

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta

SUPERVIZE V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH

diplomová práce

Autor práce: Kateřina Aubrechtová
Studijní program: Rehabilitace
Studijní obor: Rehabilitační-psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory
Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Jitka Vacková, PhD.

Datum odevzdání práce: 21. 5. 2012

Abstrakt

Supervize bývá do české literatury překládaná jako dohled nebo nadhled. Někteří autoři udávají, že bez jednoho či druhého by supervize nebyla supervizí. Supervize poskytuje nadhled, který je potřebný k řešení pracovních otázek a dohled nad tím, zda pracovníci pracují kvalitně a profesionálně.

Teoretická část byla zaměřena na vysvětlení základních pojmů vztahujících se k názvu práce. Jedná se o vysvětlení termínu supervize, pomáhající profese, supervize a její formy, cíle, techniky, supervizní kontrakt. Dále se z textu dozvídáme, kdo může být zadavatelem supervize, jaká kritéria musí splňovat supervizor a jaký je vztah mezi supervizorem a supervidovaným.

Cílem práce bylo zjistit, jaké supervizní metody (a techniky) jsou používány ve vybraných zařízeních a zda a jak supervizor zohledňuje typologii klientů, s nimiž se v zařízení pracuje. Dále jsem také chtěla zjistit, jak vnímají supervidovaní pracovníci supervizi. V práci jsem si stanovila tři výzkumné otázky:

1. Co supervize přináší supervidovaným?
2. Používají supervizoři na supervizích různé supervizní techniky s ohledem na typologii klientů?
3. Zohledňuje supervizor typologii klientů, kteří jsou cílovou skupinou daného zařízení?

V praktické části práce jsem vzhledem ke stanoveným cílům využila formu kvalitativního výzkumu. Ke sběru dat jsem použila výzkumnou metodu dotazování a s ní spojenou výzkumnou techniku polostrukturovaného rozhovoru. Dotazování jsem doplnila metodou pozorování. Rozhovorů se účastnilo celkem 18 osob. Z toho bylo 15 supervidovaných ze třech různých zařízení (Charitativní domov pro matky s dětmi, Domov pro seniory v Havlíčkově Brodě a Ústav sociální péče Zboží) a 3 supervizoři, z každého zařízení jeden.

Práce může přispět ke zdokonalení vědomostí pracovníků v pomáhajících profesích o supervizi, jejím účelu a možnostech využití supervize v různých zařízeních, s ohledem na typologii klientů.

Abstract

In Czech literature, supervision is usually referred to as inspection or overview. Certain authors claim that supervision would not be supervision without either of them. Supervision provides an overview, which is important in solving occupational issues and monitoring the workers' quality and professionalism.

The theoretical section explains the basic terms that are related to the title of the essay. It explains the word supervision, auxiliary professions, supervision and its forms, objectives, methods and a supervision contract. The text also specifies who can submit supervision, which criteria the supervisor must fulfil and the relation between the supervisor and the supervised.

The essay determines supervising methods (and techniques) used in selected institutions and reveals whether and how the supervisor allows for typology of the clients with whom the institution works. It also ascertains how the supervised persons perceive the supervisors. I specified three research issues:

1. What does supervision give to the supervised?
2. Do the supervisors apply different supervising methods according to the client's typology?
3. Does the supervisor heed typology of clients that are a target group of the given institution?

In the practical section of the essay, I applied a form of qualitative research with regard to the specified objectives. For collection of data, I used a research method based on queries and an associated research method of semi-structured interviews. I appended the queries with an observation method. Eighteen persons participated in the interviews. Fifteen of the supervised persons came from three different institutions (a Charity Home for Mothers with Children, a Nursing Home in Havlíčkův Brod and an Institute of Social Care in Zboží) and three persons were supervisors, one from each institution.

The essay may help to improve knowledge of persons with auxiliary professions on the supervision and facilitate supervision in various institutions with regard to the clients' typologies.

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 21. 5. 2012

.....

(jméno a příjmení)

Touto cestou bych chtěla poděkovat paní Mgr. et Mgr. Jitce Vackové, PhD. za podnětné rady, cenné připomínky, trpělivost a stalý zájem, který mi v průběhu zpracování diplomové práce věnovala. V neposlední řadě bych chtěla poděkovat rodině za pomoc a podporu, kterou mi věnovali.

Obsah

Úvod.....	8
1. Současný stav.....	9
1.1 Charakteristika základních pojmů	9
1.1.1 Pojem supervize	9
1.1.2 Definice supervize	10
1.1.3 Pomáhající profese a supervize.....	11
1.1.4 Syndrom pomáhajících	12
1.2 Historie supervize	13
1.3 Funkce supervize	14
1.3.1 Podpůrná funkce neboli funkce restorativní	14
1.3.2 Vzdělávací funkce neboli funkce formativní.....	15
1.3.3 Řídící funkce neboli funkce administrativní, kontrolní.....	15
1.4 Dělení supervize	16
1.4.1 Supervize individuální, skupinová a týmová.....	16
1.4.2 Supervize přímá a nepřímá	18
1.4.3 Supervize interní, externí supervize a peer-supervize	19
1.4.4 Supervize plánovaná, příležitostná a krizová.....	20
1.4.5 Supervize krátkodobá a dlouhodobá supervize.....	21
1.4.6 Supervize rozvojová, případová.....	21
1.5 Autosupervize	22
1.6 Cíl supervize	23
1.7 Účastníci supervize	24
1.7.1 Supervizor.....	24
1.7.2 Supervidovaný	27
1.7.3 Zadavatel supervize	28
1.7.4 Vztah supervizora a supervidovaného	29
1.8 Supervizní kontrakt.....	30
1.8.1 Dojednávání supervizního kontraktu	31

1.8.2	Třístranná supervizní dohoda.....	31
1.8.3	Dvoustranná supervizní dohoda.....	31
1.8.4	Obsah supervizního kontraktu	32
1.9	Techniky a metody využívané v supervizní práci	33
1.9.1	Balintovské skupiny.....	37
1.10	Vývojový pohled na supervizi	40
1.10.1	Zaměřeno na sebe sama	40
1.10.2	Zaměření na klienta	41
1.10.3	Zaměření na proces	41
1.10.4	Zaměření na proces v kontextu	41
1.11	Etika v supervizi	41
1.12	Standardy kvality sociálních služeb a supervize.....	44
1.13	Hodnocení v supervizi	45
1.13.1	Zpětná vazba	45
1.13.2	Reflexe	45
2.	Cíl práce a hypotézy	47
3.	Metodika	48
3.1	Kvalitativní výzkum	48
3.2	Charakteristika výzkumného souboru	48
4.	Výsledky	50
4.1	Charitativní domov pro matky s dětmi v Havlíčkově Brodě	50
4.2	Domov pro seniory Havlíčkův Brod.....	61
4.3	Ústav sociální péče Zboží	71
4.4	Rozhovory se supervizory	81
4.5	Porovnání vybraných otázek.....	91
5.	Diskuze	99
6.	Závěr	106
7.	Klíčová slova	108
8.	Seznam použitých zdrojů.....	109
9.	Přílohy.....	117

Úvod

S termínem supervize se v současné době setkáváme ve všech oborech zabývajících se prací s lidmi. Vyskytuje se tedy nejen v sociální práci, ale také ve zdravotnictví a psychologii.

Pojem supervize a její výrazný vzestup je spojen se vznikem zákona č. 108/2006 Sb. V zákoně o sociálních službách z roku 2006, lépe řečeno v jeho vyhlášce č. 505/2007 Sb. je uvedeno, že je supervize součástí standardů kvality poskytovaných služeb. Je velice smutné, že přes veškeré snahy je supervize pracovníky vnímána převážně negativně. Je to zapříčiněno špatným supervizorem, nedostatečnou informovaností pracovníků, nepřipraveností organizace či stereotypním pracovním postupem?

Téma supervize v pomáhajících profesích jsem si zvolila proto, že je mi známé ze školy, kdy jsme se supervizí seznamovali již od počátku praxe. Sama jsem se setkala s problémem, u kterého jsem nevěděla, jak ho řešit. Právě školní supervize mi pomohla na problém nahlédnout z jiného úhlu a tím jsem měla možnost si řádně rozmyslet, jak budu postupovat dál. Díky supervizi jsem se dokázala dopředu připravit na situace, které by mohly nastat. Zároveň je zde také předpoklad, že se budu pravidelně účastnit supervizí jako supervidovaný nějaké organizace zabývající se pomocí lidem. Supervize je z mého pohledu v zařízeních, velice důležitá, proto bych chtěla, aby se stala nedílnou součástí každého zařízení, jež se věnuje práci s lidmi. Vím, že už by součástí být měla, ale při výběru a kontaktování pracovišť jsem zjistila, že tomu zdaleka tak není.

Při zpracování diplomové práce jsem se zaměřila na supervizory a supervidované z vybraných zařízení. Prostřednictvím rozhovorů jsem chtěla zjistit, jaké supervizní metody (a techniky) jsou používány ve vybraných zařízeních a zda a jak supervizor zohledňuje typologii klientů, s nimiž se v zařízení pracuje. Od supervidovaných pracovníků jsem také chtěla zjistit, jaký pro ně má supervize přínos.

Tato práce může přispět ke zdokonalení vědomostí pracovníků v pomáhajících profesích o supervizi, jejím účelu a možnostech využití supervize v různých zařízeních, s ohledem na typologii klientů.

1. Současný stav

1.1 Charakteristika základních pojmů

V této kapitole bych se chtěla věnovat vysvětlení pojmu supervize, definici supervize, dále vysvětlení pojmu pomáhající profese a potřeba supervize a nakonec syndromu pomáhajících.

1.1.1 Pojem supervize

Pojem supervize, jak uvádí Kadushin (2002), je odvozen z anglického „*supervision*“, slova, které původem pochází z latiny a skládá se ze dvou slov „*super*“ a „*videre/vízia*“. V překladu slovo „*super*“ vyjadřuje nad-, na-, přehnanost či nadprůměrnost a slovo „*vízia*“ je překládáno jako vidina, zjevení, přelud, tvar, pověřivé vidění do budoucnosti či dokonce básnickou představivost. Havrdová a Hajný (2008) dodávají, že v angličtině se výraz *supervision* vztahoval na každou situaci, v níž pověřená nebo zkoušející osoba dohlížela na jinou osobu při provádění nějakého úkolu nebo průběhu činnosti.

Dle Kopřivy (2006) se slovo „*supervision*“ překládá jako dohled, kontrola, dozor, introspekce. Dále říká, že se toto slovo ve svém původním a běžném významu u nás objevuje pouze velmi zřídka. Termín supervize se dle Kopřivy (2006) daleko častěji užívá v psychoterapii, odkud prostupuje do dalších pomáhajících profesí.

