň snaží aktivně projevit. V odpovědích se objevoval názor, že pokud by někdo na supervizi mlčel a jen ji celou proseděl, nebude mít ve výsledku tak velký efekt, jaký by měla a mohla mít.

Supervize je vnímána jako nepostradatelná součást profese, proto je pro sociální pracovnice přirozené mít aktivní přístup nejen k řešeným kauzám klientů, ale také ke zbytku supervizního týmu. K aktivitě jako takové byly podporovány již při vstupu do současného pracovního kolektivu, což se následně přirozeně přeneslo i do supervizního procesu.

SP3: „*Ano, jsem aktivní, protože si myslím, že pokud někdo supervizi jen prosedí, přílišný efekt mít nebude.*“ SP5: „*Vzhledem k tomu, že supervizi vnímám jako nepostradatelnou součást mé práce, jsem v ní maximálně aktivní.*“ SP10: „*Na začátku, při vstupu do tohoto týmu, jsem byla podporována kolegy k aktivnímu přístupu a projevení zájmu, a tak pro mě bylo snazší mít takový přístup i při supervizi, kdy toto pro mě bylo již přirozené.*“

Pokud někdy došlo k pasivnímu přístupu, byla důvodem absence vlastního názoru či nápadů k řešenému tématu či momentální neschopnost říct si o prostor pro vlastní vyjádření.

SP11: „*Většinou nemám téma k řešení, takže to jsem spíše pasivní. Když ale mám k tématu co říct, jsem celkem aktivní.*“ SP12: „*Při supervizi se snažím být aktivní, někdy mám ale potíže říct si o svůj prostor.*“

5.2.2 Kategorie upřímnost a otevřenost

Aby měla supervize pro dotazované sociální pracovnice kýžený efekt, byla jim užitečná, prospěšná a nápomocná, snaží se být při sdělování svých názorů, postojů a pocitů během supervizních setkání maximálně upřímné a otevřené. A to i v případě, kdy jsou řešena méně příjemná či více náročná témata. Podstatně k tomu také přispívá tým, který motivuje a podporuje upřímnou a otevřenou komunikaci mezi svými členy. K upřímnosti a otevřenosti motivuje sociální pracovnice také potřeba dostávat stejně upřímnou a otevřenou zpětnou vazbu a náhled od ostatních kolegů. Jen z toho pak mohou čerpat informace pro ně užitečné.

SP6: „*Proto pro mě není zároveň problém být k těmto věcem upřímná a otevřená, i když jsou pocity a názory náročnější pro vyjádření.*“

SP8: „Snažím se být aktivní, upřímná a otevřená, protože si uvědomuji důležitost a prospěšnost. Jsem také v týmu, kde mám maximální podporu a k takovému přístupu jsem byla od nástupu na danou pozici motivována.“ SP9: „Otevřenost a upřímnost je nutná, neboť jinak mi supervize nemůže být užitečná.“

Mezi dva uvedené případy, kdy nedochází k maximální upřímnosti a otevřenosti, patří jednak řešení tématu, které se až příliš osobně dotýká a jednak nedůvěra k schopnostem supervizora, že dokáže supervizní setkání udržet a ukočírovat.

SP1: „U týmové supervize je to náročnější. Ne vždy jsem upřímná a otevřená ve všech bodech. Mám trochu skepsi k některým supervizorům a nejsem si vždycky jistá, že to dokážou udržet a ukočírovat.“ SP11: „Upřímná jsem vždycky, když mluvím. A to, jak jsem otevřená, záleží na tématu, někdy nechci před kolegy sdělovat vše, obzvláště pokud se to týká mého osobního života.“

5.2.3 Kategorie prostor pro vlastní vyjádření

Všechny dotazované sociální pracovnice mají během svých supervizních setkání dostatečný prostor pro vyjádření vlastních pocitů, názorů, nápadů a postojů k řešenému tématu. Čas pro vlastní vyjádření využívají dle své aktuální potřeby a nálady, aniž by pociťovaly sebemenší náznak nátlaku na délku svého projevu od svých kolegů. Naopak mají mezi sebou vzájemný respekt a podporu. Pokud se stalo, že si jedna ze sociálních pracovnic uzurpovala prostor pro své sdělení na úkor ostatních, byla na to empaticky upozorněna supervizorem.

SP6: „Pro můj názor a celkově pro každého člena týmu je vytvořen dostatečný prostor pro vyjádření jeho pocitů, zároveň se dává i dostatečný čas, kdy se nestane, že by byl na člena týmu vyvíjen tlak.“ SP8: „Každý člen týmu má vždy dostatečný prostor k vlastnímu vyjádření, protože se vzájemně respektujeme a podporujeme.“

5.2.4 Kategorie respekt

Několik dotazovaných sociálních pracovnic mělo občas pocit narušení respektu vůči své osobě, svým názorům, postojům a pocitům. Jako možný důvod uvedly, že mohlo být některým už nepříjemné, do jaké hloubky se dané téma řešilo. K tomu se přidaly jiné osobní negativní pocity, což u jedné sociální pracovnice vyústilo v potřebu individuální supervize.

SP1: „Ostatními členy týmu jak kdy. Záleží na tom, jak moc se jdu při řešení tématu do hloubky a koho se na té cestě dotknu.“ SP2: „Párkrát se mi stalo, že jsem měla pocit, že můj názor a nápady nejsou brány jako rovnocenné. Přidaly se k tomu ještě i nějaký soukromý negativní pocity a vlastně proto mám teď i individuální supervizi.“

Převládajícím názorem u sociálních pracovníků však bylo, že respekt vůči ostatním, jejich názorům a pocitům je jednou z hlavních zásad jejich supervize. Váží si různorodosti názorů, které přispívají k jejich profesnímu a osobnostnímu růstu.

SP5: „Respekt je jedna z hlavních zásad naší supervize, odlišnost názoru je žádoucí pro další osobnostní a profesní růst. Takže ano, vzájemně se tolerujeme, respektujeme a vážíme si názoru a pocitů druhých.“ SP6: „Naše názory a pocity jsou respektovány všemi zúčastněnými. Každému členovi je dán stejný respekt. Během vyjadřování není vyvoláván žádný konflikt či zesměšňování projevující osoby.“

5.2.5 Kategorie pravidlo mlčenlivosti

Pravidlo mlčenlivosti a nevynášení informací ze supervizních setkání vnímají dotazované sociální pracovníce jako maximálně fungující. Považují ho za bezpodmínečné a jedno ze základních pravidel fungování supervizní skupiny. Dle svých slov by jeho porušení v žádném případě netolerovaly a vnímaly by to jako hrubé porušení pracovní kázně.

SP5: „Mlčenlivost je bezpodmínečná součást supervize, náš tým si na tomto pravidle zakládá a vnímá ho jako kardinální pravidlo supervize.“ SP9: „Všichni kolegové z týmu mají povinnost zachovat mlčenlivost, vynesení informací z týmu je hrubé porušení pracovní kázně. Nemám zkušenost s tím, že by některý kolega porušil mlčenlivost.“

Zkušenost s porušením tohoto pravidla se ve výpovědích sociálních pracovníků sice objevila, ale pouze jako sdílená skrz nově přichozí členy jejich týmu.

SP1: „Ano, vnímám ho jako fungující. I když znám i případy, kdy tomu tak nebylo. Naštěstí se to nikdy netýkalo mé supervize.“ SP4: „V minulosti jsme opakovaně řešily, že některé kolegyně měly špatné zkušenosti z jiných supervizí, kde témata byla vynášena. Získat si jejich důvěru bylo velmi náročné, ale naštěstí se to vždy povedlo díky soudržnosti týmu. Takže v mé současné supervizi toto pravidlo funguje.“

5.2.6 Kategorie bezpečí

Dle odpovědí se sociální pracovníce během svých supervizních setkání cítí bezpečně, některé dokonce použily spojení velmi bezpečně. Jejich pocit bezpečí vyplývá z fungujícího supervizního týmu. Všichni jeho členové jsou poučeni o náležitostech supervize tak, aby plnila svůj účel. Stejně tak všichni dodržují předem dohodnutá a nastavená pravidla, čímž vytvářejí ze supervize bezpečný prostor, ve kterém mohou sociální pracovníce otevřeně a upřímně vyjádřit své názory bez obav, že by se tím mohly jakkoliv ohrozit. Stejně tak i vzájemná důvěra mezi kolegy a možnost sdílet příjemné i nepříjemné k pocitu bezpečí velmi přispívá.

SP5: „*Velmi a díky tomuto pocitu v ní mohu být zcela otevřená, upřímná, svobodná. Všichni kolegové dodržují nastavená a dohodnutá pravidla.*“ SP8: „*Pocit bezpečí vnímám jak během supervize, tak v rámci celého týmu, kdy můžeme sdílet příjemný i méně příjemný.*“

Ve třech odpovědích se také objevilo narušení pocitu bezpečí. V prvním případě nebylo způsobeno přístupem ostatních členů supervizního týmu, ale vlastními pocity a nevyřešenými věcmi konkrétní sociální pracovníce. Ve druhém případě ve chvíli, kdy se sociální pracovníce během supervize necítila bezpečně, uměla to říci, společně s týmem důvody narušení vyřešili, což vedlo k opětovnému obnovení pocitu bezpečí. Třetím důvodem narušení bezpečí během supervize byla přítomnost vedoucího pracovníka. Dle svých slov se sociální pracovníce nedokázala zcela uvolnit a byla jako v křeči.

SP2: „*V podstatě ano. Jak jsem říkala, řeším si v individuální supervizi nějaký svoje věci a pocity, který mi trochu ten pocit bezpečí narušují. Ale jak říkám, není to vina ostatních kolegů nebo supervizora, je to jen můj subjektivní pocit.*“ SP3: „*Ano cítím, a když ne, umím to říct. A nikdy moje připomínka nebyla zametena pod koberec, vždy se o tom mluvilo. Takže ve mně byl pocit bezpečí vždycky znova obnoven.*“ SP11: „*Když není na supervizi přítomná naše vedoucí, tak se cítím bezpečně. Jinak se nedokážu uvolnit, jsem jako v křeči.*“

5.2.7 Kategorie osoba supervizora

Během analýzy získaných dat se v odpovědích sociálních pracovníc napříč téměř všemi předešlými kategoriemi objevoval důraz na význam samotného supervizora.

Pro dotazované sociální pracovníce je důležité, aby si supervizor získal jejich přirozený respekt, aby si ho vážily a věřily mu. To, jak jsou během supervize upřímné a

otevřené záleží na tom, jak supervizi vede, jak se chová, jak vše dokáže udržet a ukočírovat a to i v případech, kdy atmosféra během supervizního setkání zhoustne. Je tedy potřeba mít supervizora podporujícího upřímnou a otevřenou komunikaci, čímž vytváří pro sociální pracovníce bezpečné prostředí.

SP3: „Komunikuji otevřeně a upřímně, dovoluje mi to i důvěra, kterou mám v supervizora. Je hodně důležitý, jak supervizor je, jak celou supervizi řídí, jak se chová.“ SP7: „U těch podle mě hraje důležitou roli jaký je supervizor, jak si umí poradit, když atmosféra zhoustne.“ SP12: „Stejně důležitý je pro mě i náhled a názor supervizora, kterého si samozřejmě ale musím vážit, respektovat ho a věřit mu. Což naštěstí s naším supervizorem mám.“

Zároveň je pro sociální pracovníce důležitý dohled supervizora na to, aby se někdo necítil během supervize nerespektovaný a aby měli všichni dostatečný prostor pro svá vyjádření. Pokud všechny tyto aspekty supervizor splňuje, vytváří tím pro sociální pracovníce bezpečné supervizní prostředí.

SP4: „Supervizor vždy dává dostatečný prostor všem zúčastněným v případě, že se chtějí vyjádřit. Pravidelně ověřuje, zda někdo z nás k danému tématu chce něco dodat.“ SP10: „Hodně na to dohlíží i supervizor, aby se někdo z nás necítil nerespektovaný.“ SP7: „Stejně tak vnímám i osobu supervizora, důvěřuju mu, což je pro celkový pocit bezpečí taky hodně důležitý.“

5.3 Dílčí výzkumná otázka č. 3

„JAKÉ POCITY A MYŠLENKY MAJÍ SUPERVIDOVANÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI PO SKONČENÍ SUPERVIZE?“

Třetí dílčí výzkumná otázka se zabývá tím, jak se dotazované sociální pracovníce cítí po skončení supervize, co jim běží hlavou, nad čím přemýšlejí, zda se u nich objevují nějaká nezpracovaná témata a zda mají dostatečný prostor k zhodnocení průběhu supervize. Analýzou odpovědí na otázky přiřazené k této dílčí výzkumné otázce jsem získala následující kategorie: náročnost řešených témat, pozitivní pocity, negativní pocity, myšlenky, nezpracovaná témata, zhodnocení supervize.

5.3.1 Kategorie náročnost řešených témat

Záměrně jsem tuto kategorii umístila jako první, protože jsou s ní úzce propojeny nadcházející kategorie pozitivní pocity, kategorie negativní pocity i kategorie myšlenky. To,

jestli sociální pracovníce po skončení supervize prožívají pozitivní či negativní pocity a o čem následně přemýšlejí, se zcela jednoznačně odvíjí od obsahu a náročnosti řešených témat a také toho, do jaké míry se jim je povedlo uzavřít.

SP4: „Pokud se řeší personální otázky, třeba vztahy na pracovišti nebo cokoli tomu podobného, tak se jedná o velmi náročný supervize, na konci kterých se většinou cítím emocionálně vyčerpaná. ... V případě, že se řeší klientská práce, tak je to různý. Většinou se ale jedná o pozitivní pocity, cítím radost, uspokojení, úlevu.“ SP5: „Záleží, jak hutný byly témata.“ SP6: „Poměrně záleží na tom, jaký témata se na dané supervizi probíraly.“

5.3.2 Kategorie pozitivní pocity

Do skupiny pozitivních a příjemně prožívaných pocitů sociálních pracovníc patří radost, uspokojení, úleva, uklidnění, očištění, pochopení, obohacení, vyrovnanost, uvolnění a energetické nabití. Tyto pocity prožívají ve chvílích, kdy se jim daří získávat inspirace, nápady a nadhled u řešených témat, kdy se jim daří nalézat řešení u zdánlivě neřešitelných témat, kdy se jim daří uzavírat i méně příjemná témata, při kterých vznikají názorové konflikty.

SP6: „Určitě je vždycky v pocitech úleva, z toho, že se daný témata otevřely a zpracovaly. A taky naděje, že někdy i případy, který vypadají, že nemají šanci na vyřešení přeci jen nějaký řešení mít můžou.“ SP11: „Celkově se po supervizi cejtím dobře, pochopeně, obohaceně o nový poznatky, jsem taková znovu energeticky nabitá.“

5.3.3 Kategorie negativní pocity

Do skupiny negativních a nepříjemně prožívaných pocitů sociálních pracovníc patří náročnost, fyzická vyčerpanost, emocionální vyčerpanost, únava a zmar. Tyto pocity pak prožívají ve chvílích, kdy je řešené téma obsáhlé a obtížné, kdy dochází k střetnutí rozdílných názorů a postojů, kdy se jim nedaří témata vyřešit a uzavřít.

SP1: „V týmovce jsem se obvykle cítila zralá na šest piv. Je to náročné, často dochází k názorovým konfliktům. Těm se nevyhýbám a umím v nich i pobýt, ale samozřejmě není to moc příjemné.“ SP3: „To hodně záleží, někdy mám pocit náročnosti a vyčerpanosti, jako že jsem uběhla maraton a zalezla bych do postele.“

5.3.4 Kategorie myšlenky

Myšlenky, které běží dotazovaným sociálním pracovnícím hlavou po skončení supervize, byly v jejich odpovědích velmi podobné. Jedná se hlavně o získanou inspiraci, nápady a náměty na řešení případů práce s klienty. Sociální pracovníce si nově získané poznatky propojují s dosavadními a přemýšlí, jakým způsobem je aplikují do své praxe. Na základě toho pak uvažují o tom, co se dalo s klienty udělat lépe a jak budou postupovat v případě, kdy se setkají s podobnou situací. Hlavou jim také běží obsah zpětné vazby, kterou získaly od kolegů a která se týkala nejen jejich práce, ale i jich samotných. Výjimkou nejsou ani myšlenky na to, zda to, co řekly, bylo správně nebo špatně, zda něco nezapomněly říci, zda řekly něco, co raději neměly a naopak. V případě, že musí přemýšlet nad otázkami, na které nedostaly během supervize odpověď, přisuzují vinu supervizorovi za špatně vedenou supervizi.

SP1: „Obvykle pak přemýšlím nad tím, na co jsem přišla. Skládám to dohromady s tím, co už vím, co bych mohla, ale i s jinými kontexty. Dost často mi běželo hlavou ježišmarja, konečně se to řeklo.“ SP4: „Přemýšlím nad tím, co se dalo s klientem udělat líp, jak bych postupovala, pokud by se to opakovalo. A především uvažuji o tom, co říkaly kolegyně.“

5.3.5 Kategorie nezpracovaná témata

Kromě pocitů a myšlenek spojených se supervizí mluvily dotazované sociální pracovníce také o tématech, která se u nich po supervizi objevují a která mají nebo nemají v různé míře uzavřená a vyřešená. Z odpovědí vyplynulo, že to mají zhruba půl na půl.

Všem sociálním pracovnícím, které se snaží vyřešit a uzavřít všechna témata a otázky ještě během supervize se to daří a tudíž si ze supervize nic nezpracovaného neodnášejí. Dle jejich slov v danou chvíli dostanou přesně to, co potřebují. Ze supervize si odnášejí spíše nové zkušenosti a náhledy, se kterými mohou v budoucnu pracovat.