Michková (2008) říká, že v české literatuře je tento pojem překládán jako nadhled či dohled. Obojí má své opodstatnění, jak říká Michková (2008). Ona sama dokonce tvrdí, že bez jednoho či druhého by supervize nebyla supervizí. Supervize má, dle Michkové (2008), pracovníkům nabízet nadhled, který je nezbytný k řešení pracovních otázek a tím je doprovázet na cestě dalšího rozvoje. Dále má také plnit funkci dohledu nad tím, zda supervidovaný provádí svou činnost kvalitně a profesionálně. Úlehla (2007) dodává, že potřeba nadhledu se objevuje až v okamžiku, kdy se pracovník cítí zahlcený, neví si sám rady s dalším postupem nebo si není jistý, zda ve své práci postupuje správně.

1.1.2 Definice supervize

Pro koho je vlastně supervize určená? Odpověď na tuto otázku jsem našla v příspěvku „Supervize pro pomáhající pracovníky“ (2007), kde se píše, že supervize je určená pro každého, kdo pracuje v pomáhajících profesích. Je tedy určená pro lékaře, zdravotní sestry, nižší zdravotnický personál, a to bez ohledu na zdravotní obor dále také pro pracovníky v sociální oblasti (v domovech pro seniory, ústavech sociální péče, dětských domovech, chráněných dílnách, denních centrech, nízkoprahových zařízeních) a pro pracovníky linky důvěry aj. Supervize, jak je psáno v tomto příspěvku, nabízí širokou škálu intervencí, tudíž si každý typ zařízení může přizpůsobit supervizi svým potřebám.

Matoušek (2008) vysvětluje supervizi jako kvalifikovaný dohled nad průběhem programu nebo projektu zaměřený na kvalitu činnosti pracovníků. Supervize může a má zvyšovat odpovědnost „všech vůči všem“, přičemž pojem „všichni“ lze rozšířit z klientů a z personálu instituce i na rodiny klientů a na komunitu, jíž organizace poskytující sociální služby slouží (Matoušek, 2008 s. 218).

Dvořáčková (2009b) ve svém článku „Supervize jako prevence syndromu vyhoření“ definuje supervizi jako metodu práce, která je cíleně zaměřena na podporu a rozvoj kvality práce a profesionality pracovníka, týmu či celé organizace. V oblasti sociální práce je supervize, dle Dvořáčkové (2009b), definována také jako metoda, kterou ověřujeme, zda zásahy, které jsme použili, odpovídají potřebám klientů. V oblasti sociální práce je, dle Michkové (2008), supervize definována také jako metoda, pomocí které ověřujeme, zda zásahy, které jsme využili, odpovídají možnostem a potřebám klienta, jeho zakázce, stanovenému cíli a možnostem zařízení.

Jednoduchou a dle mého názoru výstižnou definici supervize uvádí Mojžíšová a Michková (2008), které říkají, že se jedná o metodu práce, která je cíleně zaměřená na podporu a rozvoj profesionality. Dále také uvádějí, že se spolu s dalšími mechanismy podílí na zajišťování a zvyšování kvality práce a poskytovaných služeb a ochraně klientových zájmů.

Hanáková (2007) popisuje supervizi jako metodu práce cíleně zaměřenou na podporu a rozvoj kvality práce a profesionality jak pracovníka, tak týmu či celé

organizace. Supervize se dle této autorky také spolu s dalšími mechanismy podílí na zajišťování a zvyšování kvality práce a poskytovaných služeb a tím také chrání zájmy klienta (Hanáková, 2007).

Supervize je rozvinutím důvěry a respektu, ochotou setkat a utkat se ve střetnutí vzájemnosti a mentorování (Carrol, Tholstrupe, 2004).

Maroon, Matoušek, Pazlarová (2008) popisují supervizi jako systematickou aktivitu, řízenou a plánovanou tak, aby pomohla pracovníkům vykonávat jejich role efektivněji prostřednictvím předávání a modifikování znalostí, dovedností a postojů.

Dle Vávrové (2012) je supervize chápána jako nástroj metadoprovázení pracovníků pracujících v pomáhajících profesích. Tato autorka také říká, že je to účinný prostředek prevence syndromu vyhoření. V supervizi, jak říká Vávrová (2012), dochází k interakci mezi supervizorem, tedy tím, kdo koordinuje, řídí a facilituje proces supervize, a supervidovanými, tedy těmi, kteří vymezují obsah, směr a tempo supervize.

Vymezit jednoduše a jednoznačně pojem supervize se, dle Broži (2009), jeví jako nesnadná záležitost. Zároveň Broža (2009) také uvádí, že se všechny definice supervize víceméně shodují v tom, že je supervize nástrojem, který má mocenskou podobu, protože zná a působí na toho, který se učí.

1.1.3 Pomáhající profese a supervize

Matoušek (2008) ve svém Slovníku sociální práce definuje pomáhající profese jako profese vznikající v souvislosti se slábnoucí úlohou rodiny a jiných tradičních systémů sociální podpory. Dále Matoušek (2008) uvádí, že pomáhající profese kladou na pracovníky specifické nároky, jedná se např. o fyzickou zdatnost, psychickou zdatnost, důvěryhodnost, empatii, komunikační dovednost a přitažlivost pro klienty. Matoušek (2008) uvádí, že vysoká emocionální zátěž je zejména při práci s klienty, jejichž odezva je minimální či nesrozumitelná nebo je jejich chování z morálního hlediska nepřijatelné.

Podle Kopřivy (2006) existuje řada povolání, jejichž posláním je pomáhat lidem. Kopřiva (2006) ve své knize uvádí několik oborů, kde je hlavní náplní pomoc lidem, jedná se o zdravotnictví, školství, sociální a psychologické služby. Každá z těchto profesí, dle Kopřivy (2006), má svoji odbornost, kterou je třeba si před výkonem

profese osvojit. Další neméně podstatnou roli v pomáhajících profesích hraje lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem.

V novinách Ministerstva práce a sociálních věcí (2007), konkrétně v článku „Práce s emocemi pro pomáhající profese“, je psáno, že pracovníci pomáhajících profesí mohou mít ke svým klientům různý emoční vztah, mohou je obdivovat, litovat, ale také se na ně mohou zlobit, nebo jim jsou mnohdy i lhostejní. Dále jsem se také v tomto článku dočetla, že emoce týkající se klientů by pracovníci pomáhajících profesí neměli potlačovat, ale měli by se je snažit rozpoznat a porozumět jim, protože pouze pokud dobře porozumíme vlastnímu prožívání, stáváme se citlivější i na prožívání druhých a dokážeme jim lépe pomoci. Rusac (2011) říká, že supervize pomáhajícím pracovníkům přispívá k profesionálnímu rozvoji pracovníků a prevenci před profesionálním stresem až syndromem vyhoření.

Hartl (1997) udává, že k tomu, aby pomáhající pracovník dovedl chápat různé důvody chování svého klienta, musí dokázat přijímat nenávist a frustraci, která z klienta pramení a přitom být schopen ovládat dál vzájemnou komunikaci a odborné vedení klienta. Tento pracovník potřebuje odpovídající vzdělání, podporu svých kolegů, ale také důkladný trénink a možnost prodiskutovat své pracovní postupy a problémy na supervizi.

1.1.4 Syndrom pomáhajících

Syndrom pomáhajících, jak uvádí Matoušek (2003a), je specifickou narcistickou poruchou, kdy pomáhající pracovník většinou nevědomě řeší své rané trauma odmítnutého dítěte. Matoušek (2003b) říká, že pracovník nezdravě touží po porozumění, obdivu a uznání, které si chce opatřit ve vztahu s klientem. Právě zde může pracovník využít svou mocenskou převahu nad znevýhodněným protějškem. Syndrom pomáhajících je podle Matouška (2003a) umocňován tím, že zatímco klient během sezení neustále vyjadřuje své potřeby a hledá cestu k jejich naplnění, pomáhající pracovník musí vyjádření svých potřeb potlačovat. Belardi (2005) ve své knize říká, že k přetížení a krizi dochází až tehdy, když pracovník nedokáže oddělit osobní a profesionální hranice. Jedinou účinnou prevencí před tímto syndromem je, dle tohoto

autora, důkladný výcvik a průběžná supervize po celou dobu výkonu profese, jelikož se v této práci není možné řídit pouze svým vlastním svědomím.

1.2 Historie supervize

Kořeny supervize, jak říká Tsui (2005), se nachází v Severní Americe a jsou spojovány s charitativní organizací Charity Organization Societies. Dle toho autora jsou počátky supervize připisovány roku 1878. I Matoušek (2007b) uvádí, že se supervize, neboli první pokusy o supervizi v sociální práci, objevují na konci 19. století. V České republice se dle Břízové a Motlové (2005) poprvé supervize objevuje začátkem 60. let 20. století v souvislosti s psychotherapeutickým výcvikem.

Jak uvádí Kalina, Šimek a kolektiv (2004), z počátku byla role supervizora přidělována zkušeným kolegům s dlouholetou praxí, jelikož neexistovalo speciální supervizní vzdělání, tak zkušenější pracovníci předávali své zkušenosti a rady těm pracovníkům, kteří byli na začátku své profesní kariéry.

Hanáková (2007) ve svém výzkumu zjistila, že v současnosti má se supervizi v sociální oblasti zkušenost 65 % organizací, z čehož třetina organizací zavedla supervizi v posledních dvou letech před výzkumem a méně než 5 let využívá supervizi 80 % organizací.

Šimek (2006b) v článku „Historie supervize v ČR“ uvádí, že se vznikem provádějí supervizi ve výcvikových skupinách i supervizi výcvikového týmu vedoucí komunit.

V 80. letech, dle Šimka (2006b), začal první tříletý výcvik ve vedení balintovských skupin, které byly pojímány jako supervizní část vzdělávání v SURu (složenina z počátečních příjmení Skála, Urban, Rubeš).

Jak uvádí Šimek (2006b), v roce 1989 se konala v Amsterdamu světová konference skupinové psychoterapie a díky vniklým kontaktům k nám přijíždějí první supervizoři ze zahraničí.

V roce 1995 se, dle Šimka (2006b), v České republice pořádá Pražský psychotherapeutický institut třídenní sympóziu o supervizi v psychotherapii, kde bylo cílem zmapovat stav provádění supervize.

1.3 Funkce supervize

Dle Novotného (2006c) může být supervize zaměřena na prohloubení prožívání, uvolnění tvořivého myšlení, lepší porozumění a rozvoj nových perspektiv profesního chování. Novotný (2006c) se také zmiňuje o tom, že supervize může pomoci působit na profesionální rozvoj pracovníka, rozšiřovat jeho dovednosti a poskytovat podporu při řešení těžko řešitelných případů.

Dvořáčková (2010a) ve svém článku „Cíle a funkce supervize“ udává, že funkce supervize lze transparentně pojmenovat, jejich užití je ale přímo spjato s cíli, které si supervize stanovuje v konkrétní organizaci. Dále také říká, že v průběhu jednotlivých supervizních intervencí může být kladen důraz na tu či onu funkci.

V odborných literaturách (Havrdová, Hajný, 2008; Hawkins, Shohet, 2004; Maroon, Matoušek, Pazlarová, 2007; Michková, 2008) bývají nejčastěji zmiňovány tyto tři funkce supervize: podpůrná, řídicí, vzdělávací.

1.3.1 Podpůrná funkce neboli funkce restorativní

Hawkins a Shohet (2004) popisují podpůrnou funkci jako způsob reagování na skutečnost, že na všechny pracovníky, kteří se účastní důvěrné terapeutické práce s klienty, nevyhnutelně působí zoufalství, bolest a roztržitost klienta.

Podpora při supervizi dle Marrona, Matouška a Pazlarové (2007) probíhá na dvou vzájemně propojených úrovních. Říkají, že jednou z úrovní je pracovník dostatečně chráněn před stresem tím, že jsou případy a cíle přizpůsobeny jeho schopnostem. Tímto supervidování získávají prostor pro učení a práci na úkolech, které jim přinášejí naději a úspěch. Podle Marrona, Matouška a Pazlarové (2007) druhá úroveň sleduje naplnění emocionálních potřeb. Vhodný rámec, jak uvádí Maroon, Matoušek a Pazlarová (2007) může být rozvinut pouze tam, kde panuje porozumění, empatie a upřímný vztah mezi supervizorem a supervidovaným.

Dle Michkové (2008) tato funkce při využití v supervizi umožňuje např.:

- poskytnout podporu pracovníkovi či celému týmu,
- lépe pochopit roli, zvládnout nároky vlastní role,
- zvládnout emoce, sebereflexi,

- předcházet profesionálnímu selhání, prevenci syndromu vyhoření,
- porozumět sobě i situaci,
- vytvořit si bezpečný prostor.

1.3.2 Vzdělávací funkce neboli funkce formativní

Vzdělávací funkce supervize spočívá v začlenění znalostí, dovedností a hodnot do pojetí sebe sama jako odborníka a do pracovního stylu, který je v souladu se znalostmi, dovednostmi a hodnotami, které definují sociální práci jako profesi (Maroon, Matoušek, Pazlarová, 2007, s. 16).

Michková (2008) říká, že se supervize zaměřuje v rámci své vzdělávací funkce na rozvoj dovedností a schopností pracovníka. Dále dle Michkové (2008) podporuje pracovníka v dalším profesním rozvoji a učí jej reagovat na měnící se potřeby klientů, pracoviště, ale také celé společnosti.

Havrdová a Hajný (2008) ve své knize uvádějí, že je vzdělávací aspekt supervize často přítomný v případové supervizi, přičemž se na vzdělávání podílejí i členové skupiny.

Podle Michkové (2008), Hawkinse a Shoheta (2004) může supervizor díky využití této funkce pomoci supervidovaným např.:

- lépe porozumět klientovi,
- více si uvědomovat své reakce a odezvy na klienta,
- podívat se na to, jak intervenují a jaké jsou dopady jejich intervencí,
- pochopit dynamiku toho, jak probíhají jejich interakce s klientem,
- zkoumat další způsoby práce s těmito a podobnými situacemi klientů,
- pojmenovávat důležitá témata k řešení,
- řešit problémy a hledat možné cesty dalšího profesního rozvoje,
- učit se konstruktivnímu řešení konfliktů,
- formulovat potřeby osobního rozvoje (např.: motivace).

1.3.3 Řídící funkce neboli funkce administrativní, kontrolní

Tato funkce, dle Michkové (2008), znamená usměrňování ve výkonu profesionální

role. Hawkins a Shohet (2008) uvádí, že potřebu mít někoho, kdo se spolu s námi dívá na naši práci, si u pomáhajících pracovníků vynucuje nejen nedostatečný výcvik či malá zkušenost, ale i naše nevyhnutelná lidská selhání, hluchá místa, citlivé oblasti v důsledku vlastních zranění i naše předsudky.

Supervizor by měl své supervidované podporovat, měl by jim plánovat práci, vytvářet rozvrhy a přidělovat jednotlivým pracovníkům případy, které jsou přiměřené jejich schopnostem (Maroon, Matoušek, Pazlarová, 2007).

Havrdová a Hajný (2008) říkají, že by měl supervizor citlivě konfrontovat pracovníky s překračováním pravidel, hranic etického chování a dobré praxe. Také by měl supervidovaným pomoci k lepšímu pochopení a uvědomění si významu standardů kvality.

Využíváním této funkce v supervizi může supervizor, dle Michkové (2008), pomáhat např. takto:

- zvyšovat efektivitu týmové práce,
- podporovat komunikaci,
- zajišťovat kvalitu práce,
- odhalovat problémy a profesní pochybení,
- kontrolovat a hodnotit pracovníky,
- vyjasňovat hranice a kompetence.

1.4 Dělení supervize

Supervize je rozdělována dle určitých aspektů do několika skupin.

1.4.1 Supervize individuální, skupinová a týmová

Michková (2008) tyto supervize rozlišuje podle počtu supervidovaných a supervizorů a jejich vzájemného vztahu.

Individuální supervize

Individuální supervize je založena pouze na principu práce jednoho supervizora a jednoho supervidovaného (Gabura, 2005).

Michková (2008) říká, že úkolem individuální supervize je zabývat se profesionálním fungováním daného konkrétního pracovníka a jeho dalším rozvojem.

Struktura individuálního rozhovoru může dle Mojžíšové (2008) vypadat takto:

- reflexe toho, co se událo od posledního supervizního sezení,
- předložení tématu či nějaké situace k řešení a stanovení cíle supervize,
- poskytnutí prostoru k prezentaci tématu, přemýšlení, formulování, sebehodnocení a sebereflexe supervidovaného (zejména prostřednictvím komentářů supervizora),
- dle stanoveného cíle se supervidovaným např.: zvažovat klady a zápory, varianty řešení, podpořit ventilaci emocí, pochopení aj.,
- jasné pojmenování výstupu supervize tak, aby byl supervidovaný motivován k uskutečnění výstupu,
- oboustranné zhodnocení průběhu supervize.

Skupinová supervize

Michková (2008) popisuje skupinovou supervizi jako setkání několika pracovníků se supervizorem. Michková (2008) říká, že se obvykle jedná o skupinu 3-7 osob. Autorka dodává, že skupina dává možnost účastníkům diskutovat o své práci, o svých aktuálních pocitech a vztazích, které při práci prožívají. Dle Michkové (2008) je cílem této supervize profesionální rozvoj jednotlivců s využitím potenciálu skupiny (vzájemná podpora, učení se od sebe navzájem a poskytování si zpětné vazby).

Ve skupinové supervizi je využíván potenciál skupiny (zkušenosti, odlišné názory aj.). Supervizor zastává ve skupině vedoucí roli, např. hlídá čas, dbá na to, aby každý účastník měl prostor k vyjádření (Mojžíšová, Michková, 2008).

Havrdová a Hajný (2008) ve své knize uvádí několik typů skupinové supervize, které se liší podle velikosti, pracovního zaměření, cíle a užívanou metodou práce. Havrdová a Hajný (2008) rozlišují supervizi skupinu pracovníků, školní skupinu, skupinu vzdělávací a peer skupinu nebo intervizní skupinu.

Havrdová, Hajný (2008) a Michková (2008) se shodují na výhodách skupinové supervize. K výhodám supervize patří ekonomické využití času, finančních prostředků,

odbornosti supervizora. Supervidovaní se mohou podělit o své starosti, nejistoty i obtíže. Zároveň se mohou od svých kolegů učit a rozšiřovat si profesionální dovednosti. Skupinová supervize také umožňuje využití řady technik (např. přehrávání rolí). Výhodou skupinové supervize je také, dle Havrdové (2010), to, že se pracovníci mohou navzájem potkat, neboť pracovníci pracující v zařízení mohou pracovat v malých oddělených týmech, a proto mnohdy nemají možnost spolu sdílet pracovní problematiku.

Hanáková (2008) uvádí, že největší nevýhodou skupinové supervize je kratší čas, který supervizor věnuje klientům, vyskytuje se celkově menší prostor pro jednotlivce a s tím spojený boj o čas, pozornost a prosazení se. Dvořáčková (2010\3) v odborném časopise pro pracovníky sociálních služeb uvádí ještě několik dalších nevýhod skupinové supervize. Dle Dvořáčkové (2010/3) se jedná např. o menší přínos pro pasivní členy, nevyužití části materiálu, překrývání vztahu s klientem prostřednictvím dynamiky.

Týmová supervize

Dvořáčková (2010b) ve svém článku „Formy supervize“ uvádí, že týmová supervize je zaměřená na činnost týmu jako celku. Dle Dvořáčkové (2010b) se tato supervize zabývá např. komunikací v týmu, rozdělením a ujasněním kompetencí, společným vnímáním cílů, předáváním informací a zkušeností společným postupem v nestandardních postupech. Supervize týmová jak říká Dvořáčková (2010b) bývá často zaměňována se supervizí skupinovou. Tato autorka také říká, že v případě kvalitně vedeného supervizního setkání dochází k soudržnosti týmu, stabilitě, utváření a udržování dobrých vztahů mezi spolupracovníky. Týmová supervize je určena pro každého člena pracovního kolektivu bez ohledu na jejich pracovní pozici, potřeby, zdroje a odpovědnosti (Matoušek, 2003).

1.4.2 Supervize přímá a nepřímá

Z hlediska přítomnosti supervizora rozlišujeme dva druhy supervize, supervizi přímou a supervizi nepřímou.

Přímá supervize

V článku „Formy supervize“ od Dvořáčkové (2010b) je uvedeno, že se supervizor v případě přímé supervize účastní přímo práce s klientem. Supervizor může být společně se supervidovaným a klientem ve stejné místnosti, nebo jejich práci sleduje například za sklem (Schawel, 2004). Tato forma supervize není moc často využívána.

Nepřímá supervize

V případě nepřímé supervize, dle Michkové (2008), není supervizor přítomen přímé práce s klientem. Dvořáčková (2010b) se ve svém článku zmiňuje o nejefektivnějším způsobu nepřímé supervize, kdy za nejefektivnější způsob považuje videonahrávku a audionahrávku.

1.4.3 Supervize interní, externí supervize a peer-supervize

Dle Michkové (2008) se rozdělení supervize na interní a externí vztahuje k faktoru autority, tedy podle toho, v jaké vzájemné pozici je supervidovaný a supervizor.

Interní supervize

Tento druh supervize vysvětluje Michková (2008) jako supervizi, kde je supervizorem interní zaměstnanec organizace, v níž supervizi realizuje. Některé organizace dle Dvořáčkové (2010b) používají místo interní supervizor pojem intervizor. Výhody interní supervize Michková (2008) spatřuje v lepší dostupnosti a levnosti oproti externí supervizi. Mezi hlavní nevýhody se dle Michkové (2008) řadí to, že interní supervizor nemůže realizovat supervizi týmovou, dále by neměl za supervidované řešit jejich pracovní problémy, jelikož by to vedlo k omezení jejich samostatnosti. Tato autorka dále uvádí, že interní supervizor obvykle provádí supervizi případovou, rozvojovou nebo řídicí.