SP5: „Nejedná se o nezpracovaná témata, spíše o získání nových zkušeností, náhledů, se kterými mohu do budoucna pracovat.“ SP6: „Neobjevují, zatím jsem vždy odcházela ze supervize se vším vyřešeným tak, jak jsem zrovna v tu chvíli potřebovala.“ SP10: „Vždy se snažím probírané téma ukončit, uzavřít, a tak nevnímám žádné nezpracované téma po supervizi. Zatím se mi to vždycky podařilo.“

Zbylé sociální pracovnice se sice také snaží uzavřít si všechna svoje témata, otázky a pocity k řešenému obsahu supervizního setkání, bohužel si ale často nějaké nezpracované téma ze supervize odnáší. První příčinu vidí v tom, že během supervize není možné opracovat všechny účastníky týmu ve stejné míře. To je ale považováno za relativně přirozenou součást supervize. Ovšem to, kolik „neopracovaných“ supervidovaných bude, závisí z jejich pohledu na tom, jakým způsobem supervize probíhá a hlavně kam směřuje a k čemu spěje. Je nezbytné, aby supervizor vedl supervizi tak, aby se vždy dospělo k nějakému výsledku. Jinak totiž jde, dle slov jedné ze sociálních pracovnic, o pouhé tlachání o ničem. Druhou příčinu vidí v nízké aktivitě supervidovaných při řešení témat, v jejich nedostatečném uchopení a zpracování. Jako třetí možnou příčinou uváděly fakt, že si ze supervize odnášejí svá osobní nezpracovaná témata, která však s prací nesouvisí. Pokud by se tento případ ale stal pravidelností, je potřeba se podrobněji na proces supervize podívat a zjistit, kde nebo v kom je chyba.

SP1: „*Jasně, že jo. Mnoho. A nejen u mě. To je prostě součást supervize. Nemůžete opracovat osm lidí, zvláště, když s vámi třeba ani osm lidí nemluví...*“ „*Pokud totiž supervizor netlačí trochu tým do nějakého výsledku, akce, změny a podobně., anebo to tým nechce, dojde k x hodinovému pindání a tím to skončí.*“ SP9: „*Někdy ano. Myslím si, že to je nesprávně vedenou supervizí či nedostatečnou otevřeností a upřímností z mé strany či ze strany ostatních kolegů.*“ SP12: „*Někdy ano. Může to být způsobené nedostatečným zpracováním či uchopením tématu, špatně vedenou supervizí či nedostatečnou aktivitou z mé strany během supervize nebo ze strany ostatních.*“

5.3.6 Kategorie zhodnocení supervize

Obsah jednotlivých odpovědí sociálních pracovnic byl velmi podobný až totožný. Zhodnocení průběhu supervize je věnován samotný závěr každého jednotlivého supervizního setkání. Sociální pracovnice ho nazývají závěrečným hodnotícím a připomínkovým kolečkem. To většinou zahajuje a vede samotný supervizor. Ten se ptá supervidovaných, zda jsou všichni s průběhem spokojeni, zda mají vyřešeno to, s čím do supervize vstoupili, zda si odnášejí to, co potřebují, doptává se na pocity během supervize a na to, zda jsou všechny zpracovány, obzvláště ty negativní. Dává také prostor k vyjádření připomínek či návrhů ke změnám týkajících se struktury supervize a zda někdo ze supervidovaných nepotřebuje něco jinak. Pro sociální pracovnice je možnost zhodnotit a uzavřít supervizní setkání důležitá a

velmi oceňují možnost ovlivnit strukturu a pravidla supervize. V případech, že není dostatek prostoru k řešení na samotném konci, mají dotazované možnost spojit se se supervizorem i mimo supervizi. Jedna z dotazovaných sociálních pracovníc také zmínila, že mají v zaměstnání dvakrát ročně celkové zhodnocení supervize.

SP2: „*Ano, na konci supervize se většinou supervizor ptá, jestli má někdo něco k průběhu, co by potřeboval nebo chtěl, aby bylo jinak. Máme i možnost to potom probrat se supervizorem hned nebo třeba i po e-mailu, pokud je to vhodný.*“ SP5: „*Vždy máme na závěr supervize možnost se vyjádřit k průběhu a potřebám. Vnímám, že ukončování supervize je velmi důležité a jsem ráda, že mu věnujeme dostatek času. Oceňuji i možnost podílet se na pravidlech supervize.*“ SP11: „*Máme, snažíme se na konci každé supervize udělat závěrečné hodnotící a připomínkové kolečko. Pokud nevyjde čas přímo na supervizi, tak je možnost spojit se osobně se supervizorem.*“

Pouze odpověď jedné sociální pracovnice se od ostatních lišila. Zmínila, že sice mají na konci supervizních setkání závěrečné zhruba patnácti minutové kolečko, během kterého ale těžko něco zhodnotí. Přispívá k tomu i nedostatek sil, který se u supervizovaných na konci setkání často objevuje. Dle jejího názoru by toto měli supervizoři lépe ošetřit.

SP1: „*A ani si nepamatuju, že by vždycky byl dostatečný čas na zhodnocení. Obvykle jde o závěrečné kolečko na konci, cca patnáct minut. To toho moc nezhodnotíte. I když jsme supervizorem obvykle vyzýváni, abychom něco říkali a zhodnocovali, řekla bych, z vlastní zkušenosti, že na konci už na to tak trochu nejsou síly. Myslím, že tuhle část by měli supervizoři opracovávat trochu více.*“

5.4 Dílčí výzkumná otázka č. 4

„JAKÁ POZITIVA (PŘÍNOSY) A NEGATIVA PŘINÁŠÍ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÝM SOCIÁLNÍM PRACOVNÍKŮM?“

Třetí dílčí výzkumná otázka zjišťuje, jakým způsobem a jak konkrétně je supervize sociálním pracovnícím nápomocná v jejich profesním růstu a rozvoji. Zda ji vnímají jako nástroj prevence syndromu vyhoření a zda se díky ní pozitivně posouvají při řešení zvolených témat během supervizních setkání. Neméně důležité je i to, zda sociální pracovnice spatřují v supervizi nějaká negativa. V samotném závěru je pak zjišťováno jejich celkové subjektivní vnímání supervize. Analýzou odpovědí na otázky přiřazené k této dílčí výzkumné otázce jsem

získala následující kategorie: osobnostní rozvoj, pracovní rozvoj, prevence syndromu vyhoření, posun v řešených tématech, negativa supervize, celkové vnímání supervize.

5.4.1 Kategorie osobnostní rozvoj

Dotazované sociální pracovnice ve svých odpovědích uvádějí, že se díky supervizi zamýšlejí nad tím, co je v tématu jejich a co už je někoho jiného. Dává jim možnost lépe pochopit, co se jim honí hlavou, mají prostor věnovat se svým myšlenkám a názorům, které se učí chápat a následně je zasazovat do potřebného kontextu. Zároveň jim supervize poskytuje podporu v poznávání a uvědomování si sebe sama, v posilování osobních vztahů v týmu, v trénování sebereflexe a v uvědomování si vlastních osobních hranic, jejich posilování, upevňování a testování, kam až se mohou posouvat. Díky supervizi se také učí empatickému sdělování nepříjemných vztahových názorů a pocitů ostatním kolegům a současně se snaží porozumět tomu, proč se kolegové i ony samy někdy ne úplně profesionálně chovají a jednají, s cílem to v budoucnu u podobných situacích změnit. Během supervize mají prostor k třídění vlastních myšlenek a k porozumění vlastním pocitům, především těm negativním. Nechybí ani uvědomění si důležitosti péče o sebe sama, která by měla spočívat v pravidelném odpočinku a nebrání si práce domů.

SP1: „Nutí mě zamýšlet se nad tím, co je v tématu mé a co je někoho jiného. Dává mi možnost pochopit, co se mi honí v hlavě. Je to jeden z unikátních prostorů, kde máte možnost se věnovat svým myšlenkám a názorům, chápat je a učit se je dávat do kontextu a podobně.“

SP4: „Pochopení, proč se například kolegové ale i já někdy ne úplně profesionálně chováme a jednáme. Občas jednám a mluvím rychleji, než myslím. A to není úplně dobrý. To vše mi napomáhá k tomu, že pokud se budou obdobné situace opakovat, možná je budu řešit jinak.“

SP5: „Podporuje mě v péči o sebe. Uvědomuju si, jak důležitý je odpočívat a netahat si práci domů.“

5.4.2 Kategorie pracovní rozvoj

Způsobů, jak přispívá supervize k profesnímu rozvoji dotazovaných sociálních pracovnic, bylo v jejich odpovědích uvedeno velmi mnoho. Supervizi vnímají jako prostředek k získání nových nástrojů práce spočívajících v jiných či užitečnějších pohledech, názorech, metodách a postupech práce s klienty a to především od zkušenějších kolegů. Dostávají zpětnou vazbu na svou práci, na to, co dělají špatně a co dobře, kde by mohly přidat a kde by

měly naopak ubrat, což si mohou vyzkoušet při nácviu konkrétních pracovních situací. Tím mohou často docílit ujištění užitečnosti svých pracovních metod a zároveň si uvědomují, jaký vliv mohou na klienta mít a jaké to pro něj může mít důsledky. V rámci supervize se učí naslouchat a přijímat konstruktivní kritiku, což vidí jako možnost velkého posunu vpřed. Stejně tak je pro ně důležité uvědomování vlastních pracovních hranic, jejich upevňování a zjišťování, kam se mohou posunout. Během supervizního setkání se také zamýšlejí nad tím, jak formulují to, co říkají kolegům a klientům. To vše je pak motivuje k pravidelnému rozšiřování si zdrojů získávání nových poznatků metod práce, jako je školení, semináře, přednášky, kurzy apod.

SP1: „A taky mě učí poslouchat a přijímat konstruktivní kritiku. Protože i to člověka strašně posouvá. Jen se to musí umět.“ SP8: „K získávání nových náhledů na práci s klienty, učí mě reflektovat mojí práci.“ SP9: „Dostanu od každého náhled, co jsme udělala v dané situaci dobře či naopak co jsem mohla udělat jinak. Je také možné uskutečnit nácviu situací a společně je vyhodnotit.“ SP10: „Supervize mě taky nutí a motivuje neustále si rozšiřovat zdroje nových metod práce s klientem, jako třeba školení, semináře, kurzy, přednášky a tak.“

5.4.3 Kategorie prevence syndromu vyhoření

Dotazované sociální pracovnice považují supervizi za jeden z velmi užitečných nástrojů prevence syndromu vyhoření. Vnímají ji jako prostor, kde mohou sdílet náročná a tíživá témata svých klientů, stejně jako své vlastní negativní emoce, které si následně za pomoci ostatních zpracují. Supervize přispívá k pročištění vzduchu na pracovišti a k vyjasňování špatně pochopených situací mezi kolegy. Pomáhá v uvědomování si vlastních kompetencí a dovedností. Obzvlášť nápomocná je pak ve chvílích, kdy začnou sociální pracovnice o těchto svých kompetencích, dovednostech a schopnostech pochybovat. Během supervizních setkání si také často uvědomují vlastní hranice, za které nejsou ochotny jít, protože jejich překračování by mohlo vést ke vzniku syndromu vyhoření. Supervize dle jejich názoru však musí být funkční ještě před vypuknutím tohoto syndromu, protože vyhořelého pracovníka už ani supervize nezachrání. Dle slov jedné z dotazovaných sociálních pracovnic je jejich práce natolik náročná, že si supervizi přímo vyžaduje a bez ní by se už dávno zbláznila. U jedné ze sociálních pracovnic byla odpověď celkem překvapující, supervizi tak úplně za nástroj prevence syndromu vyhoření nepovažuje, někdy právě naopak. Konkrétnější

vysvětlení ale podat nechtěla podat. Vidí v ní spíše nástroj na zvyšování kompetencí pracovníků.

SP1: *„Spíš bych řekla, že slouží jako nástroj zvyšování kompetencí. Proti syndromu vyhoření slouží spíš jiné nástroje. Dokonce si troufám říct, že v některých situacích může dokonce pomoci tomu, abyste vyhořela.“* SP2: *„Ano, hlavně třeba co se týče uvědomění si těch vlastních hranic. Jejich překračování může vést k vzniku syndromu vyhoření. Supervize musí být funkční ale už před vypuknutím syndromu, už vyhořelého pracovníka asi jen těžko zachrání.“* SP12: *„Mně hodně pomáhá ve chvílích, kdy mám pocit, že už nemůžu, že nic nedělám tak, jak bych měla, prostě když o sobě začnu pochybovat, hlavně profesně teda. A věřím, že kdybych supervizi neměla, skončilo by to pro mě vyhořením.“*

5.4.4 Kategorie posun v řešených tématech

Ve všech odpovědích se dotazované sociální pracovnice shodly na tom, že supervize přináší pozitivní posun při řešení zvolených témat. Samozřejmě velmi záleží na celkovém nastavení supervizního týmu. Pokud jsou jeho členové aktivní, mají chuť a snahu hledat nové způsoby řešení případů klientů či personálních a vztahových problémů mezi sebou, pak se pozitivní posun vždy dostaví. Díky náhledu, zkušenostem, informacím, konfrontacím a kontrolou ostatních je získána kvalitní zpětná vazba, z níž se dá čerpat nejen v oblasti pracovního rozvoje, ale i v oblasti rozvoje sebe sama. Pokud by však k pozitivnímu posunu při řešení zvolených témat nedocházelo, je potřeba podívat se na to, co je potřeba změnit, udělat jinak.

SP1: *„Obvykle pozitivní posun přináší. Je to tak trochu její cíl. Samozřejmě dost záleží na nastavení týmu, jestli jsme aktivní, máme chuť a snahu hledat způsoby, jak řešit případy s klientama nebo naše personální a vztahové problémy.“* SP3: *„Myslím, že určitě. A když ne, zjistím, že je potřeba to dělat jinak. Jak jsem říkala, že supervize nemají lidé odcházet s návodem, pocitem, že je vše vyřešeno a bude to dobré. Má otevírat nové pohledy, pečovat a dávat chuť do další práce.“* SP9: *„To záleží na tom, jak dobře je dané téma uchopeno a zpracováno, jaká je aktivita a otevřenost všech kolegů. Většinou dochází k pozitivnímu posunu.“*

5.4.5 Kategorie nevhodná forma supervize

I v případě negativ supervize byly odpovědi sociálních pracovníků poměrně rozmanité. Už samotná forma supervize, tedy týmová, nemusí být vhodná pro každého. Takový jedinec může vnímat sdělování vlastních názorů a pocitů před ostatními jako velmi náročné, stresující až nátlakové. Dle sociálních pracovníků může být příčinou také nedůvěra v tým, v jeho užitečnost, prospěšnost a celkově nedůvěra v supervizní prostředí. To bohužel ve výsledku naruší atmosféru a úspěšnost supervizních setkání.

SP4: *„Jako negativum vnímám pouze to, že pokud je v rámci týmu jedinec, kterýmu nevyhovuje forma týmovky, protože neuznává/nevěří superviznímu prostředí, tak to nabourá celou skupinu (tým). Okamžitě se mění atmosféra v týmu. A bohužel často získání důvěry v supervizní prostředí trvá dané pracovníci déle...“* SP6: *„Pro někoho to může být ale velice náročné s ohledem na vyjadřování pocitů, které se mu nechtějí sdělovat veřejně a ve velkém počtu lidí. Může to být velice stresující až nátlakové.“*

5.4.6 Kategorie špatně vedená supervize

I osoba samotného supervizora může představovat určitá negativa supervize. Velmi důležitý je proto jeho výběr. Stejně tak je i důležité hodnotit efektivnost spolupráce mezi supervizorem a supervidovanými. Čím delší je, tím méně přínosná může být. Za velké negativum je považován moment, kdy dochází ke špatnému uchopení a zpracovávání tématu, ke vzniku napětí, strachu a konfliktů, které supervizor nedokáže ukočírovat a vyřešit. Pro sociální pracovníce je důležité, aby v momentech, kdy dochází při supervizním setkání k ostřejší výměně názorů, dokázal supervizor udržet hranice takovéto situace, aby se ze supervize nestala kontraproduktivní hádka supervidovaných. Stejně nahlíží na profesionalitu supervizora. Měl by zastávat roli spolupracujícího partnera, ne manipulujícího nadřízeného, který je přikazuje či kritizuje. Negativum nevidí sociální pracovníci jen v samotné osobě supervizora, ale také ve špatném načasování daného supervizního setkání. Tím měly na mysli, že by před supervizí neměl mít tým žádné jiné náročnější společné aktivity, např. poradu. Je potřeba, aby měli supervidovaní dostatek sil a byli v rámci možností odpočatí.

SP1: *„Spíš u některých momentů jako je např. výběr supervizora. Během supervize totiž často dochází k výměně názorů, tím myslím k ostřejší výměně a je fakt hodně důležitý, aby to supervizor zvládl udržet v hranicích, aby to bylo pořád konstruktivní řešení tématu a nevznikla*

z toho hádka.“ SP2: „A samozřejmě je riziko v osobě supervizora, hodně záleží, jak si s náma sedne. Hlavní je, aby měl profesionální přístup, byl spíše náš parťák, který s náma spolupracuje, než nadřízený, který třeba jen něco přikazuje a kritizuje nebo se nás snaží natlačit někam, kam chce on. Taková trochu manipulace no.“ SP4: „Myslím, že je dobré hlídat, jak dlouho s daným supervizorem spolupracuji, zda jsme si ještě přínosem.“ SP11: „Velké negativum je, když je supervize hned po poradě týmu, jsme všichni už dost unavený a nechce se nám moc mluvit. To je ale o špatném načasování.“

5.4.7 Kategorie přítomnost nadřízeného

I přítomnost vedoucího pracovníka na supervizi je vnímána negativně, jelikož supervidovaní se pak necítí bezpečně. V přítomnosti nadřízené bývají členové týmu více nervózní, opatrnější a důkladněji přemýšlejí nad tím, co a jak sdělují. Dle slov sociální pracovnice i ostatní supervidovaní nebyli úplně ve své kůži a nedokázali se zcela uvolnit. Byli spíše v jakési křeči. Negativum lze předcházet dobrým načasování supervize, ne bezprostředně po týmové poradě, a také otevřeností, upřímností a respektem mezi supervizorem a supervidovanými.