Externí supervize

Mojžíšová a Michková (2008) vysvětlují externí supervizi jako supervizi, kde není supervizorem zaměstnanec organizace, se supervidovanými se setkává pouze na

supervizních sezení. Pro supervizora je snadnější udržet si odstup a nadhled nad řešenými tématy, díky tomu, že není přímo zaměstnancem zařízení. Dle Michkové (2008) bude supervize na počátku nejspíše plynout pomaleji z důvodu supervizorovi neznalosti organizace a okolností řešeného tématu. Externí supervizor může, dle Dvořáčkové (2010b), provádět všechny druhy supervize podle potřeb organizace a na základě dohody s managementem. Služby externího supervizora jsou, dle Mojžíšové a Michkové (2008), pro organizaci nákladnější oproti supervizi interní.

Peer-supervize neboli intervize

Termínem peer-supervize se, dle Michkové (2008), označuje supervize, která probíhá mezi dvěma nebo více kolegy v zařízení, eventuálně mezi pracovníky stejné profese. Matoušek (2003) říká, že v peer-supervizi vystupují podobně funkčně postavení spolupracovníci, kteří sdílejí odpovědnost za pracovní činnost, která formálně může náležet jednomu z nich. Důležité je, aby se, dle Michkové (2008), zúčastnění domluvili na pravidlech, které budou v průběhu sezení dodržovat, jelikož zde není přítomen supervizor, který by dbal na dodržování pravidel. Může zajišťovat funkci podpůrnou, částečně také vzdělávací, nikoliv však řídicí (Mojžíšová, Michková 2008).

1.4.4 Supervize plánovaná, příležitostná a krizová

Jedná se o rozdělení z hlediska naléhavosti, nutnosti.

Plánovaná supervize

Optimální je, dle Havrdové a Hajného (2008), aby se tento druh supervize stal pravidelnou součástí organizace, jelikož poskytuje pracovníkům potřebnou podporu a přispívá k průběžnému zlepšování kvality práce. Havrdová, Hajný (2008) zdůrazňují, že se nejedná o jednorázovou schůzku, ale o plynulý proces, který vychází ze vztahu mezi supervidovanými a supervizorem. Dále se Havrdová a Hajný (2008) zmiňují o optimálním počtu supervizí, které je vhodné dodržet, aby supervize přinesla požadovaný profit. Jako optimum uvádějí šest až patnáct sezení. Zde Havrdová a Hajný (2008) dodávají, že je zapotřebí, aby na počátku nepřesahovala mezera mezi sezením supervize čtyři až šest týdnů.

Příležitostná supervize

Podle Havrdové a Hajného (2008) by se příležitostná supervize mohla výjimečně využít jako pomoc pro dobu řešení mimořádně komplikovaných případů.

Krizová supervize

Krizová supervize, dle Michkové (2008), znamená setkání supervizora a supervidovaného mimo plánovanou supervizi, většinou z důvodu neodkladné potřeby supervidovaného. Z toho důvodu, jak uvádí Michková (2008), je potřeba, aby byl termín supervize dojednáán v co nejkratším časovém horizontu, nejlépe před dalším kontaktem s klientem. Cílem krizové supervize může být např. zklidnit pracovníka, pomoci mu porozumět situaci a zorientovat se v ní či najít možnosti dalšího postupu (Michková, 2008 s. 29).

1.4.5 Supervize krátkodobá a dlouhodobá supervize

Supervize se podle délky poskytované supervize dělí na krátkodobou a dlouhodobou.

Krátkodobá supervize

Jedná se o supervizi, která je, dle Dvořáčkové (2010b), aktuálně určená k získání určité profesionální dovednosti, konkrétnímu případu.

Dlouhodobá supervize

Dvořáčková (2010b) vysvětluje dlouhodobou supervizi jako supervizi, která je dlouhodobě zařazena do systému konkrétní organizace.

1.4.6 Supervize rozvojová, případová

Supervize se dle zaměření dělí na supervizi rozvojovou a případovou.

Rozvojová supervize

Broža (2009) definuje rozvojovou supervizi jako supervizi, která klade důraz na profesionální rozvoj pracovníků a na rozvoj organizační kultury učící se organizace.

Cílem této supervize je dle Dvořáčkové (2010b) vyvažování třech aspektů: individuální potřeby, potřeby fungování týmu a potřeby fungování organizace. Kahoun (2007) uvádí, že kontinuální růst zajistí dobrá supervize, která ovšem musí být poskytována od samého počátku profesní dráhy, nebo nejlépe již od doby studia.

Případová supervize neboli supervize zaměřená na případ

Autorky Mojžíšová a Michková (2008) označují případovou supervizi jako supervizi, která se vztahuje k oblasti práce, kterou se bude supervize zabývat. Důležitost Mojžíšová a Michková (2008) spatřují v tom, že „případ“ do supervize přináší sám supervidovaný a tím také určuje, čím se bude supervizní sezení zabývat. Cílem je dle Michkové (2008) zvládnutí daného „případu“, poskytnutí kvalitní služby, rozvoj pracovníka a posílení jeho schopností zvládnout příště obdobnou situaci lépe, než tomu bylo nyní.

Havrdová, Hajný (2008) a Mojžíšová s Michkovou (2008) se shodují na tom, že tato supervize může zajišťovat funkci podpůrnou, případně i vzdělávací, ale nikoliv však funkci řídicí. Havrdová a Hajný (2008) také uvádí, že tato supervize může být orientována jak na pracovníka, tak na organizaci.

1.5 Autosupervize

Autosupervizí je, dle Michkové (2008), označováno uvažování nad svou vlastní profesní činností, konkrétním případem bez přítomnosti supervizora. Tato autorka dále udává, že v rámci autosupervize sami sobě klademe otázky, snažíme se nalézt jiné možné pohledy na věc, možné cesty rozvoje nebo okamžiky, kdy se práce dařila a kdy nikoliv. Základním předpokladem pro autosupervizi je také ochota pochybovat o své práci a ochota ji změnit. Důležité dovednosti potřebné pro autosupervizi jsou dle Michkové (2008) např. schopnost reflektovat vlastní práci, vlastní dojmy a pocity, myšlenky, jednání a vystupování a jejich dopad na klienta.

Tento druh supervize je, dle Shoheta a Hawkinse (2004), vždy namístě, i když se supervidovaným dostává dobré supervize odjinud.

Shohet a Hawkins (2004) nabízejí několik otázek, které by si měl každý v rámci autosupervize zodpovědět.

Oblast sebezpozorování dle Shoheta a Hawkinse (2004) zahrnuje tyto otázky:

- Co jsem slyšel klienta říkat nebo co jsem viděl klienta dělat?
- Co jsem si o svých pozorováních myslel a co jsem slíbil?
- Jaké možnosti toho, co řeknu nebo udělám, jsem v daném okamžiku měl?
- Jak jsem si z možností vybral?
- Co jsem touto volbou zamýšlel dál?
- Co jsem doopravdy udělal?

Oblast sebehodnocení dle Shoheta a Hawkinse (2004) obsahuje:

- Jaký účinek měla moje reakce na klienta?
- Jak bych tedy hodnotil účinnost své reakce?

1.6 Cíl supervize

Stejně tak jako se liší definice pojmu supervize, tak se liší i vymezení cílů supervize (Dvořáčková 2010a, s. 28). Dvořáčková (2010a) v článku „Cíle a funkce supervize“ uvádí, že se autoři shodují v tom, co je prioritou supervize, jedná se zejména o profesionální rozvoj pracovníka a rozšiřování jeho dovedností. Souběžně mu, dle Dvořáčkové (2010a), také pomáhá řešit obtížné případy a napomáhá mu vyrovnávat se se stresem.

Havrdová a Hajný (2008) spatřují hlavní cíl supervize v podpoře, vedení a posílení pracovníka, skupiny, nebo týmu v pomáhající profesi k tomu, aby dosáhli určitých organizačních, profesionálních a osobních cílů. Obecnými cíli jsou zlepšení kvality práce a podpora profesionálního růstu (Havrdová, Hajný 2008, s. 40). Konkrétní cíle jsou, dle Havrdové a Hajného (2008), ovlivněny celkovým odborným kontextem a požadavky organizace. Havrdová a Hajný (2008) uvádějí, že jsou cíle předmětem vyjednávání mezi supervizorem, zadavatelem supervize, zaměstnavatelem a pracovníky.

Cíle supervize mohou být, dle Matouška (2003a), krátkodobé a dlouhodobé. V případě krátkodobých cílů se, dle Matouška (2003a), jedná například o získání

několika elementárních profesionálních dovedností, vytvoření základních podmínek pracovního týmu k úspěšné práci. Matoušek (2003a) uvádí několik dlouhodobých cílů, jedná se například o formulaci a monitoring plánů osobního rozvoje pracovníků, harmonizaci fungování celé organizace, zvyšování citlivosti organizace na potřeby klientů.

Supervize by měla pracovníkům pomoci, aby si byli vědomi vlastních motivací, které je vedou k přijetí tohoto povolání, aby byli schopni reflexe svého jednání a postupů („O supervizi“ Tremeditas, 2008).

1.7 Účastníci supervize

Mezi účastníky supervize patří supervizor, supervidovaný a zadavatel supervize.

1.7.1 Supervizor

V článku „Kdo je supervizor“ (2006d) je uvedeno, že mnoho institucí, zařízení a projektů vyžaduje supervizi, většinou se však nedefinuje, kdo je vlastně supervizor. V supervizi se také můžeme, dle ČIS (2006d), setkat s množstvím tzv. samozvaných supervizorů, kteří se cítí být oprávněni supervizi provádět. Je to dáno na jedné straně tím, že supervize je relativně mladý a módní obor, na druhé straně tím, že se zatím nepodařilo definovat v této oblasti jednotné kvalifikační standardy (ČIS–„Kdo je supervizor“ 2006d). Supervizor by měl být dle ČIS (2006d) odborníkem, který pro supervidované znamená přirozenou a důvěryhodnou autoritou. Dále ČIS (2006d) uvádí, že by supervizor měl zůstat odborníkem, mít absolvovaný supervizní výcvik a několik let praktických zkušeností.

Carroll a Tholstrupová (2004) říkají, že podle definice znamená slovo supervizor „dohlížitel, dozorce“, tedy někdo, kdo zastává širší názor a hledisko. Supervizor je dle těchto autorů člověk, který je schopen nestranně, avšak zaujatě, starostlivě a se soucitem, prohlédnout detaily, které se vznášejí v periferním vidění supervidované osoby a nejsou pro tuto osobu vždy jasně a zřetelně viditelné.