SP11: „A větší negativum vidím v přítomnosti ty vedoucí na supervizi. A vidím to i na ostatních, že nejsou zcela ve své kůži. Když tam totiž byla, bylo to jiné. Dávali jsme si víc pozor na to, co říkáme, nebyli jsme úplně uvolněný, spíš trochu v křeči. Asi není úplně dobrý, když tam je no.“

5.4.8 Kategorie celkové vnímání supervize

Dotazované sociální pracovnice se ve svých odpovědích shodly na tom, že pokud je dobrý supervizor a supervidovaní mají pozitivní přístup, pak je supervize velmi užitečná, smysluplná a nepostradatelná součást profese v sociálních službách. Pomáhá nevyhořet, být lepší, pracovně se posouvat a rozvíjet či utužovat vztahy v pracovním týmu. Dává prostor k řešení náročných témat, k zastavení se a zamyšlení, k uspořádání myšlenek, ke zpracování negativních emocí, stejně jako k vyjadřování i méně příjemných věcí. Podílí se na udržení dobrého psychického stavu a zabraňuje vzniku frustrace pracovníků. Pouze jedna z dotazovaných sociálních pracovnic by supervizi neoznačila za nepostradatelnou. Nezpochybnila její užitečnost a výše zmíněná pozitiva, ale je toho názoru, že zdravý tým by měl být schopen řešit i nepříjemné věci bez přítomnosti supervizora.

SP1: „Je to velmi užitečný nástroj. Pokud máte dobrou, s dobrým supervizorem, naučíte se jí mít rádi a brát si z ní její pozitiva.“ SP4: „Jednoznačně jí vnímám jako nepostradatelnou. Je to skvělý nástroj pro pomáhající profese, jak nevyhořet, zlepšovat se, posouvat danou službu dále, ale i utužovat vztahy na pracovišti.“ SP11: „Myslím si, že je nepostradatelnou součástí naší profese a sociálních služeb obecně. Hlavně je přínosem v zachování dobré atmosféry na pracovišti a spolupráce mezi kolegy, bez toho by to ani nešlo.“

6. Diskuze

Obsahem této kapitoly je shrnutí a vyhodnocení výsledků kvalitativního výzkumného šetření. Pomocí analýzy dat získaných rozhovory s vybranými sociálními pracovníci byly nejprve vyhodnoceny a zodpovězeny dílčí výzkumné otázky, na jejichž základě mohla být následně zodpovězena i hlavní výzkumná otázka. S pomocí takto získaných odpovědí bude v samotném závěru výzkumného šetření naplněn cíl této diplomové práce, tedy identifikovat a popsat subjektivní vnímání supervize, její přínosy, pozitiva a negativa, a to z pohledu supervidovaných sociálních pracovníků.

První dílčí výzkumná otázka zjišťovala, v jaké podobě probíhá supervize u dotazovaných sociálních pracovníků. Všechny dvanáct sociálních pracovníků se ve svém současném zaměstnání účastní supervize týmové. Velký přínos této formy supervize spatřují v rozmanitosti názorů, nápadů, návrhů a pohledů ostatních členů supervizní skupiny na konkrétní případy přímé práce s klientem. Ten, kdo s daným tématem přišel, má tak možnost získat inspiraci k novým metodám a postupům, jak pokračovat při řešení klientovy často náročné životní situace. Týmová supervize jim také dává prostor pro společné sdílení pocitů, a to především těch negativních. Zároveň je během ní prostor i pro řešení vztahových problémů mezi kolegy. Havrdová, Hajný (2008, s. 106 – 109) tato zaměření supervize ve své knize označují jako „ohniska zaměření supervizního procesu“ a jsou jimi „pracovník a jeho práce s klientem, zaměření na použité strategie a intervence, zaměření na vztah supervidovaného a jeho klienta, zaměření na vzájemné vztahy a postoje mezi supervidovanými členy týmu a zaměření na supervizní vztah (pracovníka/nebo týmu – supervizor).“ Potvrzení odpovědí sociálních pracovníků lze také najít ve Standardech kvality sociálních služeb – Výkladový sborník pro poskytovatele (2008, s. 155), dle kterého supervize „umožňuje objevení skrytých překážek a faktorů, které práci brzdí, i využití zdrojů, nápadů a potenciálů zúčastněných. Může přispívat k lepší motivaci pracovníků a ke zlepšení spolupráce na pracovišti, stejně jako k otevření problémů, o kterých se dosud nemluvílo.“ Stejně jako tomu bylo u supervize týmové, tak i v případě supervize individuální má všech dvanáct sociálních pracovníků na svém pracovišti možnost jejího využití. V době, kdy tato diplomová práce vzniká, ji využívají tři z nich. Důvodem bývá potřeba řešit vnitřní emoce jen v přítomnosti supervizora nebo pocit, že jim týmová supervize již nepřináší to, co potřebují,

co by je posouvalo kupředu v přímé práci s klienty. Dle Bártlové (2007) poskytuje individuální supervize prostor, kde je všechna pozornost zaměřena jen na jednoho pracovníka, jelikož není přítomen nikdo jiný než supervizor a supervidovaný. To je považováno, obzvláště při řešení klíčových témat supervidovaného, za velikou výhodu.

Druhá dílčí výzkumná otázka byla zaměřena na subjektivní vnímání bezpečí během supervize. Aby mohly sociální pracovnice supervizní prostředí vnímat jako bezpečné, musí podle nich splňovat několik podstatných aspektů, které se týkají všech členů supervizního týmu. Jsou jimi aktivita, upřímnost, otevřenost, prostor pro vlastní vyjádření, respekt a fungující pravidlo mlčenlivosti. Bez nich by totiž supervize nemohla plnit svůj účel, nebyla by pro sociální pracovnice přínosná, nápomocná a ani smysluplná. Nedocházelo by k pozitivním posunům při řešení náročnějších případů klientů, ani k řešení případných konfliktů mezi kolegy samotnými. „Účelem podpory v supervizi je povzbuzení k překonání překážek, budování dobrého vztahu a atmosféry, posílení a zplnomocnění supervizanta. Bezpečí vztahu v supervizi usnadňuje uvolnění blokujících pocitů a vyladění supervizita, aby mohl být otevřený a mohl konstruktivně řešit vznikající problémy“ (Havrdová, Hajný, 2008, s. 52). Stejně tak má i osoba supervizora na vytvoření bezpečného supervizního prostředí a vztahu se supervidovanými enormní podíl. Dle jejich názoru by supervizor měl umět získat přirozený respekt a důvěru supervidovaných, umět vést a řídit supervizní proces, a to i v případě napjaté atmosféry, podporovat upřímnou a otevřenou komunikaci, dohlížet na vzájemný respekt mezi supervidovanými a na to, aby se každému dostalo prostoru pro vlastní vyjádření. Důležitost a význam vztahu supervizor – supervidovaný zmiňuje také Novotný (2006): „Vztah supervizora a supervidovaných by měl být cílen k vytvoření kvalitní lidské vzájemnosti, respektování, empatii a shodě. Založení a budování takové kvality vztahu je předpokladem bezpečného pracovního prostředí, ve kterém supervidovaný může objevovat obtížná a někdy i bolestivá témata a zákoutí své práce“ Maronn (2012, s. 117) ve své knize píše, že: „Hlavním úkolem supervizora je vyučovat, řídit, radit, podporovat a hodnotit výkon.“ Velmi podobný názor mají i Hawkins a Shohet (2004). Dle této dvojice zaujímá supervizor během supervizního procesu několik rolí a z nich vyplývajících funkcí. V roli poradce poskytuje supervizor supervidovaným podporu, v roli pedagoga jim pomáhá v učení a rozvoji. Coby manažer nese odpovědnost nejen vůči supervidovanému, ale také vůči klientovi a v neposlední řadě coby konzultant vůči zadavateli.

Odpovědí na druhou dílčí výzkumnou otázku tedy je, že pokud jsou supervidovaní aktivní, upřímní, otevření a tolerantní, došlo k vytvoření přátelské a uvolněné atmosféry a vztah supervidovaných se supervizorem je založen na vzájemné úctě, respektu a důvěře, vnímají sociální pracovnice supervizní prostředí jako bezpečné.

Třetí dílčí výzkumná otázka se zabývala tím, jaké pocity a myšlenky mají dotazované sociální pracovnice po skončení supervize. To, jak se cítí a nad čím přemýšlejí, u většiny ovlivňuje obsah a náročnost témat řešených během supervizních setkání a také to, s jakým úspěchem nebo neúspěchem se jim podařilo dané téma uzavřít. Pozitivní pocity, jako jsou radost, obohacení, uvolnění, očistění, energetické nabití apod., pociťují ve chvílích, kdy jim supervizi dává vše, pro co si do ní přišly a co v danou chvíli potřebují. Tím je myšlena sebereflexe, reflexe vlastních pracovních postupů, motivace do další přímé práce s klienty či vyřešení názorových konfliktů mezi kolegy. „Supervize je tedy metoda umožňující reflexi vlastního profesního konání. Má za cíl analýzu (individuální nebo ve skupině) případů z praxe nebo problémů týmu, prováděnou ve spolupráci mezi supervizorem a supervidovanými pracovníky. Výsledkem je mj. reflexe vlastní práce supervidovaných a jejich případných vědomých či nevědomovaných chyb, vyplývajících z jejich nereflektovaných dispozic osobnosti či životního postoje“ (Bednářová, Pelech, 2003, s. 68 – 69). Negativní pocity, jako např. náročnost, vyčerpanost, únava či zmar, pociťují ve chvílích řešení velmi obtížných témat či intenzivnějšího výskytu názorových neshod s kolegy. Po skončení supervizního setkání se dotazované sociální pracovnice v myšlenkách vrací k jeho průběhu a obsahu a hodnotí, co si z něj odnesly. Přemýšlí, co pro ně bylo užitečné, co aplikují v praxi, co je může posunout vpřed jak profesně, tak i osobnostně. Reflektují, zda si během supervizního setkání uzavřely a vyřešily vše, co potřebovaly nebo zda jim zůstalo něco nezpracovaného. Snaha předcházet negativním a nezpracovaným emocím a myšlenkám je v supervizním setkání zastoupena závěrečným hodnotícím a připomínkovým kolečkem, kterému bývá vyhrazen prostor na samotném konci supervize. Pro sociální pracovnice je možnost zhodnocení a případného ovlivnění struktury supervize důležitá a velmi si jí cení. Dle jedné z nich je však potřeba mít na závěrečné kolečko dostatek času.

Odpovědí na třetí dílčí výzkumnou otázku tedy je, že v případě, kdy si sociální pracovnice vyřeší a uzavřou vše, s čím do supervize přišly nebo co se jim během ní otevřelo, neběží jim po jejím skončení hlavou žádné tíživé myšlenky, cítí se dobře, odpočatě

a energeticky nabitě do další práce. Závěrečné hodnotící a připomínkové kolečko jim velice pomáhá, aby tomu nebylo naopak.

Čtvrtá dílčí výzkumná otázka měla zhodnotit jaká pozitiva, přínosy a negativa supervize přináší. Pro sociální pracovnice má supervize pozitivní přínos v oblasti profesního a osobnostního růstu a rozvoje. Učí se více porozumět vlastním myšlenkám, pocitům a názorům, které poté mohou lépe využít v praxi. Zvědomují, posilují a upevňují si své pracovní i osobní hranice, trénují empatickou komunikaci v pracovním týmu a celkově mohou díky supervizi zhodnotit své profesionální chování a jednání. Díky zpětným vazbám, dalšímu vzdělávání, konstruktivní kritice, reflexi i sebereflexi vlastní práce a sebe sama se mohou profesně posouvat a růst. Shodné pozitivní prvky lze najít v zacílení supervize dle Bednářové, Pelecha (2003, s. 68): „Supervize je zacílena na odborný i osobní rozvoj pracovníků. Jde o specifickou metodu učení v bezpečném prostředí důvěry, která se zaměřuje na podporu pracovníka, vyjasnění případu, vyhodnocení dosavadních postupů a metod, stanovení dalších strategií, odhalení neuvědomovaných souvislostí, pocitů a emocí, jež mohou ovlivňovat práci s klientem.“ Velmi přínosné je i uvědomění si toho, jak důležité je pečovat sám o sebe nejen v pracovním prostředí. Pokud jsou všichni supervidovaní aktivní, vzájemně spolupracují a podporují se, pak přináší supervize pozitivní posun i při řešení supervizích témat. Na základě všech výše zmíněných pozitiv a přínosů vnímají dotazované sociální pracovnice supervize jako potřebný a fungující nástroj prevence syndromu vyhoření. Stejný pohled na prevenci syndromu vyhoření pomocí supervize má i Havrdová (in Bártlová, 2007, s. 54) – „Preventivní přístup k vyhoření spočívá též ve vytváření stimulačního prostředí, které umožňuje další učení. Týmová spolupráce a rozvojová supervize jsou v tomto smyslu jedním z nejdůležitějších způsobů, jak předcházet vyhoření.“ Týmová supervize však nemusí být pro každého vhodnou formou. Záleží na tom, jak dotyčný jedinec zvládá vyjadřovat své názory, myšlenky a pocity před ostatními a jak velikou důvěru má nejen v supervizní tým, ale v supervizní proces celkově. Negativní vliv na supervizi má i špatná volba supervizora. Jeho výběr by měl být opravdu velmi pečlivý. Aby se předešlo ztrátě přínosnosti a užitečnosti supervize, je nezbytné pravidelně zhodnocovat spolupráci mezi supervidovanými a supervizorem. Důležité je také vhodné načasování supervizních setkání a zvážení, zda přítomnost vedoucího pracovníka na supervizi nebude pro tým spíše kontraproduktivní.

Odpovědí na čtvrtou dílčí výzkumnou otázku tedy je, že supervize je sociálním pracovním přínosná v oblasti profesního i osobnostního růstu a rozvoje, považují ji za efektivní nástroj prevence syndromu vyhoření, stejně jako při řešení supervizních témat. Je důležitou a neoddělitelnou součástí jejich práce.

Závěrem lze tedy říct, že dotazované sociální pracovnice subjektivně vnímají supervizi jako účinný nástroj pomoci v profesním i osobnostním růstu a rozvoji, s jehož pomocí lépe snáší psychickou zátěž a stres plynoucí z přímé práce s lidmi v náročných životních situacích. Funguje pro ně jako prevence vzniku syndromu vyhoření a poskytuje jim úlevu, že na svou práci nejsou samy. Základem kvalitní supervize je pak bezpečné prostředí, které tvoří tým svým přístupem, stejně jako osoba supervizora a to, jak supervizi vede. Obdobné pojetí supervize lze najít v Matouškovi (2003, s. 349), kde ji Koláčková definuje takto: „Supervize je celoživotní forma učení, zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí. Z institucionálního hlediska je supervize profesionálním postupem pozorování, reflexe profesní praxe i postgraduálního vzdělávání. Ve vzájemné spolupráci mezi supervizorem a supervidovaným jde o společné hledání řešení v atmosféře důvěry, o rozvíjení sebereflexe vedoucí k pochopení dosud neuvědomovaných souvislostí, vztahů, pocitů a jejich odrazu v pracovní činnosti.“

Zodpovězení **hlavní výzkumné otázky**, tedy jak subjektivně vnímají supervizi samotní supervidovaní sociální pracovníci, zcela vystihuje odpověď jedné z dotazovaných sociálních pracovníků. *„Supervizi vnímám jako důležitou a nepostradatelnou součást při výkonu sociální práce, kdy funguje jako nástroj prevence syndromu vyhoření. Možnost zastavit se, zamyslet, dopřát si péči, uspořádat myšlenky a zpracovat negativní emoce. Získat několik různých náhledů. Je to způsob, jak si udržet dobrý psychický stav, nepropadat do frustrace a zůstat nadále kvalitním pracovníkem. Prostě jak se z náročnosti svojí práce nezbláznit.“*

Závěr

Cílem diplomové práce bylo identifikovat a popsat subjektivní vnímání supervize, její přínosy, pozitiva i negativa z pohledu supervidovaných sociálních pracovníků.

Teoretická část se zaměřuje na vysvětlení pojmu supervize, na její cíle a funkce, na formy, v jakých je využívána, na průběh celého supervizního procesu a na jeho účastníky a role, které v něm hrají. Popisuje jednotlivá zaměření supervize v organizacích poskytujících sociální služby včetně přínosů a rizik pro supervidované.

Ve výzkumné části byl nejdříve definován kvalitativní výzkum, polostrukturovaný rozhovor a celý proces získávání dat potřebných ke zpracování a celkovému vyhodnocení uskutečněného výzkumného šetření. Na základě závěrů tohoto výzkumu se podařilo zodpovědět všechny výzkumné otázky a tím naplnit cíl této diplomové práce.

Subjektivní vnímání supervize bylo popsáno z pohledu sociálních pracovníků, které se účastní týmové formy supervize. Za její velké pozitivum označují různorodost názorů a nápadů při řešení náročných případů. Výsledkem je pak inspirace, jak do budoucna pokračovat v práci s konkrétním klientem. Stejně důležitá je i možnost společného sdílení negativních emocí či myšlenek, které práce v týmu umožňuje. Tato forma supervize ale ne vždy vyhovuje všem supervidovaným, ať už z profesních či osobních důvodů. Občas se najdou i témata, která je efektivnější řešit jen se supervizorem bez přítomnosti ostatních členů pracovního týmu. V takovém případě mají sociální pracovníci naštěstí možnost využít i formu supervize individuální.

Pokud má být supervize smysluplná, přínosná a má splnit svůj účel, je bezpodmínečně nutné, aby byl mezi všemi účastníky supervizního procesu vytvořen bezpečný vztah. Ten spočívá jednak v aktivitě, upřímnosti, otevřenosti a toleranci všech členů týmu, jednak v kvalitách a profesionalitě samotného supervizora. Je důležité, aby uměl proces supervize vést, řídit a udržet v mezích nastavených pravidel. A to i v případech, kdy se v rámci supervize řeší složitější případy nebo dochází ke vzniku pracovních či osobních konfliktů mezi jednotlivými členy týmu. Na základě toho pak přirozeně vzniká přátelská a uvolněná atmosféra, kde si všichni, včetně supervizora, navzájem důvěřují a chovají se k sobě s úctou a respektem. Takto vedená supervize je pro sociální pracovníce velmi přínosná v jejich profesním i osobnostním růstu a rozvoji. Zároveň ji vnímají jako účinný nástroj prevence

syndromu vyhoření. Představuje pro ně prostor, ve kterém se mohou zastavit, odpočinout si, zamyslet se a vše si uspořádat. To však neznamená, že by i během dobře fungující supervize nezažívaly negativní emoce či je netrápily tíživé myšlenky. Ale právě díky bezpečnému prostředí si dokážou i takovéto aspekty v supervizi vyřešit a uzavřít.

Supervize pomáhá sociálním pracovnícům lépe snášet psychickou náročnost, stres a často i frustraci vyplývající z přímé práce s klienty. Značně povzbudivé je vědomí, že sociální práci a psychickou zátěž, kterou tato profese přirozeně přináší, vnímají i ostatní členové pracovního týmu a prožívají ji velmi podobně.

A jak tedy subjektivně vnímají supervizi dotazované sociální pracovnice? Jako důležitou a zcela nepostradatelnou součást své profese v sociálních službách.

Seznam použitých zdrojů

Použitá literatura:

- ARMSTRONG, M., *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada, 2002. Expert (Grada). ISBN 80-247-0469-2.
- BAŠTECKÁ, B., *Terénní krizová práce: Psychosociální intervenční týmy*. Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-0708-x.
- BAŠTECKÁ, B., GOLDMAN, P., *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-550-4.
- BÄRTLOVÁ, E., *Supervize v sociální práci*. Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická UJEP, 2007. ISBN 978-80-7044-952-3.
- BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH L., *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk, 2003. Co, jak, proč? ISBN isbn80-7239-148-8.
- BOGO, M., MC KNIGHT, K. 2005. Clinical Supervision in Social Work: A Review of the Research Literature. In SHULMAN, L., SAFYER, A. (ed.) *Supervision in Counseling. Interdisciplinary Issues and Research*. New York: The Haworth Press.
- BROŽOVÁ DOUBKOVÁ, A., THELENOVÁ K., *Odborná praxe a supervize*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2010. ISBN 978-80-7372-687-4.
- CAROLL, M., THOLSTRUPOVÁ, M. *Integrativní přístupy k supervizi*. Praha: TRITON, 2005. ISBN 80-7254-582-5.
- EIS, Z., *Supervize*. Praha: Pražský psychoterapeutický institut, 1995. ISBN 80-901710-2-8.
- GAVORA, P., *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2010. ISBN 978-80-7315-185-0.
- HARTL, P.; HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.
- HAVRDOVÁ, Z., *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.
- HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ M., *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008. ISBN 978-80-7262-532-1.
- HAWKINS, P., SHOHET R., *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-717-8715-9.

- HENDL, J., *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-736-7040-2.
- HESS, A. K., HESS K. D., HESS T. H. *Psychotherapy supervision: theory, research, and practice*. 2nd ed. Hoboken, N. J.: Wiley, C., 2008. ISBN 978-0-471-76921-7.
- HORSKÁ, B., *Supervize jako nástroj růstu pracovníků v pomáhajících profesích*. Diplomová práce. Brno: Pedagogická fakulta Masarykovy univerzity, 2010.
- INSKIPP, F., 2000. *Výcvik supervidovaných v používání supervize*. *Psychoterapeutické sešity*. 2000., roč. 1. č. 2, s. 13–17.
- JANKOVSKÝ, J., *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
- KALINA, K., *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády České republiky, 2003. Monografie (Úřad vlády České republiky). ISBN 80-86734-05-6.
- KOLÁČKOVÁ, J. *Supervize*. In MATOUŠEK, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.
- KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.
- KŘIVOHLAVÝ, J., *Hořet, ale nevyhořet*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012. ISBN 978-80-7195-573-3.
- KUTNOHORSKÁ, J., *Výzkum v ošetřovatelství*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978- 80-247-2713-4.
- MAROON, I., *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.
- MAROON, I., MATOUŠEK O., PAZLAROVÁ H., *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu: model pro supervizi*. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1307-9.
- MATOUŠEK, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
- MATOUŠEK, O., *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 9788073673109.
- MICHKOVÁ, A., *Supervize*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2008. ISBN 978-80-7394-145-1.

MUSIL, L., *Ráda bych Vám pomohla, ale...: dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.

NEDĚLNÍKOVÁ, D., *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Pitstopmedia, 2007.

OLÁH, M., *Supervízia v sociálnej práci*. Prešov: PBF, 2005. ISBN 80-8068-307-7.

OTAVA, L., *Supervize sociálních pracovníků v sociálních službách*. Brno: Centrum praktických studií FSS MU, 2007.

PARMA, P., *Umění koučovat: systematické koučování ve firmě, rodině a škole pro kouče i koučované, studenty, odborníky i veřejnost*. Praha: Alfa Publishing, 2006. Management praxe. ISBN 80-86851-34-6.

PETRUSEK, M., MAŘÍKOVÁ H., VODÁKOVÁ A., *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-164-1.

POSCHKAMP, T., *Vyhoření: rozpoznání, léčba, prevence*. Brno: Edika, 2013. Rádce pro pedagogy. ISBN 978-80-266-0161-6.

QUISOVÁ, S., *Sociální komunikace v pomáhajících profesích*. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik v Opavě, Ústav pedagogických a psychologických věd, 2009. ISBN 978-80-7248-551-2.

SCHAVEL, M., TOMKA, M., *Základy supervízie a supervízia v praktickej výučbe v sociálnej práci*. Bratislava: VŠ ZaSP sv. Alžbety, 2010. ISBN 987-80-89271-0.

SCHMIDBAUER, W., *Psychologie: Lexikon základních pojmů*. Praha: Naše vojsko, 1994. ISBN 80-206-0459-6.

STOCK, Ch., *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.

Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-4.

Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, TIGIS PRINT, 2008.

ŠIMEK, A., *Supervize je u nás stále nová. Psychoterapeutické sešity*. Praha: Pražský psychoterapeutický institut, 2000, 1(2), 1-2.

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

ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĎOVÁ, K., *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha:Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.

TSUI, Ming-sum., *Social Work Supervision. Contexts and Concepts.*, Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications, 2005. ISBN: 0-7619-1767-5.

ÚLEHLA, I., *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-86429-36-6.

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

VASKA, L., *Teoretické aspekty supervízie začínajúcich sociálnych pracovníkov*. Bratislava: Iris, 2012. ISBN 978-80-89238-70-5.

VÁVROVÁ, S., *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0087-1.

Velký sociologický slovník – I. svazek. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184- 164-1.

Velký sociologický slovník – II. svazek. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184- 310-5.

VENGLÁŘOVÁ, M., *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4085-9.

VRTIŠKOVÁ, M., *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Tribun EU, 2009. Knihovnicka.cz. ISBN 978-80-7399-877-6.

VYMĚTAL, J., *Obecná psychoterapie*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0723-3.

WALKER, A. J., *Moderní personální management: nejnovější trendy a technologie*. Praha: Grada, 2003. *Management v informační společnosti*. ISBN 80-247-0449-8.

WALKER, I., *Výzkumné metody a statistika*. Praha: Grada, 2013. Z pohledu psychologie. ISBN 978-80-247-3920-5.

Použité internetové zdroje:

ČESKÝ INSTITUT PRO SUPERVIZI. 2006. *Jak se stát supervizore ČIS* [online]. Praha: ČIS [cit. 4. 6. 2021]. Dostupné na: <https://www.supervize.eu/supervizori/jak-se-stat-supervizorem-cis/>

NOVOTNÝ, J., *Něco o supervizi - cíle, úkoly, smysl, postupy*. [online]. [cit. 1. 6. 2021]. Dostupné z: <http://www.supervize.eu/wp-content/uploads/neco-o-supervizi.pdf>

Standardy kvality sociálních služeb. [on-line]. [cit. 10. 7. 2021]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>

Seznam příloh

- I. Scénář otázek polostrukturovaného rozhovoru
- II. Doslovný přepis rozhovorů se sociálními pracovníci SP1 – SP12

SCÉNÁŘ OTÁZEK:

DVO1

1. Jakou formou Vaše supervize probíhá (individuální, týmová...)?
2. Jak často Vaše supervize probíhá?
3. Jak dlouho se supervize účastníte?

DVO2

1. Jste během supervize aktivní, upřímní a otevření?
2. Máte dostatečný prostor pro vlastní vyjádření?
3. Jste Vy, Vaše názory a pocity během supervize respektovány?
4. Vnímáte pravidlo mlčenlivosti/o nevynášení informací jako fungující?
5. Cítíte se tedy během supervize bezpečně?

DVO3

1. Jak se obvykle po skončení supervize cítíte? Co Vám běží hlavou?
2. Objevují se u Vás po skončení supervize nějaká nezpracovaná témata či pocity? →Pokud ano, čím si myslíte, že je to způsobené?
3. Máte dostatečný prostor k zhodnocení průběhu supervize a popřípadě možnost ovlivnit její strukturu?

DVO4

1. Jakým způsobem, jak konkrétně je Vám supervize nápomocná ve Vašem profesním růstu, rozvoji?
2. Vnímáte supervizi jako nástroj prevence syndromu vyhoření? →Pokud ano, v čem konkrétně?
3. Přináší Vám supervize pozitivní posun při řešení zvolených témat?
4. Spatřujete v supervizi nějaká negativa?
5. Vnímáte tedy supervizi jako nepostradatelnou a smysluplnou součást své profese nebo právě naopak? / Jak tedy celkově vnímáte supervizi?

SOCIÁLNÍ PRACOVNICE č. 1

DVO1 : V JAKÉ PODOBĚ PROBÍHÁ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÝCH?

1. Jakou formou Vaše supervize probíhá?

Pracovala jsem zhruba asi v osmi neziskovkách, který poskytují sociální služby různým cílovým skupinám. Během té doby jsem se účastnila různých forem supervize, a to jak případový, individuální tak i týmový. Tu jsem zažila nejčastěji a v současné době ji mám i v práci. A k tomu teda ještě aktuálně využívám i možnost individuální supervize, kterou nám v organizaci umožňují, když potřebuju řešit něco, u čeho chci být sama jen se supervizorem.

2. Jak často Vaše supervize probíhá?

Týmovou supervizi máme 1x za 2 měsíce. Svoji individuální jsem zatím měla 2x (v intervalu jednou za měsíc).

3. Jak dlouho se supervize účastníte?

Cca 9 let.

DVO2: JAK SUBJEKTIVNĚ VNÍMAJÍ SUPERVIDOVANÍ BEZPEČÍ BĚHEM SUPERVIZE?

1. Jste během supervize aktivní, upřímní a otevření?

U týmové supervize je to náročnější. Ne vždy jsem upřímná a otevřená ve všech bodech. Mám trochu skepsi k některým supervizorům a nejsem si vždycky jistá, že to dokážou udržet a ukočírovat. Ale rozhodně patřím mezi ty, co se snaží aktivně projevovat a celkově být během supervize aktivní.

2. Máte dostatečný prostor pro vlastní vyjádření?

Já ano. Umím se o něj přihlásit sama. A dokonce i supervizor dohlíží na to, aby nebyl nikdo přerušován, když mluvím.

3. Jste Vy, Vaše názory a pocity během supervize respektovány?

Ostatními členy týmu jak kdy. Záleží na tom, jak moc se jdu při řešení tématu do hloubky a koho se na té cestě dotknu.

4. Vnímáte pravidlo mlčenlivosti/o nevynášení informací jako fungující?

Ano, vnímám ho jako fungující. I když znám i případy, kdy tomu tak nebylo. Naštěstí se to nikdy netýkalo mojí supervize. Každopádně vynesení informací dokáže pořádně narušit bezpečí a důvěryhodnost skupiny. A to není pro supervizi vůbec dobrý.

5. Cítíte se tedy během supervize bezpečně?

Tak to se nedá paušalizovat. Strašně to záleží na samotném supervizorovi. Pokud on tomu výrazně napomáhá, tak ano. Tým to nikdy nezařídí bez něj. Zažila jsem oba případy.

DVO3: JAKÉ POCITY A MYŠLENKY MAJÍ SUPERVIDOVANÍ PO SKONČENÍ SUPERVIZE?

1. Jak se obvykle po skončení supervize cítíte? Co Vám běží hlavou?

V týmovce jsem se obvykle cítila zralá na 6 piv. Je to náročné, často dochází k názorovým konfliktům. Těm se nevyhýbám a umím v nich i pobýt, ale samozřejmě není to moc příjemné. Ale je pravda, že nakonec se člověku uleví, když miň příjemný věci zazní nahlas. Obvykle pak přemýšlím nad tím, na co jsem přišla. Skládám to dohromady s tím, co už vím, co bych mohla, ale i s jinými kontexty. Dost často mi běželo hlavou „ježišmarjá, konečně se to řeklo“. Ale to je bezprostřední hned po skončení.

2. Objevují se u Vás po skončení supervize nějaká nezpracovaná témata či pocity? → Pokud ano, čím si myslíte, že je to způsobené?

Jasně že jo. Mnoho. A nejen u mě. To je prostě součást supervize. Nemůžete opracovat 8 lidí, zvláště, když s vámi třeba ani 8 lidí nemluví. Vždycky se obvykle jede po tématech, to někomu patří, ten někdo má šanci, že bude opečován. V těch ostatních to něco vyvolá. A vy taky nemusíte vědět co. Pokud už se nějaké téma otevře a začne se nad ním přemýšlet, záleží na tom, co tým chce a jak se k tomu postaví supervizor. Pokud totiž supervizor netlačí trochu tým do nějakého výsledku, akce, změny apod., anebo to tým nechce, dojde k x hodinovému pindání a tým to skončí. Za mě supervize musí mít nějaký výstupy. A supervizor by se měl ptát, jak se téma proměnilo od minule, a pak se ptát, proč se neproměnilo například. To ale mnoho z nich nedělá. Skončí u toho, že tým nechá pindat.

3. Máte dostatečný prostor k zhodnocení průběhu supervize a popřípadě možnost ovlivnit její strukturu?

Většinou můžete měnit strukturu a žádat změnu. To vyjednávají i supervizoři, i ti, kdo je najímají. Nicméně zhodnocení tak nefunguje. A ani si nepamatuju, že by vždycky byl

dostatečný čas na zhodnocení. Obvykle jde o závěrečné kolečko na konci, cca 15 minut. To toho moc nezhodnotíte. I když jsme supervizorem obvykle vyzýváni, abychom něco říkali a zhodnocovali, řekla bych, z vlastní zkušenosti, že na konci už na to tak trochu nejsou síly. Myslím, že tuhle část by měli supervizoři opracovávat trochu více.

DVO4: JAKÁ POZITIVA (přínosy) A NEGATIVA PŘINÁŠÍ SUPERVIZE SUPERVIDOVNÝM?

1. Jakým způsobem, jak konkrétně je Vám supervize nápomocná ve Vašem profesním růstu, rozvoji?

Nutí mě zamýšlet se nad tím, co je v tématu mé a co je někoho jiného. Dává mi možnost pochopit, co se mi honí v hlavě. Je to jeden z unikátních prostorů, kde máte možnost se věnovat svým myšlenkám a názorům, chápat je a učit se je dávat do kontextu apod. Dá se říct, že u týmové je hodně užitečná i proto, že vás učí nové nástroje práce, nabízí vám pohledy a názory zkušenějších kolegů. Často díky ní poznávám nové, jiné a užitečnější metody a postupy, jak pracovat s klientama. Taky se díky supervizi často zamýšlím nad tím, jak formuluju to, co říkám klientům i kolegům. Myslím tím jakým způsobem.

A taky mě učí poslouchat a přijímat konstruktivní kritiku. Protože i to člověka strašně posouvá. Jen se to musí umět.

2. Vnímáte supervizi jako nástroj prevence syndromu vyhoření? → Pokud ano, v čem konkrétně?

Dá se říct. Ale není samospásná. Spíš bych řekla, že slouží jako nástroj zvyšování kompetencí. Proti syndromu vyhoření slouží spíš jiné nástroje. Dokonce si troufám říct, že v některých situacích může dokonce pomoci tomu, abyste vyhořela.

3. Přináší Vám supervize pozitivní posun při řešení zvolených témat?

Obvykle pozitivní posun přináší. Je to tak trochu její cíl. Samozřejmě dost záleží na nastavení týmu, jestli jsme aktivní, máme chuť a snahu hledat způsoby, jak řešit případy s klientama nebo naše personální a vztahový problémy.

4. Spatřujete v supervizi nějaká negativa?

Ne obecně. Za mě je to velmi užitečný nástroj. Spíš u některých momentů jako je např. výběr supervizora. Během supervize totiž často dochází k výměně názorů, tím myslím k ostřejší výměně a je fakt hodně důležitý, aby to supervizor zvládl udržet v hranicích, aby to bylo pořád konstruktivní řešení tématu a nevznikla z toho hádka.