Šimek (2004) sumarizuje nároky na vlastnosti, schopnosti a dovednosti, kde na prvním místě klade důraz zejména na lidské kvality - supervizor by měl být dobrý, zralý

a moudrý člověk, pokorný a skromný, měl by být kongruentní nejen v terapeutické práci, ale i v životě. Dále by měl mít, dle Šimka (2004), schopnost rozvinuté empatie, umění naslouchat, široké tolerance zahrnující respekt k odlišnému stylu práce, měl by být otevřený, trpělivý, flexibilní a se smyslem pro humor. Kromě odborných kompetencí, které souvisí se zkušeností a praxí, by měl, dle Šimka (2004) mít taktéž schopnosti a dovednosti, které se dotýkají pedagogického působení, protože ne každý dobrý terapeut může být dobrý supervizor.

Obraz dobrého, efektivního supervizora, tak jak ho prezentuje Matoušek (2003a):

- aktivně se připravuje na supervizi,
- je připraven a chce oceňovat dobré výkony,
- je supervidovaným k dispozici a je psychologicky dostupný a přístupný,
- udržuje rovnováhu mezi potřebou stability organizace a potřebou změny,
- vytváří vztah podporující sebevědomí a důvěru supervidovaného,
- zakládá se supervidovanými pozitivní vztahy, charakterizované pocity psychologického bezpečí, tvořeného přijetím, empatií, respektem, flexibilitou, upřímností, autenticitou,
- přijímá, cítí se pohodlně a přiměřeně vykonává stanovenou úřední autoritu.

Supervizor má být průvodcem, který pomáhá supervidovanému jedinci, týmu, skupině či organizaci vnímat a reflektovat vlastní práci a vztahy, nacházet nová řešení problematických situací (Český institut pro supervizi, „Co je supervize“, 2006e).

Kuzníková (2011) říká, že supervizor supervidovaným pomáhá pochopit a zpracovat problematické situace, reflektovat vlastní prožitky a nacházet nová řešení, jak vztahových, tak osobních problémů.

Supervizor profesionál, jak ho popisuje Venglářová (2007), nabízí spolupráci na úrovni dvou kolegů, tzn. rovnocenných partnerů, přičemž může působit jako školitel, průvodce obtížnou situací, rádce, ochránce či zdroj podpory a jistoty.

Jeklová a Reitmayerová (2007) ve své knize uvádějí, že supervizor ve skupině zastává vedoucí roli, která zahrnuje několik následujících činností a dovedností.

Supervizor:

- facilituje- usnadňuje komunikaci a podporuje práci na dohodnutých cílech, udržuje rovnováhu v zapojení členů skupiny;
- moderuje- řídí skupinový rozhovor, klade otázky, tematicky strukturuje debatu, diskusi, vede skupinový rozhovor k cíli;
- organizuje a hlídá časový průběh skupinového supervizního sezení, jehož struktura má být stabilní, tj. má mít podobný rituál zahajování a ukončování, způsoby poskytování zpětné vazby;
- pečuje o sycení potřeb účastníků - jde o vyvážené naplňování potřeby výkonu, potřeby bezpečí, individuálního ocenění a podpory i potřeby zachování skupiny;
- poskytuje model - členové přejímají supervizorův způsob naslouchání, intervence, zaměřování pozornosti, zacházení s informacemi atd.;
- umí zacházet s mocí - využívá svou autoritu ve prospěch členů skupiny, umí být laskavým a citlivým profesionálem;
- pečuje o sebe - zná své hranice a hranice odpovědnosti, chrání sám sebe před syndromem vyhoření (Jeklová, Rietmayerová, 2007, s. 16).

Výcvik supervizorů

Dle výkladového slovníku (2008) národní svazy akreditují vzdělávací programy a stanovují kritéria kvalifikace a etické kodexy pro funkci supervizora. Národní svazy sdružení v ANSE uvádějí požadavky na kvalifikaci toho, kdo se nazývá supervizor. Národní svazy sdružení v ANSE uvádějí požadavky na kvalifikaci toho, kdo se nazývá supervizor. Dle ANSE se jedná o absolventa vysoké školy, který má minimálně 6 let praxi v pomáhající profesi a absolvoval minimálně dvouletý kurz supervize v rozsahu alespoň 380 hodin (tento kurz musí splňovat i vlastní výukovou část). Požadavky ANSE, které musí splňovat účastník před vstupem do vzdělávacího programu supervizora. Dle ANSE (2009) se musí jednat o absolventa vysoké školy s praxí minimálně 4 roky v oboru pomáhající profese a zkušenost z 30 – 60 hodin přijaté

supervize a 60 – 300 hodin účasti na různých kurzech a aktivitách např. z oblasti práce se skupinou, jednotlivcem.

Šimek (2004) rozděluje supervizní výcvik na několik částí, jedná se o vstupní kritéria supervizního výcviku, náplň supervizního výcviku a závěrečné posouzení výcviku. Náročná vstupní kritéria výcviku v integrované supervizi naplňují požadavky Evropské asociace pro supervizi aplikovány na naši situaci a zahrnují řadu podmínek: vysokoškolské vzdělání humanitního směru nebo medicíny, nejméně 13 let praxe v oboru pomáhajících profesí, ukončený sebezkušenostní výcvik v psychoterapii - minimálně 500 hodin, minimálně 120 hodin supervize vlastní práce, zkušenost s vedením uceleného vzdělávacího programu v oblasti pomáhajících profesí - minimálně 200 hodin nebo zkušenost s vedením pracoviště, týmu – minimálně 3 roky (Šimek 2004). Náplň supervizního výcviku, dle Šimka (2004), zahrnuje: minimálně 120 hodin účasti při výuce ve výcvikové skupině, kdy výuka je rozdělena do 6 modulů po 20 hodinách. Náplní supervizního výcviku jsou, dle Šimka (2004), například modely a rámce supervize, etické otázky supervize, různé přístupy, týmová supervize v podmínkách organizace, osobní vývoj a supervize. Závěrečné posouzení, podle Šimka (2004), probíhá formou rozhovoru nad kazuistikou, kde má budoucí supervizor prokázat, že zvládne samostatně kvalifikovanou supervizi provádět.

1.7.2 Supervidovaný

Sociální pracovník se, dle Gulové (2011), pohybuje v širokém spektru sociální práce, což vyžaduje neustálé se zvyšující vzdělání a profesionalitu. Dle této autorky se na zvyšování profesionality významnou měrou podílí supervize. Supervidovaní mají, dle Havrdové a Hajného (2008), odpovědnost za smysluplnost účelu supervize, zejména pro svou práci a svůj profesní růst.

Michková (2008) zdůrazňuje odpovědnost supervidovaných za rozpoznání problému z vlastní práce, s nímž potřebuje pomoci; schopnost obrátit se o pomoc (přinést problém na supervizní sezení); zlepšování schopnosti vyjadřování se např. snažit se co nejlépe formulovat problém; rozpoznávání toho, co od supervize očekává, k čemu ji potřebuje; za svou vlastní informovanost o okolnostech, které souvisejí s jeho

profesionální činností (souvislosti, formální záležitosti – smlouvy, interní předpisy, právní normy); otevřenost k poskytování zpětné vazby; rozvoj své schopnosti rozlišit, zda je pro něj zpětná vazba užitečná nebo není; sebereflexi.

Autoři Hawkins a Shohet (2004) uvádějí, že ze strany supervidovaného může dojít k problému přijímání pomoci, protože osoba přijímající pomoc se stává zranitelnější, musí odhalovat své potřeby, což může značit závislost na druhém člověku.

Podle Broži (2009) se mohou v supervizi objevit i obranné reakce - potlačení, přesunutí, popření, vytěsnění, reaktivní formace a obrácení v opak. Broža (2009) říká, že obranné reakce týmu nejsou patologickým jevem, jedná se o přirozenou reakci při setkání s něčím novým, neznámým a tím pádem eventuálně ohrožujícím.

1.7.3 Zadavatel supervize

Zadavatele supervize považuje Havrdová a Hajný (2008) za důležitou osobu, která otevírá dveře supervizi v organizaci, a tím ovlivňuje její přijetí.

Záleží na tom, zda má jít o osobu s vlivnou mocenskou pozicí (kvůli prosazení změn, zajištění financování, organizace a prestiže soutěže atd.), nebo s přirozenou autoritou u zaměstnanců (Havrdová, Hajný 2008).

Havrdová a Hajný (2008) spatřují odpovědnost supervizora v pravdivosti informací poskytnutých supervizorovi již ve fázi přípravy; za smysluplnost účelu supervize; za to, že organizace zajistí, aby byli pracovníci na supervizi připraveni a byli uvolněni ze svých pracovních povinností; za to, že budou připraveny podmínky pro supervizní sezení (pohodlí, klid); a zejména za to, že budou případné podmínky ze supervize v organizaci využity, aniž by to mělo jakékoliv negativní dopady na účastníky supervize.

Zadavatel, dle Hadrové a Hajného (2008), také zastává jednu z nejdůležitějších povinností – výběr vhodného supervizora pro organizaci. Havrdová a Hajný (2008) říká, že se jedná o velice obtížný úkol, kdy by si měl každý zadavatel vyžádat portfolio supervizora nebo jeho životopis, případně i certifikáty a doporučení od organizací, kde již supervizor působil.

1.7.4 Vztah supervizora a supervidovaného

Carroll a Tholstrupová (2004) uvádějí, že literatura popisující supervizi neposkytuje ani zdaleka dostatečné informace, které by objasňovaly podstatu a vývoj supervizního vztahu, jenž zaručuje vysokou kvalitu služby klientům a podporuje učení supervidovaných.

Dle Michkové (2008) je supervizní vztah významným faktorem, který ovlivňuje průběh a následně i výsledek sociální práce. Michková (2008) uvádí, že je třeba, aby mezi supervizorem a supervidovaným vzniklo tzv. supervizní spojení, které je založeno na vzájemné důvěře postavené na otevřenosti a srozumitelnosti. Jak uvádí Michková (2008), cenné informace o supervizorovi a supervidovaném přinášejí proměny vzájemného vztahu, aktuálně vznikající emoce a vnímání druhého.

Každý vztah je na počátku poznamenán obavami z přijetí, nejistotou a přenosovými reakcemi ze strany supervidovaných vůči autoritě, která za normálních okolností ustoupí na základě reálných zkušeností (Havrdová Hajný, 2008). Ve skupině, jak uvádějí Havrdová a Hajný (2008), vyvstávají další reakce, jako je rivalita mezi supervidovanými ve vztahu k supervizorovi, poměrování moci, schopností a znalostí.