5. Vnímáte tedy supervizi jako nepostradatelnou a smysluplnou součást své profese nebo právě naopak? / Jak tedy celkově vnímáte supervizi?

Je to velmi užitečný nástroj. Pokud máte dobrou, s dobrým supervizorem, naučíte se jí mít rádi a brát si z ní její pozitiva. Ale sama to supervize nezařídí. Pokud někdo mlčí, s ničím nechodí a má odpor k tomu tam být, nikdy pro něj užitečná nebude.

SOCIÁLNÍ PRACOVNICE č. 2

DVO1: V JAKÉ PODOBĚ PROBÍHÁ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÝCH?

1. Jakou formou Vaše supervize probíhá?

Nejčastěji mám supervizi týmovou. Vyzkoušela jsem si i jiné formy, ale tuhle mám ráda. Týmovka je asi nejvíc užitečná pro mojí práci s klientama, díky tomu, že je nás tam víc, víc názorů, nápadů, pohledů. V rámci organizace, ve který pracuju, máme i možnost zažádat si o supervizi individuální, když ji potřebujeme. Zrovna teď tuhle možnost individuální supervize využívám, protože občas na týmovce zažívám negativní pocity, který nechci řešit před ostatníma, ale je potřeba je vyřešit.

2. Jak často Vaše supervize probíhá?

Týmovou supervizi mám zhruba 1x za 2 měsíce. Individuální jsem měla zatím jednou.

3. Jak dlouho se supervize účastníte?

Týmový supervize 3 roky.

DVO2: JAK SUBJEKTIVNĚ VNÍMAJÍ SUPERVIDOVANÍ BEZPEČÍ BĚHEM SUPERVIZE?

1. Jste během supervize aktivní, upřímní a otevření?

Ano, snažím se být upřímná a otevřená. Kdybych nebyla, asi by pro mě supervize neměla moc velký přínos. Taky to záleží na osobě supervizora, jakou atmosféru dokáže vytvořit. Co se aktivity týče, tak to hodně záleží na tom, co se na supervizi řeší.

2. Máte dostatečný prostor pro vlastní vyjádření?

Ano mám, asi se mi nikdy nestalo, že bych se nemohla vyjádřit k tomu, k čemu chci. I tohle celkem souvisí s kvalitou supervizora, jak supervizi vede a řídí.

3. Jste Vy, Vaše názory a pocity během supervize respektovány?

Párkrát se mi stalo, že jsem měla pocit, že můj názor a nápady nejsou brány jako rovnocenné. Přidaly se k tomu ještě i nějaký soukromý negativní pocity a vlastně proto mám teď i individuální supervizi, kde si tohle řeším, protože jsem o tom nebyla schopná mluvit v týmovce.

4. Vnímáte pravidlo mlčenlivosti/o nevynášení informací jako fungující?

Zatím se mi naštěstí nikdy nestalo, že bych se někde dozvěděla, že by se věci, který řešíme na supervizi, řešily bez mého, teda našeho vědomí i mimo supervizi.

5. Cítíte se tedy během supervize bezpečně?

V podstatě ano. Jak jsem říkala, řeším si v individuální supervizi nějaký svoje věci a pocity, který mi trochu ten pocit bezpečí narušují. Ale jak říkám, není to vina ostatních kolegů nebo supervizora, je to jen můj subjektivní pocit.

DVO3: JAKÉ POCITY A MYŠLENKY MAJÍ SUPERVIDOVANÍ PO SKONČENÍ SUPERVIZE?

1. Jak se obvykle po skončení supervize cítíte? Co Vám běží hlavou?

Příjemně a uvolněně. Taky často načerpám celkem dost inspirace a hned přemejšlim, jak to budu aplikovat v praxi. Mám pocit, že mám konečně nad situací nadhled. Tou situací myslím to, co se právě řešilo na supervizi.

2. Objevují se u Vás po skončení supervize nějaká nezpracovaná témata či pocity? → Pokud ano, čím si myslíte, že je to způsobené?

Občas. Většinou se jedná o osobní témata, která nesouvisí přímo s prací.

3. Máte dostatečný prostor k zhodnocení průběhu supervize a popřípadě možnost ovlivnit její strukturu?

Ano, na konci supervize se většinou supervizor ptá, jestli má někdo něco k průběhu, co by potřeboval nebo chtěl, aby bylo jinak. Máme i možnost to potom probrat se supervizorem hned nebo třeba i po e-mailu, pokud je to vhodný.

DVO4: JAKÁ POZITIVA (přínosy) A NEGATIVA PŘINÁŠÍ SUPERVIZE SUPERVIDOVNÝM?

1. Jakým způsobem, jak konkrétně je Vám supervize nápomocná ve Vašem profesním růstu, rozvoji?

Především sebereflexe a vědomí toho, že ostatní řeší podobná témata. Super je také zpětná vazba od ostatních, rozšiřuje se mi vždy úhel mého pohledu na věc a získávám tak nové možnosti, jak postupovat v práci. A samozřejmě získávám od ostatních nové nápady a podněty, jak pracovat s klientama. Dost často taky během supervize přemejšlim o svých hranicích, pracovních i osobních. Učím se uvědomovat si je, upevňovat, což je podle mě v naší práci hodně důležitý.

2. Vnímáte supervizi jako nástroj prevence syndromu vyhoření? →Pokud ano, v čem konkrétně?

Ano, hlavně třeba co se týče uvědomění si těch vlastních hranic. Jejich překračování může vést k vzniku syndromu vyhoření. Supervize musí být funkční ale už před vypuknutím syndromu, už vyhořelého pracovníka asi jen těžko zachrání.

3. Přináší Vám supervize pozitivní posun při řešení zvolených témat?

Určitě, jen málokdy se stane, že při supervizi nenajdeme žádný nový řešení. Vždycky se někam posuneme a tím myslím pozitivní posun.

4. Spatřujete v supervizi nějaká negativa?

Forma týmové supervize nemusí být vhodná pro každého. A samozřejmě je riziko v osobě supervizora, hodně záleží, jak si s náma sedne. Hlavní je, aby měl profesionální přístup, byl spíše náš parťák, který s náma spolupracuje, než nadřízený, který třeba jen něco přikazuje a kritizuje nebo se nás snaží natlačit někam, kam chce on. Taková trochu manipulace no.

5. Vnímáte tedy supervizi jako nepostradatelnou a smysluplnou součást své profese nebo právě naopak? / Jak tedy celkově vnímáte supervizi?

Je to důležitá a smysluplná součást. Často mi hodně pomohla, jak pracovní, tak i soukromě. Bez ní by byla naše práce extrémně náročná. Takže za mě je zcela nepostradatelná.

SOCIÁLNÍ PRACOVNICE č. 3

DVO1: V JAKÉ PODOBĚ PROBÍHÁ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÝCH?

1. Jakou formou Vaše supervize probíhá?

Ve svojí práci se účastním supervize týmový. Dost často je potřeba slyšet názory a nápady kolegů, jak postupovat dál v případech. Když potřebuju, mám i svojí individuální supervizi (to je podle aktuální potřeby). Ted' zrovna mám i individuální supervizi.

2. Jak často Vaše supervize probíhá?

Naše týmová supervize probíhá 1x za měsíc.

3. Jak dlouho se supervize účastníte?

Pod supervizí pracuju od začátku svojí profesní kariéry, tzn. asi 12 let.

DVO2: JAK SUBJEKTIVNĚ VNÍMAJÍ SUPERVIDOVANÍ BEZPEČÍ BĚHEM SUPERVIZE?

1. Jste během supervize aktivní, upřímní a otevření?

Ano, jsem aktivní, protože si myslím, že pokud někdo supervizi jen prosedí, přílišný efekt mít nebude. Komunikuji otevřeně a upřímně, dovoluje mi to i důvěra, kterou mám v supervizora. Je hodně důležitý, jak supervizor je, jak celou supervizi řídí, jak se chová.

2. Máte dostatečný prostor pro vlastní vyjádření?

Ano, naopak jsem se učila víc upozadit, abych dala prostor i jiným, kteří se třeba se supervizí teprve učí pracovat. V tomhle je nás supervizor skvělý, upozornil mě na to, ale tak hezkým způsobem, že mi to vůbec nepřišlo jako výtka vůči mě.

3. Jste Vy, Vaše názory a pocity během supervize respektovány?

Myslím, že většinou ano, ale i já zažila chvílky, kdy jsem měla pocit, že tomu tak není. To se ale asi někdy stane.

4. Vnímáte pravidlo mlčenlivosti/o nevynášení informací jako fungující?

Ano, naštěstí funguje. Myslím, že díky tomu zažíváme supervizi jako bezpečný prostor. Pokud dojde k nějakému prolomení, většinou to dělá člověk, který téma přinesl a mluví za sebe.

5. Cítíte se tedy během supervize bezpečně?

Ano cítím, a když ne, umím to říct. A nikdy moje připomínka nebyla zametena pod koberec, vždy se o tom mluvilo. Takže ve mně byl pocit bezpečí vždycky znova obnoven.

DVO3: JAKÉ POCITY A MYŠLENKY MAJÍ SUPERVIDOVANÍ PO SKONČENÍ SUPERVIZE?

1. Jak se obvykle po skončení supervize cítíte? Co Vám běží hlavou?

To hodně záleží, někdy mám pocit náročnosti a vyčerpání, jako že jsem uběhla maraton a zalezla bych do postele, jindy jsem „nakopnutá“ do práce... je to opravdu různé, záleží to taky na tom, zda se řešilo moje téma nebo týmový. Často se řeší spousta věcí, některý užitečný podněty si zapisuju, potřebuju o nich chvíli přemýšlet a všechno vstřebat. Někdy si je vyřeším sama a když ne, přinesu je na další supervizi.

2. Objevují se u Vás po skončení supervize nějaká nezpracovaná témata či pocity? →Pokud ano, čím si myslíte, že je to způsobené?

Určitě, nemyslím si, že úkolem supervize je vše vstřebat a vyřešit. Občas se supervize dotkne mých osobních témat, která si pak nesu do svojí individuální supervize. Někdy týmová supervize otevře další otázky, které vyžadují další práci. A někdy prostě musím dát prostor ostatním a upozadím své potřeby (třeba když nejsem nositelem tématu, ale to se mnou stejně nějak hýbe). Pokud by ale pocit nevyřešenosti přetrvával, je potřeba se na proces supervize podívat a zjistit, kde je chyba.

3. Máte dostatečný prostor k zhodnocení průběhu supervize a popřípadě možnost ovlivnit její strukturu?

Ano, k celkovému hodnocení dochází pravidelně 2x ročně, případně i na poradách týmu. A na konci každého setkání máme prostor pro to se vyjádřit, jestli jsme byli spokojení s tím, jak to probíhalo. Eventuelně navrhnout změny.

DVO4: JAKÁ POZITIVA (přínosy) A NEGATIVA PŘINÁŠÍ SUPERVIZE SUPERVIDOVNÝM?

1. Jakým způsobem, jak konkrétně je Vám supervize nápomocná ve Vašem profesním růstu, rozvoji?

Určitě ano. Dává mi nové vhledy, nápady, postupy, dává mi podporu a porozumění, dává mi bezpečný prostor pro nadávání... Dává mi zpětnou vazbu na mou práci, na místa, kde mohu zabrat, nebo ubrat, na to, jaká vlastně v té práci jsem...

2. Vnímáte supervizi jako nástroj prevence syndromu vyhoření? →Pokud ano, v čem konkrétně?

Podle mě, kdo říká, že nepotřebuje supervizi, tak lže a potřebuje ji jako sůl. Naše práce je extrémně náročná, dotýká se mnoha rovin, témat, dotýká se nás samotných. A pokud bychom to nikde a nijak nereflektovali, nemyslím si, že bychom mohli práci dělat dlouhodobě a „zdravě“. Pracuji s uživateli návykových látek cca 10 let, bez supervize bych se zbláznila a určitě bych ve službě nevydržela tak dlouho. Nikdy bych nešla pracovat do zařízení, kde neprobíhají pravidelně supervize.

3. Přináší Vám supervize pozitivní posun při řešení zvolených témat?

Myslím, že určitě. A když ne, zjistím, že je potřeba to dělat jinak. Jak jsem psala: ze supervize nemají lidé odcházet s návodem, pocitem, že je vše vyřešeno a bude to dobré. Má otevírat nové pohledy, pečovat a dávat chuť do další práce.

4. Spatřujete v supervizi nějaká negativa?

Myslím, že je dobré hlídat, jak dlouho s daným supervizorem spolupracuji, zda jsme si ještě přínosem. Myslím, že negativům lze předcházet, pokud dochází k otevřené, upřímné a respektující komunikaci mezi supervizorem a supervidovanými.

5. Vnímáte tedy supervizi jako nepostradatelnou a smysluplnou součást své profese nebo právě naopak? / Jak tedy celkově vnímáte supervizi?

Ano, jednoznačně je supervize nepostradatelnou součástí.

SOCIÁLNÍ PRACOVNICE č. 4

DVO1: V JAKÉ PODOBĚ PROBÍHÁ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÝCH?

1. Jakou formou Vaše supervize probíhá?

Pravidelně mám týmovou supervizi. A musím říct, že mi dost vyhovuje. Je fajn, že je nás tam hodně a každý má svůj názor a jiný pohled na to, co řešíme. V práci mám taky možnost požádat o supervizi individuální, kdybych měla něco, co nechci řešit před ostatními na týmovce. Párkrát jsem zažádala, většinou šlo hlavně o moje vnitřní pocity, hodně osobní, který jsem nechtěla rozebírat před ostatními.

2. Jak často Vaše supervize probíhá?

Týmová supervize 6x za rok na dvě hodiny v pravidelných intervalech. Individuální – je možný využít čtyři hodiny ročně. Tu jsem zatím nevyužila.

3. Jak dlouho se supervize účastníte?

Pokud neberu v potaz supervize během studia na VŠ (cca 5 let), tak v práci navštěvuji pravidelně supervizi 5 let.

DVO2: JAK SUBJEKTIVNĚ VNÍMAJÍ SUPERVIDOVANÍ BEZPEČÍ BĚHEM SUPERVIZE?

1. Jste během supervize aktivní, upřímní a otevření?

Vždy během supervize jsem otevřená a upřímná, jinak by to podle mě nemělo žádnou cenu, ničeho přínosného by se na supervizi nedosáhlo. A samozřejmě jsem i aktivní, jinak bych tam nemusela vůbec docházet, kdybych jen mlčela. V rámci týmové supervize vnímám aktivitu, upřímnost a otevřenost i od všech ostatních. Hodně k tomu přispívá i supervizor, který nám svým přístupem vytváří skvělou a uvolněnou atmosféru.

2. Máte dostatečný prostor pro vlastní vyjádření?

Ano. Supervizor vždy dává dostatečný prostor všem zúčastněným v případě, že se chtějí vyjádřit. Pravidelně ověřuje, zda někdo z nás, k danému tématu chce něco dodat.

3. Jste Vy, Vaše názory a pocity během supervize respektovány?

Ano, nikdy se mi nestalo, že by někdo z týmu nějak znehodnocoval moje názory nebo nějak snižoval moje pocity.

4. Vnímáte pravidlo mlčenlivosti/o nevynášení informací jako fungující?

Já ano. Zním pravidla supervizního prostředí a témata nikdy z daného týmu nevynáším. Vždy závisí ale na daném týmu. V minulosti jsme opakovaně řešily, že některé kolegyně měly špatné zkušenosti z jiných supervizí, kde témata byla vynášena. Získat si jejich důvěru bylo velmi náročné, ale naštěstí se to vždy povedlo, díky soudržnosti týmu. Takže v mojí současné supervizi toto pravidlo funguje.

5. Cítíte se tedy během supervize bezpečně?

Ano, supervizi vnímám jako bezpečný prostor, kde všichni zúčastnění jsou poučeni o jejich náležitostech, tak aby plnila svůj účel. Díky tomu se i já cítím bezpečně. A i díky supervizorovi a tomu, jak profesionálně vede supervizi.

DVO3: JAKÉ POCITY A MYŠLENKY MAJÍ SUPERVIDOVANÍ PO SKONČENÍ SUPERVIZE?

1. Jak se obvykle po skončení supervize cítíte? Co Vám běží hlavou?

Pokud se řeší personální otázky, třeba vztahy na pracovišti nebo cokoli tomu podobného, tak se jedná o velmi náročný supervize, na konci kterých se většinou cítím emocionálně vyčerpaná. Přemýšlím nad tím, co se dalo s klientem udělat líp, jak bych postupovala, pokud by se to opakovalo. A především uvažuji o tom, co říkaly kolegyně. V případě, že se řeší klientská práce, tak je to různý. Většinou se ale jedná o pozitivní pocity, cítím radost, uspokojení, úlevu, že danou práci děláme dobře, že jsme udělali v daný věci maximum a naše práce je užitečná pro klientky/klienty. A celkově jsem „nabitá“ energií do další práce a přemýšlím nad tím, na co dalšího se zaměřím.

2. Objevují se u Vás po skončení supervize nějaká nezpracovaná témata či pocity? →Pokud ano, čím si myslíte, že je to způsobené?

Občas (minimálně) se stalo, že jsem si v rámci supervize uvědomila, že dané téma například souvisí s jinou situací a vím, že není čas na to, aby vše potřebné k popisu situace bylo řečeno. Vždy ale reflektuji to, co mi běží hlavou a poté se s týmem dohodneme, zda dané téma otevřeme v rámci intervize týmu.

3. Máte dostatečný prostor k zhodnocení průběhu supervize a popřípadě možnost ovlivnit její strukturu?

Myslím, že určitě mám, jen jsem toho zatím využila, pouze ve zpětné vazbě, která byla na supervizora pozitivní (a i všechny supervizory, se kterými jsem se v rámci své práce

setkala). Ovlivnění struktury – vždy na počátku se nastavují témata, supervizor hlídá, aby vše bylo řečeno. A zároveň i během supervize občasně dochází k drobné úpravě struktury tak, aby stěžejní témata byla vyslovena a byl na ně prostor.

DVO4: JAKÁ POZITIVA (přínosy) A NEGATIVA PŘINÁŠÍ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÝM?

1. Jakým způsobem, jak konkrétně je Vám supervize nápomocná ve Vašem profesním růstu, rozvoji?

Zpracování si některých situací, které se udály na pracovišti. Pochopení, proč se například kolegové ale i já někdy ne úplně profesionálně chováme a jednáme. Občas jedním a mluvím rychleji, než myslím. A to není úplně dobrý. To vše mi napomáhá k tomu, že pokud se budou obdobné situace opakovat, možná je budu řešit jinak. U klientských témat mi napomáhají různé pohledy mých kolegů, které mi například rozšiřují obzory.

2. Vnímáte supervizi jako nástroj prevence syndromu vyhoření? → Pokud ano, v čem konkrétně?

Ano, vnímám. V personálních otázkách často dojde k vyrozumění si jednotlivých situací/ pochopení, proč například kolegyně reagovala tak jak reagovala/ celkově „pročištění“ vzduchu na pracovišti. Klientská témata – jednoznačně se jedná o prevenci syndromu vyhoření. Veškeré pomáhající profese se setkávají s velmi náročnými tématy svých klientů a je třeba hovořit o postupech pracovníků, metodách a technikách práce s klienty. Vracet se k dobré praxi a naopak podívat se z blízka na situace, které bych třeba s odstupem času řešila jinak (nebo kdokoli z týmu).

3. Přináší Vám supervize pozitivní posun při řešení zvolených témat?

Ano, přináší. Jedná se především o klientská témata, kdy jsme v rámci týmu přijít na nové postupy.

4. Spatřujete v supervizi nějaká negativa?

Jako negativum vnímám pouze to, že pokud je v rámci týmu jedinec, kterému nevyhovuje forma týmovky, protože neuznává/nevěří superviznímu prostředí, tak to nabourá celou skupinu (tým). Okamžitě se mění atmosféra v týmu. A bohužel často získání důvěry v supervizní prostředí trvá dané pracovníci déle...

5. Vnímáte tedy supervizi jako nepostradatelnou a smysluplnou součást své profese nebo právě naopak? / Jak tedy celkově vnímáte supervizi?

Jednoznačně jí vnímám jako nepostradatelnou. Je to skvělý nástroj pro pomáhající profese, jak nevyhořet, zlepšovat se, posouvat danou službu dále, ale i utužovat vztahy na pracovišti.

SOCIÁLNÍ PRACOVNICE č. 5

DVO1: V JAKÉ PODOBĚ PROBÍHÁ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÝCH?

1. Jakou formou Vaše supervize probíhá?

Základem je týmová supervize, bez který si svojí práci už ani nedokážu představit. Jednak při probírání případů a taky se na supervizi mnohem líp probírají i nepříjemný vztahový věci na pracovišti. V náročných situacích je mi umožněna i supervize individuální. Třeba když mám pocit, že mi tým nenabízí žádný užitečný rady a nápady, jak postupovat s klientem nebo když mě třeba něco zasáhne, myslím citově a nechci to rozebírat před ostatníma.

2. Jak často Vaše supervize probíhá?

Supervizi máme v pravidelných intervalech 1x za 6 týdnů, u nás na středisku

3. Jak dlouho se supervize účastníte?

Supervizi mám celkem 13 let.

DVO2: JAK SUBJEKTIVNĚ VNÍMAJÍ SUPERVIDOVANÍ BEZPEČÍ BĚHEM SUPERVIZE?

1. Jste během supervize aktivní, upřímní a otevření?

Vzhledem k tomu, že supervizi vnímám jako nepostradatelnou součást mé práce, jsem v ní maximálně aktivní. Stejně tak jsem otevřená, upřímná a se zájmem pracuju na řešených tématech.

2. Máte dostatečný prostor pro vlastní vyjádření?

Vždy mám možnost si o prostor říct, takže ano. Prostor využívám dle své potřeby a také závažnosti tématu, nálady, chuti. Supervizor hlídá, aby měli všichni prostor k vyjádření

3. Jste Vy, Vaše názory a pocity během supervize respektovány?

Respekt je jedna z hlavních zásad naší supervize, odlišnost názoru je žádoucí pro další osobnostní a profesní růst. Takže ano, vzájemně se tolerujeme, respektujeme a vážíme si názoru a pocitů druhých.

4. Vnímáte pravidlo mlčenlivosti/o nevyňášení informací jako fungující?

Mlčenlivost je bezpodmínečná součást supervize, náš tým si na tomto pravidle zakládá a vnímá ho jako kardinální pravidlo supervize. Díky tomuto nastavení je pro tým supervize hodnocena jako velmi důležitý a nenahraditelný nástroj podpory, vzdělávání a rozvoje.

5. Cítíte se tedy během supervize bezpečně?

Velmi a díky tomuto pocitu v ní mohu být zcela otevřená, upřímná, svobodná. Všichni kolegové dodržují nastavená a dohodnutá pravidla. Velký podíl na tom má i supervizor, který umí vytvořit příjemnou atmosféru.

DVO3: JAKÉ POCITY A MYŠLENKY MAJÍ SUPERVIDOVANÍ PO SKONČENÍ SUPERVIZE?

1. Jak se obvykle po skončení supervize cítíte? Co Vám běží hlavou?

Záleží, jak hutný byly témat. Někdy se cítím unavená a vyčerpaná, ale uklidněná, protože se mi podařilo během ní vše uzavřít. Jindy jsem velmi nabitá energií, protože odcházím s novými podněty, který můžu využít v rámci práce nebo směrem k sobě. O těch pak po supervizi přemýšlím. Obecně ze supervize odcházím uspokojená, spokojená.

2. Objevují se u Vás po skončení supervize nějaká nezpracovaná témata či pocity? →Pokud ano, čím si myslíte, že je to způsobené?

Nejedná se o nezpracovaná témata, spíše o získání nových zkušeností, náhledů, se kterými mohu do budoucna pracovat, zlepšovat se či naopak v něčem brzdit. Dochází k obohacování a k dalším možnostem.

3. Máte dostatečný prostor k zhodnocení průběhu supervize a popřípadě možnost ovlivnit její strukturu?

Vždy máme na závěr supervize možnost se vyjádřit k průběhu a potřebám. Vnímám, že ukončování supervize je velmi důležité a jsem ráda, že mu věnujeme dostatek času. Oceňuji i možnost podílet se na pravidlech supervize.

DVO4: JAKÁ POZITIVA (přínosy) A NEGATIVA PŘINÁŠÍ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÉMU?

1. Jakým způsobem, jak konkrétně je Vám supervize nápomocná ve Vašem profesním růstu, rozvoji?

Supervizi vnímám jako podporu k možnosti reflektovat svoji profesní pozici, umožňuje mi si uvědomit si můj vliv na klienta i s důsledky, podporuje mě v poznání a uvědomování si sama sebe, je pro mě důležitým nástrojem v syndromu vyhoření. Podporuje mě v péči o sebe. Uvědomuju si, jak důležitý je odpočívat a netahat si práci domů. Taky mě podporuje v rámci profesního rozvoje. Získávám od druhých jiný a dost často užitečný pohledy na věc.

2. Vnímáte supervizi jako nástroj prevence syndromu vyhoření? → Pokud ano, v čem konkrétně?

Určitě, supervize má velký význam v psycho-hygieně, vnímám ji jako součást celoživotního vzdělávání, podporuje mě v emočním prožívání, v uvědomování si vlastních dovedností a kompetencí a taky hlavně vlastních hranic, za které není dobré chodit.

3. Přináší Vám supervize pozitivní posun při řešení zvolených témat?

Ano, díky získání náhledů, zkušeností, informací, ale i konfrontací, kontrolou od ostatních kolegů se mi dostává kvalitních zpětných vazeb, z nichž mohu čerpat jednak v oblasti přímé práce tak i v rámci rozvoje sebe sama.

4. Spatřujete v supervizi nějaká negativa?

Ne, žádná negativa mě nenapadají. Možná jen riziko v osobě supervizora, kdyby nám jako týmu nesedl, ale to se mi zatím nestalo.

5. Vnímáte tedy supervizi jako nepostradatelnou a smysluplnou součást své profese nebo právě naopak? / Jak tedy celkově vnímáte supervizi?

Ano a doporučila bych ji všem! Vnímám ji jako důležitou podporu nejen pro svůj profesionální růst, ale i pro osobní.

SOCIÁLNÍ PRACOVNICE č. 6

DVO1: V JAKÉ PODOBĚ PROBÍHÁ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÝCH?

1. Jakou formou Vaše supervize probíhá?

Moje supervize probíhá týmově. Pokud jde o potřeby, které nechceme na dané téma probrat v týmu, máme možnost individuální supervize.

2. Jak často Vaše supervize probíhá?

Probíhá pravidelně 1x za 6 týdnů.

3. Jak dlouho se supervize účastníte?

Supervizi mám zhruba 2 roky.

DVO2: JAK SUBJEKTIVNĚ VNÍMAJÍ SUPERVIDOVANÍ BEZPEČÍ BĚHEM SUPERVIZE?

1. Jste během supervize aktivní, upřímní a otevření?

V našem týmu jsem zvyklá k aktivnímu přístupu k různým kauzám, které se týkají klientů a zároveň i k týmu. Proto pro mě není zároveň problém být k těmto věcem upřímná a otevřená, i když jsou pocity a názory náročnější pro vyjádření.

2. Máte dostatečný prostor pro vlastní vyjádření?

Pro můj názor a celkově pro každého člena týmu je vytvořen dostatečný prostor pro vyjádření jeho pocitů, zároveň se dává i dostatečný čas, kdy se nestane, že by byl na člena týmu vyvíjen tlak. Tohle všechno velmi dobře řídí náš supervizor.

3. Jste Vy, Vaše názory a pocity během supervize respektovány?

Naše názory a pocity jsou respektovány všemi zúčastněnými. Každému členu je dán stejný respekt. Během vyjadřování není vyvoláván žádný konflikt či zesměšňování projevující osoby.

4. Vnímáte pravidlo mlčenlivosti/o nevynášení informací jako fungující?

Ve svém týmu toto pravidlo pokládám za velice funkční. Všichni se snažíme respektovat každého člena týmu a pravidla, které jsme si nastavily.

5. Cítíte se tedy během supervize bezpečně?

Nemám obavu, že by mě mé vyjádření mohlo jakýmkoliv způsobem ohrožit, proto se cítím velice bezpečně.

DVO3: JAKÉ POCITY A MYŠLENKY MAJÍ SUPERVIDOVANÍ PO SKONČENÍ SUPERVIZE?

1. Jak se obvykle po skončení supervize cítíte? Co Vám běží hlavou?

Poměrně záleží na tom, jaký témata se na dané supervizi probíraly. Moje pocity jsou po každé supervizi různé. Určitě je vždycky v pocitech úleva, z toho, že se daná témata otevřely a zpracovaly. A taky naděje, že někdy i případy, který vypadají, že nemají šanci na vyřešení přeci jen nějaký řešení mít můžou. A nad těmahle řešeníma pak většinou přemýšlím, jak je budu aplikovat v praxi.

2. Objevují se u Vás po skončení supervize nějaká nezpracovaná témata či pocity? →Pokud ano, čím si myslíte, že je to způsobené?

Neobjevují, zatím jsem vždy odcházela ze supervize se vším vyřešeným tak, jak jsem zrovna v tu chvíli potřebovala.

3. Máte dostatečný prostor k zhodnocení průběhu supervize a popřípadě možnost ovlivnit její strukturu?

Ke konci každé supervize se dává každému dostatečný prostor a čas k vyjádření svého hodnocení a celkovému shrnutí proběhnuté supervize, kdy celý den společně uzavřeme, tak aby každý z nás neodcházel s něčím nezpracovaným a neukončeným.

DVO4: JAKÁ POZITIVA (přínosy) A NEGATIVA PŘINÁŠÍ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÝM?

1. Jakým způsobem, jak konkrétně je Vám supervize nápomocná ve Vašem profesním růstu, rozvoji?

Určitě je nápomocná v tom, že dostanu jiný náhled na zpracovávané téma, který mohu využít pro zlepšení kvality vztahů v týmu nebo ve spolupráci s klientem. Zároveň posiluje osobní vztahy v týmu, kdy se společně do všeho zapojujeme a tvoříme tak ucelený tým.

2. Vnímáte supervizi jako nástroj prevence syndromu vyhoření? → Pokud ano, v čem konkrétně?

Nakláním se spíše ke kladné odpovědi, kdy ventilace pocitů a názorů, může člověku pomoci se zpracováním svých potřeb a tím zamezit rizikům vyhoření.

3. Přináší Vám supervize pozitivní posun při řešení zvolených témat?

Jde o to jaké je zvolené téma, jak se týmem zpracuje a celkově jaké jsou názory jiných. Nicméně si myslím, že supervize přináší pozitivní posun v daných tématech. Alespoň já to tak ve svojí supervizi mám.

4. Spatřujete v supervizi nějaká negativa?

Negativa vidím v tom, že ač je náš tým důvěryhodný a nemám potřebu se cítit v něm nejistě, kdybych měla shrnout celkovou supervizi. Pro někoho to může být ale velice náročné s ohledem na vyjadřování pocitů, které se mu nechtějí sdělovat veřejně a ve velkém počtu lidí. Může to být velice stresující až nátlakové.

5. Vnímáte tedy supervizi jako nepostradatelnou a smysluplnou součást své profese nebo právě naopak? / Jak tedy celkově vnímáte supervizi?

Vzhledem k tomu, že si v rámci supervize dokážeme říct i méně příjemné věci a dokážeme různá témata zpracovat a uzavřít, vnímám jí jako nepostradatelnou součást mojí profese.

SOCIÁLNÍ PRACOVNICE č. 7

DVO1: V JAKÉ PODOBĚ PROBÍHÁ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÝCH?

1. Jakou formou Vaše supervize probíhá?

Supervize probíhá týmovou formou, kterou považuji za mě pro nejužitečnější způsob řešení pracovních problémů a náročných situací. A ze zkušenosti se i osobní negativní emoce a vztahy mezi kolegy líp řeší na týmové supervizi než bez ní. V různých složitějších kauzách klientů máme možnost využít individuální supervizi nebo v případě řešení osobních témat.

2. Jak často Vaše supervize probíhá?

1x za 8 týdnů.

3. Jak dlouho se supervize účastníte?

Týmovou supervizi mám 3 roky.

DVO2: JAK SUBJEKTIVNĚ VNÍMAJÍ SUPERVIDOVANÍ BEZPEČÍ BĚHEM SUPERVIZE?

1. Jste během supervize aktivní, upřímní a otevření?

Během mých začátků jsem poznávala ostatní v týmu a učila se otevřenosti, která je důležitou součástí pro soužití týmu, ale zároveň i pro mé vnitřní JÁ. Během těchto let se proto snažím být aktivní, zapojovat se do konverzací, sdělovat své názory, které stavím zásadně na upřímnosti a také jsem otevřená jakémukoliv tématu, které je i méně příjemné. U těch podle mě hraje důležitou roli jaký je supervizor, jak si umí poradit, když atmosféra „zhoustne“.

2. Máte dostatečný prostor pro vlastní vyjádření?

Vzhledem k tomu, že v týmu stavíme na tom, aby každý měl svůj prostor pro vyjádření svého názoru, se dává každému členovi týmu dostatečný prostor. Pro sebe a své názory mám na supervizi dostatek času, pokud se chci vyjádřit.

3. Jste Vy, Vaše názory a pocity během supervize respektovány?

Ano, stejně tak jako u předešlé otázky, mohu sdělit, že je během mého vyjádření názorů, pocitů projevován dostatečný respekt. Každý člen týmu má právo na vyjádření svého názoru, které by mělo být respektováno i přes jiné názory přítomných kolegů, které stejně tak jako oni, respektuji já.

4. Vnímáte pravidlo mlčenlivosti/o nevynášení informací jako fungující?

Ano, vzhledem k tomu, že mě i k tomuto váže smlouva o mlčenlivosti, dodržuji a respektuji zásady týmu. Jedná se často o citlivá témata, která patří pouze lidem, kteří jsou jeho součástí.

5. Cítíte se tedy během supervize bezpečně?

Během supervize se cítím bezpečně, protože svým kolegům důvěřuji a nemám důvod k žádným obavám. Stejně tak vnímám i osobu supervizora, důvěřuji mu, což je pro celkově pocit bezpečí taky hodně důležitý.

DVO3: JAKÉ POCITY A MYŠLENKY MAJÍ SUPERVIDOVANÍ PO SKONČENÍ SUPERVIZE?

1. Jak se obvykle po skončení supervize cítíte? Co Vám běží hlavou?

Záleží na tom, co se během supervize pobíralo za téma. Někdy se cítím skvěle a vyrovnaně a někdy zase naopak. Záleží na dopadech probíraných témat, i na tom, s čím přišli kolegové. Tím myslím hlavně zpětnou vazbu, kterou dostávám na sebe a svojí práci. Jestli je pozitivní nebo negativní. Ta mi pak po skončení běží hlavou, přemýšlím, co si z toho vezmu, co je pro mě užitečný a co naopak třeba i zbytečný.

2. Objevují se u Vás po skončení supervize nějaká nezpracovaná témata či pocity? →Pokud ano, čím si myslíte, že je to způsobené?

Neobjevují, zatím jsem si vždy vše vyřešila během supervize.