Supervize podle Maroona, Matouška a Pazlarové (2007) vytváří systém osobních vztahů, které jsou velmi důležité pro supervizantův růst, zejména dochází k rozvoji praktických dovedností a rozšiřování teoretických znalostí. Dále Maroon, Matoušek a Pazlarová (2007) dodávají, že vztah mezi supervizorem a supervidovaným je někdy charakterizován jako křehký a snadno narušitelný, což ovšem není ani nutné, ani žádoucí. Důležitou součástí vztahu supervizora a supervidovaného je míra řízení nebo naopak sdílení autority (Maroon, Matoušek a Pazlarová, 2007). S počáteční autoritou mohou mít, dle Maroona, Matouška a Pazlarové (2007), supervidovaní problém, může se objevit problém s akceptováním jiné osoby nebo závislost na zkušenějším pracovníkovi. Napětí, jak uvádí Maroon, Matoušek a Pazlarová (2007), může vznikat i v případě, že supervizor a supervidovaný mají odlišné představy o průběhu a obsahu supervizních schůzek.

Havrdová a Hajný (2008) uvádějí, že supervizní vztah nabývá na důvěře postupem času, přesto se zpravidla nedoporučuje pracovat v jednom supervizním vztahu déle než

pět let, někdy je již po třech letech nutné zvažovat změnu.

1.8 Supervizní kontrakt

Matoušek (2003a) vysvětluje kontrakt jako užitečnou dohodu stran, které se k obsahu svobodně a vědomě rozhodly, protože je pro všechny zúčastněné výhodný. Thomas (2007) dodává, že prostřednictvím kontraktu jsou supervidovaným na počátku sděleny důležité informace, což napomáhá ke snižování rizik pro supervizora i supervidovaného a k maximalizaci výhod pro supervidované a jejich klienty. Jeklová, Reitmayerová (2007) uvádějí, že se supervizní kontrakt skládá ze dvou částí. V první části dle Jeklové a Reitmayerové (2007) supervizor se supervidovaným dojednává praktické stránky procesu supervize jako čas, náklady, pravidelnost, informace o účastnících, způsobu případného záznamu sezení, hodnocení atd. Ve druhé části se, podle Jeklové a Reitmayerové (2007), stanovuje samotná zakázka, tedy toho, čím by se chtěl supervidovaný v supervizi zabývat. Jak uvádí Jeklová a Reitmayerová (2007), v supervizním kontraktu by také měly být formulovány cíle; prostředky, kterými budeme dosahovat stanoveného cíle a nástroje, kterými zjistíme, zda a v jaké kvalitě se cíle plní. Bártlová a Mužíková (2007) dodává, že by měl být supervizní kontrakt flexibilní, měl by umožňovat změny cílů, tak aby byla zajištěna splnitelnost.

Kontrakt má obvykle, dle Novotného (2006), dvě části, a to část technickou a obsahovou. Novotný (2006) říká, že by se technický kontrakt měl domlouvat před zahájením supervize a měl by pojednávat o typu supervize (zda se bude jednat o supervizi individuální, případovou, výcvikovou, týmovou), místě, frekvenci setkávání, ceně, otázce mlčenlivosti, době, na níž se supervize sjednává (určitá, neurčitá) a případných písemných výstupů ze supervize.

Jak uvádí Novotný (2006), druhou částí je obsahový kontrakt, kde by každý supervidovaný měl mít připravenou zakázku před zahájením supervizního sezení a měl by také vědět, co od supervize očekává, v čem potřebuje pomoci, jaké téma, otázky na supervizi přináší. Úkolem supervizora je, jak uvádí Novotný (2006), držet se domluvené zakázky, popřípadě může nabídnout nekontraktování – např. když byla původní zakázka stanovena příliš úzce.

1.8.1 Dojednávání supervizního kontraktu

Kdo všechno se účastní při vyjednávání supervizního kontraktu? Účastníkem při vyjednávání kontraktu je, dle Havrdové a Hajného (2008), zpravidla pozvaný externí supervizor, dále iniciátor supervize (může jím být pracovník pověřený řízením kvality, student supervize, někdo ze zaměstnanců či třeba osvědčený člen středního managementu), zadavatel supervize (autorita, která zaručuje naplnění kontraktu ze strany organizace), případně i zástupci týmu či skupiny supervidovaných. Havrdová a Hajný (2008) zdůrazňují, že supervizor pokládá otázky supervidovaným a zadavateli, tím pomáhá k vytvoření vhodných podmínek pro supervizi.

Dle Hawkinse a Shoheta (2004) může být supervizní kontrakt uzavřen ústně, častěji je ovšem uzavírán písemnou formou, kdy před samotným uzavřením kontraktu probíhá přípravná fáze, kde se všichni zúčastnění seznamují s účelem a náležitostmi supervizní smlouvy.

Mojžíšová a Michková (2008) uvádějí, že je vhodné se pravidelně vracet a přemýšlet o tom, zda potřeby stanovené v supervizním kontraktu stále vyhovují potřebám organizace, protože pokud se stanovené potřeby změnily, je třeba supervizní kontrakt změnit.

Schavel (2004) považuje za nutné, aby se všechny zúčastněné strany při uzavírání kontraktu dohodly na výši honoráře, všech placených výkonech, okolnostech, za jakých lze vypovědět smlouvu, zabezpečení mlčenlivosti, cílech a modelech supervize.

1.8.2 Třístranná supervizní dohoda

Michková (2008) popisuje třístrannou dohodu jako dohodu, které se účastní supervizor, zástupce organizace a supervidovaní pracovníci. Všichni se podílejí na dojednávání jejího obsahu, díky čemuž mohou být zohledněny potřeby a požadavky všech stran.

1.8.3 Dvoustranná supervizní dohoda

Tato dohoda může mít dvě podoby.

- Dohoda mezi supervizorem a supervidovaným pracovníkem. Michková (2008) uvádí, že se jedná o situaci, kdy supervizora kontaktuje sám pracovník, sám si s ním dojednává obsah supervizní dohody, jelikož organizace do tohoto procesu nijak nezasahuje. Michková (2008) poukazuje i na to, že v takovém případě si obvykle supervizi platí sám pracovník.

- Dohoda mezi supervizorem a organizací. Jak uvádí Michlová (2008), supervizor dojednává obsah supervizní dohody pouze s pracovníkem organizace, supervidovaní do obsahu supervizní smlouvy nezasahují. Michková (2008) spatřuje důležitost v tom, že by supervidovaní měli být s obsahem dohody seznámeni a okolnosti, které se jich týkají, by měly být upraveny např. v interních pravidlech organizace.

1.8.4 Obsah supervizního kontraktu

Obsah supervizního kontraktu by si, dle Havrdové a Hajného (2008), mezi sebou měli dohodnout a uzavřít všichni zúčastnění.

Havrdová a Hajný (2008) uvádějí několik prvků, které by měl supervizní kontrakt obsahovat:

- důležité je si vyjasnit, kdo je zadavatelem supervize, kdo je supervidovaným, kdo je supervizorem;
- podmínky poskytování supervize (četnost, čas, místo, délku supervizích sezeních);
- odpovědnost supervizora - zjistit očekávání všech účastníků;
- odpovědnost supervidovaných - dodržovat docházku, využívat pravidla spolupráce ve skupině ke svému učení a profesnímu růstu, musí být aktivně připravený, musí mít předem promyšlené téma, které je pro něj důležité, vůči supervizorovi musí být otevřený, pravdivý, musí mu poskytovat zpětnou vazbu ohledně rozvíjející se spolupráce;
- kdo a jak bude o supervizi informován - jaké informace budou předávány, komu a za jakým účelem, supervidovaní mají právo vidět předem supervizní zprávu a odmítnout konkrétní body, u kterých si nepřejí, aby byly vynášeny mimo supervizi;

- kritéria úspěchu supervize, stanovení měřitelných znaků či parametrů splněného očekávání a způsoby jejich hodnocení;
- časový plán, plán přípravy - zda je supervize plánovaná na jeden rok nebo na určitý počet sezení, patří sem i oboustranné zkušební období (několik sezení, kde se zjišťuje, jestli se všem zúčastněným stranám dobře spolupracuje).

Hawkins a Shohet (2004) doplňují tyto prvky o:

- dojednání nákladů supervize, způsobu placení, zmeškaných sezení;
- ujasnění si profesních a etických kodexů chování;
- konečné rozhodnutí o oboustranné spolupráci.

Michková a Mojžíšová (2008) také ještě doplňují obsah supervizního kontraktu o:

- dokumentaci a hodnocení - kdy je třeba se domluvit na tom, kdo a v jakém rozsahu povede dokumentaci, komu bude k dispozici, co bude obsahovat a zda, jak často, jakou formou, v jakém rozsahu bude prováděno hodnocení (jak u supervidovaných, tak i supervize);
- kdo se supervize bude účastnit a za jakých podmínek (například v pracovní době nebo mimo ni, jestli se bude jednat o supervizi povinnou, dobrovolnou či supervizi na požádání).

1.9 Techniky a metody využívané v supervizní práci

V supervizi, jak říká Bártlová (2007), se využívá nepřeberné množství technik. Záleží tedy na profesionalitě supervizora, jeho zkušenostech, vyzkoušených a oblíbených způsobech práce. Bártlová (2007) uvádí několik příkladů technik, které se mohou v supervizní práci využít. Jedná se o ústní prezentaci případu, Fokus group, T-group. Podle Dvořáčkové (2009a) se v rámci supervizního sezení nechají využít pohybové techniky, relaxační a fantazijní techniky, psychoterapeutické hry, psychodramatické techniky, videozáznamy, Balintovské skupiny. Havrdová a Hajný (2008) doplňují supervizní techniky o rozhovor, přehrávání rolí a arteterapii (např. kresba, modelování).

Havrdová a Hajný (2008) se ve své knize zmiňují o psychoterapeutických metodách. Jedná se o metody, které jsou užívány v supervizním prostředí, a které pracují s reálnými situacemi supervidovaných. Psychoterapeutickou metodou je, dle Havrdové a Hajného (2008), např. přímá účast supervizora při práci pracovníka, používání video nahrávek nebo audio záznamů, písemně zpracovaná kasuistika, přehrávání reálných situací v supervizní skupině.

Ústní prezentace případu, jak říká Bártlová (2007), vychází z uvážení každého prezentujícího, jak sdělit problém. V rámci prezentace případu je vhodná například kazuistika. Tato technika se využívá v případě méně obtížných případů, které vyžadují rychlé řešení.

Fokus-groups neboli fokusní skupiny či ohniskové skupiny, jsou dle Bártlové (2007), realizované jako skupinový rozhovor k danému tématu. Bártlová (2007) říká, že cílem této techniky je porozumění způsobu myšlení jednotlivých typů respondentů, získání nových podnětů a inspirací a nalezení klíčových situací v problému. Diskuze, jak říká Bártlová (2007), je vedena moderátorem, který ji řídí. V rámci této techniky se využívají i prvky hraní rolí a brainstormingu.