3. Máte dostatečný prostor k zhodnocení průběhu supervize a popřípadě možnost ovlivnit její strukturu?

Ano, máme dostatečný prostor se vyjádřit k proběhlé supervizi a celkově jí zhodnotit. Zároveň se snažíme vše uzavřít, kdy se doptáváme, zda máme všichni vše zpracované, zda někdo nepotřeboval něco jinak a také jak jsme se během supervize cítili.

DVO4: JAKÁ POZITIVA (přínosy) A NEGATIVA PŘINÁŠÍ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÝM?

1. Jakým způsobem, jak konkrétně je Vám supervize nápomocná ve Vašem profesním růstu, rozvoji?

Je mi nápomocná ve zpracování týmových témat, které se týkají vztahů. Učí nás empaticky si sdělovat i nepříjemné názory a pocity. A zároveň je i nápomocná při zpracovávání náročných klientských kauz, kde se můžeme zaměřit na potřebu klienta a

společně jí na supervizi rozebrat. Je to díky tomu, že někdo další může přinést svojí myšlenku, nápad, který může celou kauzu posunout.

2. Vnímáte supervizi jako nástroj prevence syndromu vyhoření? → Pokud ano, v čem konkrétně?

Ano, je to dobrým nástrojem ke zpracování svých potřeb a pocitů, které se během práce s klientky vyplouvají, vzhledem k tomu, že zpracování svých vlastních pocitů, které nesdílím, je náročné zpracovat samostatně a pouze v sama v sobě.

3. Přináší Vám supervize pozitivní posun při řešení zvolených témat?

Ano, jak jsem se zmínila v předchozí otázce, jde hlavně o to, že mi pomáhá u zpracování kauz klientů, které jsou poměrně náročné. Zároveň to přináší i pozitivní posun pro tým a jejich vztah, kdy člověk kolikrát neví, jak své pocity přednést.

4. Spatřujete v supervizi nějaká negativa?

Během supervize může vzniknout strach z odhalení svým pocitů nebo názorů, které mohou vyvolat u člověka napětí a zároveň pocit, že je nucen svůj názor vyjádřit. Může uvažovat o dopadech svého názoru, pokud se necítí v týmu zcela bezpečně.

5. Vnímáte tedy supervizi jako nepostradatelnou a smysluplnou součást své profese nebo právě naopak? / Jak tedy celkově vnímáte supervizi?

V tomto ohledu se pohybuji někde uprostřed. Myslím si, že supervize je důležitá proto, aby byly některé potřeby kolegů zpracovány a zároveň byla i zpracována témata, který se týkají klientů a jejich náročných kauz. Nicméně si myslím, že zdravý tým, by si měl být schopný říct i méně příjemné věci bez ohledu na to, zda je přítomen supervize či nikoliv.

SOCIÁLNÍ PRACOVNICE č. 8

DVO1: V JAKÉ PODOBĚ PROBÍHÁ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÝCH?

1. Jakou formou Vaše supervize probíhá?

Většinou týmová supervize. Ale je to vždy dle potřeb. Každý si může zvolit i formu individuální supervize, když třeba není schopnej řešit svůj problém v rámci týmový supervize. Já mám teda týmovou a jsem s ní zcela spokojená. Mám ráda společnou práci v týmu během supervize.

2. Jak často Vaše supervize probíhá?

Probíhá pravidelně, je naplánovaná na celý rok dopředu, v intervalu po 6 týdnech.

3. Jak dlouho se supervize účastníte?

Supervizi mám v práci 3 roky.

DVO2: JAK SUBJEKTIVNĚ VNÍMAJÍ SUPERVIDOVANÍ BEZPEČÍ BĚHEM SUPERVIZE?

1. Jste během supervize aktivní, upřímní a otevření?

Snažím se být aktivní, upřímná a otevřená, protože si uvědomuji důležitost a prospěšnost. Jsem také v týmu, kde mám maximální podporu a k takovému přístupu jsem byla od nástupu na danou pozici motivována. Máme taky skvělého supervizora, od kterého také dostáváme podporu k upřímnosti a maximální otevřenosti.

2. Máte dostatečný prostor pro vlastní vyjádření?

Každý člen týmu má vždy dostatečný prostor k vlastnímu vyjádření, protože se vzájemně respektujeme a podporujeme.

3. Jste Vy, Vaše názory a pocity během supervize respektovány?

Během supervize jsou moje názory a pocity vždy respektovány. Stejně jako v rámci týmu a běžného chodu cítím respekt kolegů, stejně tak respektuji já ostatní.

4. Vnímáte pravidlo mlčenlivosti/o nevynášení informací jako fungující?

Za 3 roky mám plnou důvěru vůči svému týmu i supervizorovi, a tak nemám žádnou obavu z vynášení informací. Každý si plně uvědomujeme intimitu během supervize.

5. Cítíte se tedy během supervize bezpečně?

Pocit bezpečí vnímám jak během supervize, tak v rámci celého týmu, kdy můžeme sdílet příjemný i méně příjemný.

DVO3: JAKÉ POCITY A MYŠLENKY MAJÍ SUPERVIDOVANÍ PO SKONČENÍ SUPERVIZE?

1. Jak se obvykle po skončení supervize cítíte? Co Vám běží hlavou?

Většinou cítím únavu, ale zároveň i pocit odlehčení, když jsou všechna témata uzavřená. Záleží na náročnosti probíraných témat, situací. Často po skončení supervize pak srovnávám myšlenky, přemýšlím nad novými náhledy, zpracovanými pocity. Hodnotím si celý průběh supervize a jaký z toho mám pocity.

2. Objevují se u Vás po skončení supervize nějaká nezpracovaná témata či pocity? →Pokud ano, čím si myslíte, že je to způsobené?

Nezpracovaná témata se neobjevují, vždy jsou všechny uzavřena a zpracována.

3. Máte dostatečný prostor k zhodnocení průběhu supervize a popřípadě možnost ovlivnit její strukturu?

Pravidelně po supervizi zhodnocujeme její průběh, zjišťujeme pocity, potřeby. A díky tomu má každý z týmu možnost supervizi ovlivnit a vyjádřit, co by potřeboval jinak.

DVO4: JAKÁ POZITIVA (přínosy) A NEGATIVA PŘINÁŠÍ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÝM?

1. Jakým způsobem, jak konkrétně je Vám supervize nápomocná ve Vašem profesním růstu, rozvoji?

K získávání nových náhledů na práci s klienty, učí mě reflektovat moji práci. Přispívá taky k uspořádání a zlepšení vztahů mezi pracovníky i k vlastnímu rozvoji. Často si řeším otázku vlastních hranic, zvědomuju si je a díky supervizi si testuju, kam se dají posouvat. V supervizi se taky učím sebereflexe.

2. Vnímáte supervizi jako nástroj prevence syndromu vyhoření? →Pokud ano, v čem konkrétně?

Určitě vnímám supervizi jako prevenci proti syndromu vyhoření, kdy je možnost zpracovat daná témata, vlastní pocity, sebereflexe. Získání nových informací, reflektování práce. V supervizi se mi líp řeší náročnější myšlenky, pocity a někdy i konflikty s kolegy, než kdybych to měla řešit sama.

3. Přináší Vám supervize pozitivní posun při řešení zvolených témat?

Ano, protože během supervize mám vždy více náhledů, dochází k otevírání náročných témat, která jsou vždy zpracována a ukončena. Můžu ze supervize odejít s čistou hlavou.

4. Spatřujete v supervizi nějaká negativa?

Zatím jsem nevyhodnotila nic negativního.

5. Vnímáte tedy supervizi jako nepostradatelnou a smysluplnou součást své profese nebo právě naopak? / Jak tedy celkově vnímáte supervizi?

Vnímám supervizi jako důležitou, zásadní, kde si můžu společně s celým týmem sdělit naše potřeby a pocity. Je to způsob péče o psychiku, podpora a příležitost se zastavit a zamyslet se. V rámci sociální práce vnímám supervizi jako nepostradatelnou a přínosnou.

SOCIÁLNÍ PRACOVNICE č. 9

DVO1: V JAKÉ PODOBĚ PROBÍHÁ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÝCH?

1. Jakou formou Vaše supervize probíhá?

V našem týmu většinou probíhá supervize týmová. V náročných situacích nebo při nějakém problému máme možnost využít individuální supervizi.

2. Jak často Vaše supervize probíhá?

Máme nastavený harmonogram termínů vždy na celý rok. Supervize probíhá 1 x za 6 týdnů.

3. Jak dlouho se supervize účastníte?

Supervize se účastním 13 let.

DVO2: JAK SUBJEKTIVNĚ VNÍMAJÍ SUPERVIDOVANÍ BEZPEČÍ BĚHEM SUPERVIZE?

1. Jste během supervize aktivní, upřímní a otevření?

Během supervize aktivně přispívám svými pohledy, myšlenkami. Upřímně a otevřeně přináším své názory a pocity. Otevřenost a upřímnost je nutná, neboť jinak mi supervize nemůže být užitečná.

2. Máte dostatečný prostor pro vlastní vyjádření?

Prostor pro vyjádření je vždy dostatečný, každý z týmu má možnost si o svůj prostor požádat.

3. Jste Vy, Vaše názory a pocity během supervize respektovány?

Během supervize je respektován názor každého člena týmu. Všichni kolegové z týmu by měli být k sobě loajální a z jakéhokoliv názoru si vzít to co je pro ně podstatné a důležité. Názor každého člena týmu je možné rozebrat a říci k němu svůj postoj, náhled.

4. Vnímáte pravidlo mlčenlivosti/o nevynášení informací jako fungující?

Všichni kolegové z týmu mají povinnost zachovat mlčenlivost, vynesení informací z týmu je hrubé porušení pracovní kázně. Nemám zkušenost s tím, že by některý kolega porušil mlčenlivost.

5. Cítíte se tedy během supervize bezpečně?

Supervizi v našem týmu vnímám jako bezpečné prostředí. Jednak díky svým kolegům, kteří dodržují naše společně nastavená pravidla, ale taky hodně záleží na supervizorovi, který vede naši supervizi, a který má u nás přirozený respekt a důvěru.

DVO3: JAKÉ POCITY A MYŠLENKY MAJÍ SUPERVIDOVANÍ PO SKONČENÍ SUPERVIZE?

1. Jak se obvykle po skončení supervize cítíte? Co Vám běží hlavou?

Pokud jsem během supervize aktivní a otevřená, mám příjemný pocit a jsem odpočatá a vyrovnaná, ale záleží na tématu supervize a na aktivitě a otevřenosti celého týmu. Někdy bývá supervize velmi náročná, a pokud nedostanu odpověď na svoje otázky od někoho z kolegů, může se stát, že mi zůstanou otázky v hlavě, které v sobě musím ještě zpracovat. To ale považuju za špatně vedenou supervizi supervizorem.

2. Objevují se u Vás po skončení supervize nějaká nezpracovaná témata či pocity? →Pokud ano, čím si myslíte, že je to způsobené?

Někdy ano. Myslím si, že to je nesprávně vedenou supervizí či nedostatečnou otevřeností a upřímností z mé strany či ze strany ostatních kolegů. Také může téma zůstat otevřené, neboť někdo z kolegů se rozhodne, že se k danému tématu nechce vyjadřovat.

3. Máte dostatečný prostor k zhodnocení průběhu supervize a popřípadě možnost ovlivnit její strukturu?

Po každé supervizi všichni kolegové z týmu za sebe hodnotí průběh supervize, co jim supervize dala a jak se nyní cítí.

DVO4: JAKÁ POZITIVA (přínosy) A NEGATIVA PŘINÁŠÍ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÉMU?

1. Jakým způsobem, jak konkrétně je Vám supervize nápomocná ve Vašem profesním růstu, rozvoji?

Supervize mi napomáhá v mém profesním růstu jednak tím, že ostatní kolegové mi dají reflexy k mé osobě, hledáme společně plusy a minusy mého postoje či jednání. Dostanu od každého náhled, co jsme udělala v dané situaci dobře či naopak co jsem mohla udělat jinak. Je také možné uskutečnit nácviky situací a společně je vyhodnotit.

2. Vnímáte supervizi jako nástroj prevence syndromu vyhoření? → Pokud ano, v čem konkrétně?

Supervize je za mě určitě jedním z nástrojů prevence syndromu vyhoření. Při otevřeném jednání během supervize může supervizor či některý z kolegů zachytit změnu v mém chování, náhledu na práci i klienty.

3. Přináší Vám supervize pozitivní posun při řešení zvolených témat?

To záleží na tom, jak dobře je dané téma uchopeno a zpracováno, jaká je aktivita a otevřenost všech kolegů. Většinou dochází k pozitivnímu posunu.

4. Spatřujete v supervizi nějaká negativa?

Velmi negativní může být supervize v případě špatného uchopení a zpracování vybraného téma. Nikam se neposouvá. To by měl ale supervizor odhalit, pokud je teda kvalitní. Protože když ne, vzniká pak napětí, strachu a konflikty, pokud to supervizor nedokáže ukočírovat a vyřešit.

5. Vnímáte tedy supervizi jako nepostradatelnou a smysluplnou součást své profese nebo právě naopak? / Jak tedy celkově vnímáte supervizi?

Supervizi, pokud je dobře vedená a uchopená, vnímám jako velmi smysluplnou součást své profese. Smysl supervize pro sebe vnímám v rozvoji profesní dovednosti, v posílení vztahů v pracovním týmu a v nacházení řešení problematických situací.

SOCIÁLNÍ PRACOVNICE č. 10

DVO1: V JAKÉ PODOBĚ PROBÍHÁ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÝCH?

1. Jakou formou Vaše supervize probíhá?

Většinou probíhá forma týmové, ale při náročnějších situacích, kauzách, je možnost využít supervizi individuální. Občas se stane, že týmu „dojdou“ nápady na to, jak dál pracovat s klientem a je potřeba mnohem hlubšího a podrobnějšího rozebrání případu. Na to ale kolikrát není takový prostor při týmovce, tam je většinou potřeba řešit více věcí.

2. Jak často Vaše supervize probíhá?

Pravidelně v intervalu 1x za 8 týdnů.

3. Jak dlouho se supervize účastníte?

Supervize se účastním 4 roky.

DVO2: JAK SUBJEKTIVNĚ VNÍMAJÍ SUPERVIDOVANÍ BEZPEČÍ BĚHEM SUPERVIZE?

1. Jste během supervize aktivní, upřímní a otevření?

Na začátku, při vstupu do tohoto týmu jsem byla podporována kolegy k aktivnímu přístupu a projevení zájmu, a tak pro mě bylo snazší mít takový přístup i při supervizi, kdy toto pro mě bylo již přirozené. Stejně tomu bylo i s upřímností a otevřeností při sdělování vlastních názorů, pocitů, nápadů a myšlenek. Ať už k případům nebo k ostatním kolegům.

2. Máte dostatečný prostor pro vlastní vyjádření?

Každý v týmu, včetně mě, má dostatečný prostor pro svoje vyjádření, které vychází ze vzájemného respektu a podpory ostatních kolegů.

3. Jste Vy, Vaše názory a pocity během supervize respektovány?

Vnímám během supervize respekt mých kolegů, kdy jsou vždy slyšeny moje názory a pocity. Hodně na to dohlíží i supervizor, aby se někdo z nás necítil nerespektovaný.

4. Vnímáte pravidlo mlčenlivosti/o nevynášení informací jako fungující?

Na začátku bylo náročné otevřít se, důvěřovat, ale postupně jsem získala důvěru mých kolegů a tak vnímám pravidlo mlčenlivosti jako fungující.

5. Cítíte se tedy během supervize bezpečně?

Supervizi vnímám jako možnost, kdy se můžu otevřít a vyjádřit svoje potřeby, pocity, obavy a k tomu mám dostatečně vytvořený bezpečný prostor.

DVO3: JAKÉ POCITY A MYŠLENKY MAJÍ SUPERVIDOVANÍ PO SKONČENÍ SUPERVIZE?

1. Jak se obvykle po skončení supervize cítíte? Co Vám běží hlavou?

Někdy se cítím vyčerpaně, někdy zase svěže, to záleží podle náročnosti probíraného tématu. Často mám ale pocit úlevy, dokážu si uspořádat myšlenky, jsem zklidněná a přemýšlím nad novými informacemi, náhledy, názory ostatních.

2. Objevují se u Vás po skončení supervize nějaká nezpracovaná témata či pocity? → Pokud ano, čím si myslíte, že je to způsobené?

Vždy se snažím probírané téma ukončit, uzavřít, a tak nevnímám žádné nezpracované téma po supervizi. Zatím se mi to vždycky podařilo.

3. Máte dostatečný prostor k zhodnocení průběhu supervize a popřípadě možnost ovlivnit její strukturu?

Po skončení supervize pravidelně zhodnocujeme její průběh. Vzhledem k tomu, že každý může vyjádřit svůj názor, může také ovlivnit její průběh.

DVO4: JAKÁ POZITIVA (přínosy) A NEGATIVA PŘINÁŠÍ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÉMU?

1. Jakým způsobem, jak konkrétně je Vám supervize nápomocná ve Vašem profesním růstu, rozvoji?

Nápomocná mi je ke zpracování náročných situací, témat, učení, jak pracovat s podobnými situacemi, rozumět sama sobě, hlavně tomu, proč se cítím tak, jak se cítím. Vlastně mi pomáhá chápat moje negativní emoce. Reflektování práce s klientem. Supervize mě taky nutí a motivuje neustále si rozšiřovat zdroje nových metod práce s klientem- školení, semináře, kurzy, přednášky a tak.

2. Vnímáte supervizi jako nástroj prevence syndromu vyhoření? → Pokud ano, v čem konkrétně?

Supervizi vnímám jako nástroj prevence syndromu vyhoření a to konkrétně v uzavírání zvolených a náročných témat, zpracování různých pocitů, jako jednu z možností vlastní psychohygieny.

3. Přináší Vám supervize pozitivní posun při řešení zvolených témat?

Jako pozitivum vnímám zpracování zvolených témat, negativních pocitů, vyjasnění vztahů na pracovišti, získání jiného náhledu na práci s klientem. Je to čas a prostor se zastavit a věnovat se sobě a kolegům v týmu.

4. Spatřujete v supervizi nějaká negativa?

Během supervizí, kterých se účastním, nevidím žádná negativa.

5. Vnímáte tedy supervizi jako nepostradatelnou a smysluplnou součást své profese nebo právě naopak? / Jak tedy celkově vnímáte supervizi?

Supervizi vnímám jako důležitou a nepostradatelnou součást při výkonu sociální práce, kdy funguje jako nástroj prevence syndromu vyhoření. Možnost zastavit se, zamyslet, dopřát si péči, uspořádat myšlenky a zpracovat negativní emoce. Získat několik různých náhledů. Je to způsob, jak si udržet dobrý psychický stav, nepropadat do frustrace a zůstat nadále kvalitním pracovníkem. Prostě jak se z náročnosti svojí práce nezbláznit.

SOCIÁLNÍ PRACOVNICE č. 11

DVO1: V JAKÉ PODOBĚ PROBÍHÁ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÝCH?

1. Jakou formou Vaše supervize probíhá?

V práci máme supervizi týmovou. V případě, že by někomu nestačila a potřeboval by supervizi individuální, není problém si o ni požádat vedení organizace.

2. Jak často Vaše supervize probíhá?

Supervizi máme zhruba 1x za 3 měsíce. Často si ale říkám, že by neuškodilo mít ji častěji.

3. Jak dlouho se supervize účastníte?

První supervizi jsme zažila při studiu. Supervizi v rámci svého zaměstnání mám už cca 6 let.

DVO2: JAK SUBJEKTIVNĚ VNÍMAJÍ SUPERVIDOVANÍ BEZPEČÍ BĚHEM SUPERVIZE?

1. Jste během supervize aktivní, upřímní a otevření?

Většinou nemám téma k řešení, takže to jsem spíše pasivní. Když ale mám k tématu co říct, jsem celkem aktivní. Upřímná jsem vždycky, když mluvím. A to, jak jsem otevřená, záleží na tématu, někdy nechci před kolegy sdělovat vše, obzvláště pokud se to týká mého osobního života a je přítomna vedoucí.

2. Máte dostatečný prostor pro vlastní vyjádření?

Ano mám. Sice při týmové supervizi bývá občas méně prostoru pro vyjádření, ale pokaždý, když chci něco říct, mám dostatek prostoru, abych mohla sdělit všechno, co potřebuju.

3. Jste Vy, Vaše názory a pocity během supervize respektovány?

Ještě jsem se při týmové supervizi nesečkala s tím, že by byly něčí názory nebo pocity zesměšňovaný nebo znevažovaný. Každého pocit a myšlenka je osobitá a týmu přínosná – i vzhledem k tomu, že tým se skládá z různých osob.

4. Vnímáte pravidlo mlčenlivosti/o nevynášení informací jako fungující?

Ano, vnímám ho jako fungující. Někdy se k tomu vracíme v týmu, ale pořád je to mezi lidmi, kteří na supervizi byli také.

5. Cítíte se tedy během supervize bezpečně?

Když není na supervizi přítomná naše vedoucí, tak se cítím bezpečně. Jinak se nedokážu uvolnit, jsem jak v křeči.

DVO3: JAKÉ POCITY A MYŠLENKY MAJÍ SUPERVIDOVANÍ PO SKONČENÍ SUPERVIZE?

1. Jak se obvykle po skončení supervize cítíte? Co Vám běží hlavou?

Tak očištěně, jakoby ten kufr pracovní nás neslo najednou víc a nějaké věci, co nepotřebujeme, jsme z něj vyhodili. Celkově se po supervizi cejtím dobře, pochopeně, obohaceně o nové poznatky, jsem taková znovu energeticky nabitá. Taky přemejšlim o průběhu supervize: co jsem řekla, jestli to bylo dobře nebo špatně; co jsem zapomněla říct; co by bylo lepší/horší, kdybych odpověděla; co jsem třeba říkat radši ani neměla a naopak, co jsem neřekla a možná jsem říct měla. Takže to jsou takové pochyby, jestli jsem řekla, co jsem chtěla a nechtěla, a jestli i mě bylo řečeno, co jsem chtěla nebo nechtěla.

2. Objevují se u Vás po skončení supervize nějaká nezpracovaná témata či pocity? →Pokud ano, čím si myslíte, že je to způsobené?

Spíše ne. Během supervize se snažíme rozklíčovat všechny potřeby, starosti, připomínky a názory na téma, který se řeší, abychom si je nenesli nevyřešené dál. Často mně napadají další témata na příští supervizi, co jsem zapomněla přinést na tu aktuální. Je to asi tím, že se na supervizi důsledně nepřipravuji.

3. Máte dostatečný prostor k zhodnocení průběhu supervize a popřípadě možnost ovlivnit její strukturu?

Máme, snažíme se na konci každé supervize udělat závěrečné „hodnotící a připomínkové kolečko“. Pokud nevyjde čas přímo na supervizi, tak je možnost spojit se osobně se supervizorem.

DVO4: JAKÁ POZITIVA (přínosy) A NEGATIVA PŘINÁŠÍ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÝM?

1. Jakým způsobem, jak konkrétně je Vám supervize nápomocná ve Vašem profesním růstu, rozvoji?

Utřídění myšlenek a sdílení stejných emocí v týmu. Můžu si porovnat svoje názory a pracovní postupy, který používám. To je hodně důležitý, když vím, že to co dělám, dělají i ostatní, potvrdím si tak, že moje práce má smysl. Získávám nové zkušenosti a náhledy na to, jak v budoucnu postupovat v řešení podobných případů.

2. Vnímáte supervizi jako nástroj prevence syndromu vyhoření? → Pokud ano, v čem konkrétně?

Troufám si říct, že ano, hlavně proto, že tam lze ventilovat všechny negativní a „ošklivý“ věci. Ale i tak je to jen jeden z nástrojů, samo to člověka před vyhořením nezachrání

3. Přináší Vám supervize pozitivní posun při řešení zvolených témat?

Částečně ano. Nebo teda, jak už jsem říkala, já sama většinou žádné téma nemám, nepřináším do supervize. Posun vidím v získávání zkušeností od ostatních, jak dané problémy a situace řešit. Což pak mohu využít při vlastní práci.

4. Spatřujete v supervizi nějaká negativa?

Velké negativum je, když je supervize hned po poradě týmu, jsme všichni už dost unavený a nechce se nám moc mluvit. To je ale o špatném načasování. A větší negativum vidím v přítomnosti tý vedoucí na supervizi. A vidím to i na ostatních, že nejsou zcela ve své kůži. Když tam totiž byla, bylo to jiné. Dávali jsme si víc pozor na to, co říkáme, nebyli jsme úplně uvolněný, spíš trochu v křeči. Asi není úplně dobrý, když tam je no.

5. Vnímáte tedy supervizi jako nepostradatelnou a smysluplnou součást své profese nebo právě naopak? / Jak tedy celkově vnímáte supervizi?

Myslím si, že je nepostradatelnou součástí naší profese a sociálních služeb obecně. Hlavně je přínosem v zachování dobré atmosféry na pracovišti a spolupráce mezi kolegy, bez toho by to ani nešlo. Hodně záleží i na supervizorovi. Pokud úplně neumí vést skupinu, nemá pak supervize moc smysl a je spíše ztrátou času. Já měla zatím vždy štěstí na kvalitního supervizora.

SOCIÁLNÍ PRACOVNICE č. 12

DVO1: V JAKÉ PODOBĚ PROBÍHÁ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÝCH?

1. Jakou formou Vaše supervize probíhá?

V našem týmu probíhá týmová supervize. O individuální supervizi lze požádat tým a supervizora a je jedno, jestli z osobních nebo pracovních důvodů.

2. Jak často Vaše supervize probíhá?

Supervizi mále 1 x za 6 týdnů.

3. Jak dlouho se supervize účastníte?

V současném týmu se supervize účastním 5 let. Předtím jsem měla se supervizí kontakt po dobu 3 let v jiné organizaci.

DVO2: JAK SUBJEKTIVNĚ VNÍMAJÍ SUPERVIDOVANÍ BEZPEČÍ BĚHEM SUPERVIZE?

1. Jste během supervize aktivní, upřímní a otevření?

Při supervizi se snažím být aktivní, někdy mám ale potíže říci si o svůj prostor. Otevřená a upřímná jsem, chci dostávat stejně upřímnou zpětnou vazbu a znát náhled ostatních kolegů a mít možnost si z toho pro sebe čerpat podstatné informace. Stejně důležitý je pro mě i náhled a názor supervizora, kterého si samozřejmě ale musím vážít, respektovat ho a věřit mu. Což naštěstí s naším supervizorem mám.

2. Máte dostatečný prostor pro vlastní vyjádření?

Prostor k vyjádření mám, ale neumím si o něj zatím dostatečně flexibilně říct a často nechávám mluvit ostatní kolegy.

3. Jste Vy, Vaše názory a pocity během supervize respektovány?

Mé názory jsou vždy respektovány ostatními kolegy, je pro mě důležitá zpětná vazba od kolegů.

4. Vnímáte pravidlo mlčenlivosti/o nevynášení informací jako fungující?

Mlčenlivost v našem týmu je fungující. Náš tým by nikdy vynášení informací netoleroval, je to jedna z našich hlavních zásad.

5. Cítíte se tedy během supervize bezpečně?

V našem týmu se cítím bezpečně. Zatím jsem nedostala žádný důvod cítit to jinak. Ani od kolegů, ani od supervizora. Ten je hodně důležitý, co se týče pocitu bezpečí během supervize.

DVO3: JAKÉ POCITY A MYŠLENKY MAJÍ SUPERVIDOVANÍ PO SKONČENÍ SUPERVIZE?

1. Jak se obvykle po skončení supervize cítíte? Co Vám běží hlavou?

Záleží na průběhu supervize a na zvoleném tématu. Většinou se cítím vyrovnaně a pozitivně. Často se vracím k některým situacím a přemýšlím, co si z nich dalšího pro sebe ještě můžu vzít. Každopádně většinou získám nové náhledy k práci s klienty.

2. Objevují se u Vás po skončení supervize nějaká nezpracovaná témata či pocity? →Pokud ano, čím si myslíte, že je to způsobené?

Někdy ano. Může to být způsobené nedostatečným zpracováním či uchopením tématu, špatně vedenou supervizí či nedostatečnou aktivitou z mé strany během supervize nebo ze strany ostatních.

3. Máte dostatečný prostor k zhodnocení průběhu supervize a popřípadě možnost ovlivnit její strukturu?

Na konci supervize vždy každý za sebe zhodnocujeme průběh supervize, jak se po ní cítíme a co nám přinesla. Každý má možnost vyjádřit se k pohledům ostatních kolegů.

DVO4: JAKÁ POZITIVA (přínosy) A NEGATIVA PŘINÁŠÍ SUPERVIZE SUPERVIDOVANÝM?

1. Jakým způsobem, jak konkrétně je Vám supervize nápomocná ve Vašem profesním růstu, rozvoji?

Získám zpětnou vazbu od kolegů či supervizora, což mi pomáhá v profesním rozvoji. Mám možnost díky pohledům ostatních na sobě pracovat.

2. Vnímáte supervizi jako nástroj prevence syndromu vyhoření? →Pokud ano, v čem konkrétně?

Supervize je určitě jedním z nástrojů prevence syndromu vyhoření. Mě hodně pomáhá ve chvílích, kdy mám pocit, že už nemůžu, že nic nedělám tak, jak bych měla, prostě když o sobě začnu pochybovat, hlavně profesně teda. A věřím, že kdybych supervizi neměla, skončilo by to pro mě vyhořením.

3. Přináší Vám supervize pozitivní posun při řešení zvolených témat?

Většinou ano. Záleží na mém přístupu i přístupu ostatních kolegů. Všichni jsme ale hodně aktivní během supervize, sami chceme, aby se naše témata vyřešili.

4. Spatřujete v supervizi nějaká negativa?

Nespatřuji.

5. Vnímáte tedy supervizi jako nepostradatelnou a smysluplnou součást své profese nebo právě naopak? / Jak tedy celkově vnímáte supervizi?

Supervize je nepostradatelnou součástí mé profese. Je pro mě přínosná v mém profesním růstu i při práci s klienty. Také je přínosná při řešení konfliktů v týmu a hlavně při řešení mých vlastních negativních pocitů a pocitů vlastního selhávání.

**Posudek vedoucího/oponenta bakalářské/diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Bc. Markéta Šmerdová, DiS.

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Supervize z pohledu supervidovaných sociálních pracovníků

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 75

Počet stránek příloh: 40

Počet titulů v seznamu literatury: 61

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Oborová přiléhavost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		2		
--	--	---	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	1			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		2		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	1			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	1			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	1			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

		2		
--	--	---	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

	1			
--	---	--	--	--

Naplnění cílů práce

		2		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		2		
--	--	---	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

	1			
--	---	--	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

	1			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

		2		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Postupovala byste v rámci sběru dat a vyhodnocování v tuto chvíli nějak jinak (s ohledem na realizovanou zkušenost)?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Předložená diplomová práce se zabývá důležitým a aktuálním tématem, volbu hodnotím kladně. Téma práce je přílehlavé ke studovanému programu. V teoretické části práce autorka prezentuje základní teoretická východiska, vztahující se k tématu práce. Kladně hodnotím krátké úvody do jednotlivých kapitol, ve kterých autorka uvádí, co a proč v následujícím textu kapitoly prezentuje. Tím je zvýrazněna vnitřní linie textu a provázanost jednotlivých kapitol.

V rámci praktické části práce jsou prezentovány výsledky z vlastního výzkumného šetření. Prezentace dat je přehledná, autorka svá zjištění slovně komentuje a text prokládá přímou výpovědí komunikačních partnerů, což napomáhá lepší ilustraci informací.

Kladně lze hodnotit i kapitolu Diskuze, ve které autorka svá zjištění porovnává s dostupnou odbornou literaturou.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: výborně

Datum, podpis: 11.9.2021



**Posudek vedoucího/opponenta bakalářské/diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Bc. Markéta Šmerdová, DiS

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Supervize z pohledu supervidovaných sociálních pracovníků

Vedoucí/oponent* práce: doc. PaedDr. Slavomír LACA, PhD.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 75

Počet stránek příloh: 40

Počet titulů v seznamu literatury: 61

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	•			
--	---	--	--	--

Oborová přílehlavost tématu

	•			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	•			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		•		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		•		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		•		
--	--	---	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

		•		
--	--	---	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	•			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

--	--	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

--	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

		•		
--	--	---	--	--

*

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Vyváženost teoretické a praktické časti
v daném tématu

		•		
--	--	---	--	--

Návaznosť kapitol a subkapitol

	•			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použiteľnosť
výsledkov v praxi

		•		
--	--	---	--	--

Vhodnosť prezentácie záverov práce
(publikácie, referáty, apod.)

		•		
--	--	---	--	--

Otázky a námety k diskusi pri obhajobe:

- sa nachádzajú v texte posudku.

Celkové hodnotenie práce (klady, nedostatky):

Diplomantka Bc. Markéta Šmerdová, DiS sa zaoberá vo svojej práci aktuálnou – sociálnou problematikou, a to vidíme už v samotnom názvu Supervize z pohľadu supervidovaných sociálnych pracovníkov. Supervízia je v sociálnej práci a pomáhajúcich profesiách potrebná. Štruktúra práce je rozdelená na teoretickú a praktickú časť. V úvode autorka charakterizuje a opisuje celú problematiku, ktorú rozoberá v jednotlivých kapitolách a podkapitolách. Absentuje cieľ práce v úvode alebo v abstrakte. Aký je cieľ predkladanej práce? Autorka pri písaní použila adekvátnu literatúru (autorka použila nielen domácu literatúru ale aj zahraničné publikácie, k tejto problematike, za čo jej platí pochvala), ktorú uvádza v zozname bibliografických odkazov.

Teoretická časť práce - diplomantka opisuje pohľad na zvolenú problematiku, kde charakterizuje supervíziu, proces supervízie, supervízia v sociálnych službách a iné...).

Moje výhrady: V teoretickej časti nevhodné názov kapitoly Definície a význam pojmu supervízie nepremietol sa do obsahu rozsiahle len okrajovo. Niektoré kapitoly moc stručné, a taktiež názov kapitol neštandardný (1.5). V práci sa nachádzajú formálne nedostatky.

Praktickú časť tvorí posledná štvrtá kapitola. Autorka použila kvalitatívnu metódu a to pološtruktúrovaný rozhovor, kde si zvolila výskumnú otázku a jednotlivé pod otázky. Menšia výhrada je k samotnej výskumnej otázke - *Jak subjektívne vnímajú supervízi samotní supervidovaní sociálni pracovníci?* Ako by autorka naformulovala výskumnú otázku ináč? Otázku Empirická časť je veľmi dobre a prehľadne spracovaná, kde bola využitá vhodná metóda – metóda rozhovoru a otvoreného kódovania u jednotlivých respondentov – sociálnych pracovníkov. Na základe stanoveného cieľa sa autorke podarilo splniť cieľ práce a došla k zaujímavým záverom, ktoré zhrnula do záverečnej kapitoly. Domnievame sa, že predložená práca aj napriek menším výhradám je zaujímavá spracovaná a spĺňa požiadavky kladené na diplomovú prácu a hodnotím ju veľmi dobre.

Doporučení k obhajobe: doporučuji/nedoporučuji*

- práca spĺňa požiadavky kladené na diplomovú prácu, preto ju doporučujem k obhajobe.

Navrhovaná klasifikace: klasifikujem ju stupňom – 2 (veľmi dobre)

Datum, podpis: 06.09.2021



* nehodící se, škrtněte