T-groups. Cílem této skupiny je, dle Bártlové (2007), osobnostní růst, zvyšování vnímavosti v interpersonálních vztazích, podněcování sebeaktualizace a umění radovat se ze života. Setkáním, jak říká Bártlová (2007), je míněn otevřený, intenzivní a citově silně zabarvený vztah, který je postavený na současných pocitech, kdy každý z účastníků opouští formálnost, projevuje se bez zdrženlivosti, zábran a s prožíváním pocitů „tady a teď“. Dle Bártlové (2007) se dají základní interakce rozdělit do několika kroků:

1. odhození masky - v této fázi dochází k sebeodhalování, otevření se. Důležité je, aby o sobě každý mluvil upřímně a projevoval současné pocity;
2. naslouchání druhým - v této fázi dochází k uvědomování si obsahu sdělení i pocitů mluvčího, zároveň si členové skupiny uvědomují i své pocity;

3. emoční podpora - spočívá v zajištění atmosféry bezpečí, aby mohlo dojít k sebeotevření a vyjádření pocitů;
4. konfrontace - ke konfrontaci dochází, když jedna osoba úmyslně nebo neúmyslně udělá něco, co nutí druhou osobu, aby přezkoumala a změnila některé aspekty svého chování (Bártlová, 2007).

Pohybové techniky se, dle Dvořáčkové (2009a), mohou využívat jak v supervizi individuální, tak i v supervizi skupinové, jelikož je mohou přehrávat jednotlivci nebo všichni ve skupině. Dvořáčková (2009a) uvádí několik příkladů pohybových technik, jedná se o pantomimu, tanec, sportovní či společenské hry.

Vymětal (2004) říká, že prostřednictvím hraní rolí jsou vytvářeny modelové situace, ve kterých si supervidovaní zkoušejí různé varianty řešení. Znamé použití je například při populárním nácviku tzv. „asertivního chování“ (Vymětal, 2004).

Dvořáčková (2009a) uvádí, že se psychodramatické techniky využívají jako prostředek, pomocí kterého se přehrávají či nacvičují různé situace. Dle Dvořáčkové (2009a) je účelem těchto technik nacvičit si realitu, nacházet chyby, uvědomovat si důsledky a naučit se o nich diskutovat. V psychodramatu stejně jako v psychodramatické supervizi jsou situace, témata a otázky popisovány nejen verbálně, nýbrž také ve smyslu „aktivního projevu“ ztvárněného na „jevišti“ (Havrdová, Hajný 2008). Havrdová a Hajný (2008) dále rozlišují dvě hlavní techniky jednání v psychodramatu, jedná se o jeviště a interview (změna či výměna rolí). Jevišťem je, dle Havrdové a Hajného (2008), považován prostor, kde supervidovaný zpracovává své téma. Autoři Havrdová a Hajný (2008) zdůrazňují „realitu jeviště“, což znamená, že se scéna musí odehrávat vždy zde a nyní, jelikož tím dosáhneme toho, že supervidovaný nyní prožije své pocity, aniž by je musel popisovat.

V rámci výměny rolí, dle Havrdové a Hajného (2008), supervidovaný přebírá roli jiné osoby, vcítuje se do dané role, např. přejímá mimiku, postoje, držení těla, což může usnadnit rozhovor o této osobě. Díky tomu, jak uvádí Havrdová a Hajný (2008), se na

sebe supervidovaný dívá očima jiného, tak se může stát, že budou vlastní pocity a předsudky potvrzeny, relativizovány či zcela odstraněny a zároveň může být schopen si sám sobě poradit a navrhnout nové řešení. Havrdová a Hajný (2008) dodávají, že supervizor musí bezpodmínečně dbát na to, aby se supervidovaný nejpozději na konci psychodramatické práce vrátil zpět do své vlastní role.

Vymětal (2007) ve své knize uvádí, že psychodrama používá pět hlavních prostředků, kterými jsou:

1. jeviště,
2. tzv. protagonista (hlavní aktér psychodramatu),
3. režisér a terapeut v jedné osobě,
4. pomocná „já“ neboli herci ve funkci pomocných postav z vnitřního světa protagonisty,
5. diváci či členové skupiny.

Relaxační a fantazijní techniky slouží, dle Dvořáčkové (2009a), k uvolnění psychického napětí, prostřednictvím např. nácviku správného chování, koncentrace, sebeovládání. Lásková (2007) dodává, že relaxační techniky spočívají v uvolnění svalů, přičemž zároveň dochází k tělesnému i duševnímu uvolnění. Dále také Lásková (2007) říká, že by měl mít každý pomáhající pracovník dobře zvládnutou alespoň jednu relaxační techniku, kterou může v případě potřeby využít, jelikož tyto techniky působí preventivně proti stresu, depresím, syndromu vyhoření.

Videozáznam neboli video trénink interakcí se, dle Dvořáčkové (2009a), využívá k analýze práce supervidovaného s klientem, ať při hovoru či při nácviku nějaké situace. V případě videozáznamu je, dle Dvořáčkové (2009a), důležité, aby se supervizor a supervidovaný dohodli na tom, jak budou s tímto záznamem pracovat a jak jej budou chránit, aby nedošlo ke zneužití.

Základem psychoterapeutických her jsou, dle Dvořáčkové (2009a), společenské hry s psychoterapeutickým potenciálem.

Vymětal (2004) definuje arteterapii jako metodu, která je tvořena mnoha jednotlivými technikami, jako jsou modelování, řezbářské práce, koláže, práce s přírodním materiálem, a zejména pak malování, které bývá využíváno nejčastěji. Vymětal (2007) ve své knize uvádí, že výtvarná činnost může být přijatelným způsobem pro jedince, jelikož může tímto způsobem ventilovat nepříjemné emoce, jako jsou strach, nenávisť, závist, žárlivost, agrese i láska. Dále také říká, že činnostní povaha výtvarného procesu vede k uvolnění svalového, ale také psychického napětí a v důsledku toho i k redukci psychické tenze a úzkosti. V arteterapii lze, dle Vymětala (2007), zachytit vývoj nemoci, či počínajícího syndromu vyhoření v čase a při opakování stejných témat v určitém časovém intervalu porovnat dosažené změny.

1.9.1 Balintovské skupiny

Jelikož si myslím, že je tato technika nejvíce používaná a také nejvíce spojovaná se supervizí, tak bych jí ráda věnovala samostatnou kapitolu.

Tzv. balintovské skupiny byly, dle Matouška (2003), jedním z prvních postupů předjímajících současné pojetí supervize.

Balintovská metoda práce se skupinou je, dle Levické (2004), často označována jako neoptimalnější vstup do terapeutického myšlení a konání.

Levická (2004) uvádí, že cílem tzv. balintovské skupiny je ve stejné míře seznámit účastníky s případem, který sociální pracovník chce řešit, a to i s vlastními pocity a problémy, které při práci s klientem pociťuje.

Balintovská skupina se, dle Pačesové (2004), více zaměřuje na vztahovou linii terapeut - klient a na schopnost pohlédnout na věc z různého úhlu oproti supervizi klasické.

Dále Pačesová (2004) udává, že se jedná se o nepřímou skupinovou supervizi, ve které je přikládán menší důraz na profesionální znalosti a edukační proces.

Dle Levické (2004) není balintovská skupina uzavřeným celkem, je otevřená i novým členům, avšak pro překročení počtu 12 členů se doporučuje otevřít druhou skupinu, jelikož by v takovéto početné skupině nebyl využit potenciál osobního odborného nasazení každého člena skupiny. Počty členů ve skupině se v jednotlivých

publikacích liší, například Matoušek (2003) uvádí, že ve skupině může být od 6 do 12 členů a Michková (2008) uvádí 8 -10 členů.

Michael Balint

Michael Balint (1896-1970) byl původem maďarský lékař a psychoanalytik, který většinu svého života působil ve Velké Británii (Michková 2008). Jeho cílem bylo, dle Michkové (2008), zprostředkovat poznatky z psychoterapie především praktickým lékařům a zdůrazňoval, že nejvýznamnějším lékařem je sám lékař. Autoři Michková (2008) a Burger (2008) se shodují na tom, že supervizní neboli balintovská skupina slouží lékařům k tomu, aby mohli pochopit a lépe se orientovat ve vztazích. Zejména ve vztazích mezi lékařem a klientem.

Zásady a pravidla balintovského sezení

Hlavním a velice důležitým pravidlem, je dle Michkové (2008) pravidlo otevřenosti a upřímnosti všech členů a s tím i spojené pravidlo mlčenlivosti o všech skutečnostech, které se odehrály na supervizním sezení. Michková (2008) poukazuje na stejná práva, povinnosti i postavení pro všechny členy skupiny. Používaný jazyk musí být, dle Michkové (2008), srozumitelný pro všechny, členové skupiny se snaží vyhnout odborné terminologii. Jak udává Michková (2008), v diskusi jde zejména o předávání osobních zkušeností ostatním, nikoliv o poučování nebo hodnocení druhého. Michková (2008) říká, že se nedoporučuje uzavírat přátelství mezi členy skupiny, nebo aby někteří členové byli spolupracovníci a měli stejné klienty. Toto pravidlo však není všeobecně přijímané, často je balintovský způsob práce s úspěchem využíván při skupinových případových supervizích na pracovištích (Michková, 2008).

Struktura balintovských sezení

Balintovská skupina je, dle Dvořáčkové (2010/3), specifickým druhem skupinové práce na případě, kdy každý ze skupiny nejprve předloží své téma k řešení, poté je pomocí hlasování vybrán konkrétní případ. Práce v této skupině, jak říká Dvořáčková (2009a) má daný postup, který se skládá z pěti fází.

Fáze balintovského sezení

1. fáze: expozice případu.

V této fázi, jak uvádí Michková (2008), nejprve skupina zvolí téma, kterým se bude v rámci skupinové supervize zabývat. Poté nositel tématu (protagonista), dle Havrdové a Hajného (2008), popisuje, co se v kontaktu s jeho klientem odehrálo, jak postupoval při řešení případu a s čím je nespokojen. V této části také objasní vztahový problém s klientem a pokusí se vyjádřit, co od skupiny potřebuje (Havrdová a Hajný, 2008). Dle Matouška (2003a) v sobě nese vnitřní konflikt, má nějakou představu o tom, že existuje uspokojivé řešení případu, ale potřebuje si za pomoci skupiny ujasnit potřebné skutečnosti. Podle Matouška (2003a) jde o subjektivní obraz případu v duši překladatele. Michková (2008) zdůrazňuje, že ostatní účastníci v této fázi jen poslouchají.

2. fáze: dotazování neboli otázky

Druhá fáze dle Michkové (2008), slouží k dovysvětlení všeho, co nebylo posluchačům v první fázi srozumitelné, či co protagonista nesdělil a pro posluchače je to důležité. Havrdová a Hajný (2008) dodávají, že by otázky měly být spíše lineární, věcné, orientované více na vztah lékař-pacient. Dotazy, jak říká Michková (2008), zde mohou klást všichni účastníci.

3. fáze: fantazie

Michková (2008) říká, že oproti první fázi, zde mlčí protagonista a mluví ostatní členové skupiny. Levická (2004) a Michková (2008) se shodují na tom, že účastníci skupiny v této fázi nabízejí své představy o tom, jak oni samotní vnímají předložený případ. V této fázi se, dle Michkové (2008), nejvíce cení zapojení fantazie, tvořivosti a intuice.

4. fáze: doporučení neboli náměty k řešení

Podle Matouška (2003a) účastníci sdělují protagonistovi, jak by daný problém řešili oni sami, jaký postup by na jeho místě zvolili. Nejedná se o přímá doporučení, jak říká Michková (2008), ale o vyjádření osobních zkušeností a prožitků. Například „jak bych se asi v této situaci cítil já“ nebo „co mě v takových případech napadá“.

5. fáze: závěrečná neboli vyjádření protagonisty

V poslední fázi se slovo vrací protagonistovi, který se dle Matouška (2003a), vyjádří k tomu, co slyšel ve 3. a 4. fázi. Dvořáčková (2009a) a Bártlová (2007) se shodují na tom, že protagonista ocení to, co mu připadá užitečné a co možná využije. Dále tyto autorky dodávají, že to, co se mu nezdá, ponechá bez komentáře.

Michková (2008) říká, že je často obtížné zpracovat vše z proběhlého sezení bezprostředně v této poslední fázi, proto doporučuje, aby se účastníci na začátku následujícího sezení k případu krátce vrátili.

Protagonista nemusí vždy odcházet s pocitem, že už ví, jak na to, dokonce se může cítit nepochopený a podněty ostatních hodnotit jako neúčinné (Michková 2008).

Časem může protagonista, dle Michkové (2008), až po čase zjistit, že některá sdělení pro něj přece jen byla cenná.

1.10 Vývojový pohled na supervizi

Díky vývojovému pohledu, jak říká Bártlová (2007b), lze odhadnout potřeby supervidovaných a uvědomit si, že jedním z úkolů supervize je pomoci v seberozvoji. Dále Bártlová (2007b) říká, že stejně jako se vyvíjí supervidovaný, se vyvíjí i povaha supervize.

1.10.1 Zaměřeno na sebe sama

Pro první stupeň je, jak říká Hawkins a Shohet (2004), typická závislost supervidovaného na supervizorovi. Společně s Michkovou (2008) říkají, že supervidovaný pracovník je začátečníkem, který se teprve se supervizí seznamuje. Tudíž bývá úzkostný, nejistý si svou rolí, chybí mu vhled, ale zároveň je však vysoce motivovaný. A co pro supervidovaného znamená supervizor? Dle Michkové (2008) pro pracovníka bývá supervizor autoritou. Cíl této fáze spočívá, podle Michkové (2004), v pomoci supervidovanému získat potřebný náhled na sebe sama, dále je zapotřebí naučit supervidovaného využívat supervizi pro jeho prospěch. Hawkins a Shohet (2004) dodávají, že je třeba, aby supervizor vytvořil bezpečné, strukturované prostředí a hlavně poskytl supervidovanému zpětnou vazbu a povzbuzení.

1.10.2 Zaměření na klienta

Supervidovaní již překonali počáteční úzkost, začali kolísat mezi závislostí a samostatností a mezi nadměrným sebevědomím a zahlceností (Hawkins a Shohet, 2004). Michková (2008) dodává, že si supervidovaní již nelámou hlavu s tím, jak jsou hodnoceni, spíše přemýšlí nad tím, jaký užitek má z jeho konání klient. Supervidovaný, jak píše tato autorka, potřebuje dostatek prostoru a podporu od supervizora, což mu umožní zamýšlet se nad svým přístupem, procesem a cíli práce s klientem. Supervidovaný se v této etapě učí připouštět si své neúspěchy a učí se z nich. Stejně tak se učí radovat i ze svých úspěchů.

1.10.3 Zaměření na proces

V této fázi vývoje, podle Hawkinse a Shoheta (2004), supervidovaní dokáží lépe přizpůsobit svůj přístup klientům tak, aby vyhovoval individuálním potřebám konkrétního klienta v daném okamžiku. Techniky práce, jak říká Michková (2008), již nejsou jen „používány“, ale jsou začleněny a přizpůsobeny osobnosti pracovníka. Tato autorka dodává, že se supervize stává kolegiálnější, supervizor je chápán jako respektovaný rovnocenný partner, který může pomoci pracovníkovi s problémem či dalším rozvojem.

1.10.4 Zaměření na proces v kontextu

Supervidovaný je zkušený pracovník, „mistr“, který se sám dokáže učit ze svých chyb a aktivně hledá možnosti rozvoje (Michková, 2008). Dle Hawkinse a Shoheta (2004) se v této etapě supervidovaní mnohdy sami stávají supervizory, což může prohloubit a posílit jejich vlastní učení. V této etapě již nejde o to, aby si supervidovaný osvojoval nové vědomosti, ale je třeba jim umožnit, aby se jejich vědomosti propojovaly a prohlubovaly.

1.11 Etika v supervizi

Dle Michkové (2008) do supervize vstupují vždy alespoň dva etické principy, jedná se o etické normy supervizora a etické normy supervidovaného. Dvořáčková (2009b)

dotazuje, že profesní etika v supervizi úzce souvisí s obecnými etickými pravidly, jako je například Charta lidských práv a etickými kodexy jednotlivých profesí (např. Etický kodex sociálních pracovníků).

V České republice, jak uvádí Dvořáčková (2009b), je supervizory respektován etický kodex Evropské asociace supervizorů. Tento kodex ale není všeobecně závazný, tudíž ani není žádným způsobem postížitelný. Závazný je pouze pro supervizory, kteří jsou sdruženi v Českém institutu pro supervizi.

Etika je důležitá a zároveň jako by se o ní nedalo nic říct. Je jako vzduch. Člověk si ji všimne tehdy, když chybí. (Baštecká, 2001)

Etická pravidla v supervizi výstižně formuloval Matoušek (2003). Etická pravidla v supervizi dle Matouška (2003):

- být prospěšný,
- neuškodit,
- nezneužívat,
- nemanipulovat.

Z kodexu Evropské asociace pro dohled a coaching vyplývá několik priorit vztahujících se k supervizní práci, jedná se o:

1. dodržování platné legislativy a etických zásad,
2. prospěch klienta,
3. prospěch supervidovaného,
4. prospěch supervizora (EASC, 2012).

Ficalová (2010) ve své práci udává, že modifikací etického kodexu je možné velmi dobře formulovat i základní etické zásady platné pro supervizora. Mezi základní etické zásady supervizora, dle Etického kodexu sociálních pracovníků ČR (2006), patří:

- dodržovat základní normy pro vystupování a chování supervizora (profesionalita, vystupování a čestnost);
- dodržovat etickou zodpovědnost vůči supervidovanému (mlčenlivost, respektovat práva supervidovaného);

- dodržovat etickou zodpovědnost vůči kolegům (úcta a profesionalita);
- dodržovat etickou zodpovědnost vůči zaměstnavateli;
- Maroon, Matoušek a Pazlarová (2007) doplňují o dodržování etické zodpovědnosti vůči své profesi (etické hodnoty, zpřístupňovat své služby co nejširšímu okruhu veřejnosti, rozvíjet své odborné poznatky, neustále se vzdělávat).

Evropská asociace pro dohled a coaching udává několik základních předpokladů pro výkon supervizora:

- členové (supervizoři) EASC musí respektovat důstojnost každé lidské bytosti;
- nerozlišují osoby dle kulturního a etnického původu, sexuální orientace, fyziologických, psychologických ani sociologických odlišností;
- členové vykonávají své povolání s ohledem na právní předpisy státu;
- primární odpovědností supervizorů je chránit supervidované a jejich klienty.

Český institut pro supervizi (2006a) v článku „*Etické zásady*“ udává, že v případě zřetelného nedodržení těchto zásad se členové nebo jiné zainteresované strany mohou obrátit na komisi pro etiku a otázky povolání Evropské asociace supervizorů. EAS může pozastavit členství člena nebo dočasně zrušit jeho kontrakt o pokročilém výcviku, jestliže se jeho chování neřídí základními principy formulovanými v těchto zásadách a jestliže není ochoten po jednání s kolegy nebo s profesní asociací toto chování změnit (Český institut pro supervizi, 2006a).

Dvořáčková (2009b) v článku „Supervize jako prevence syndromu vyhoření“ uvádí nejčastější rizika, která souvisí s etikou v supervizi. Mezi nejčastější rizika, dle této autorky, patří: zneužití pozice „zkušenějšího“ odborníka; snižování požadavků na supervidované ve snaze o spojenectví s nimi; uzavírání koalic proti klientovi, vedoucímu či spolupracovníkům; nedostatečné vymezení hranic a rolí; nezvládnutí skupinové dynamiky; porušení důvěrnosti a mlčenlivosti.

1.12 Standardy kvality sociálních služeb a supervize

Standardy kvality sociálních služeb, jak říká Michková (2008), jsou metodickým materiálem Ministerstvem práce a sociálních služeb. Cílem standardů je podpořit vytvoření sítě kvalitních sociálních služeb. Podle Michkové (2008) jsou charakteristické svou obecností, což má své pro i proti. Výhodou je, že mohou být použitelné pro všechny druhy sociálních služeb. Nevýhodou je, dle této autorky, poměrně obtížná praktická aplikace pro každé konkrétní zařízení.

Michková (2008), Krutilová, Čámský a Sembdner (2008) říkají, že standardy kvality sociálních služeb obsahují tři celky, jedná se o standardy procedurální, personální a provozní. Podle Michkové (2008) procedurální standardy stanovují, jak má vypadat poskytovaná služba. Mezi tyto standardy jsou, dle Kozlové (2005), zařazeny standardy označené jako: ochrana práv uživatelů sociálních služeb, cíle služby a způsoby jejich dosahování, přijímací procedura, individuální plánování služeb, dopad sociálních služeb na život uživatele, dokumentace a nakládání s osobními údaji, stížnosti aj. Michková (2008) udává, že provozní standardy definují podmínky, které musí být splněny, aby mohla být služba poskytována. Mezi provozní standardy jsou dle Kozlové (2005) zařazeny standardy označené jako: místní a časová dostupnost služby, informovanost o službě, prostředí a materiálně technické zázemí. Poslední personální standardy Michková (2008) definuje jako standardy, které se zabývají personálním zajištěním služeb. Jako personální standardy jsou, dle Kozlové (2005), označovány: výběr, přijímání a zaškolování nových pracovníků, pracovní podmínky a řízení organizace, profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů.

Krutilová, Čámský a Sembdner (2008) uvádějí další možné dělení standardů na standardy manažerské a týmové. Tyto standardy zpracovává vedení organizací.

Matoušek (2007a) udává, že na formulaci standardů se mohou podílet poskytovatelé sociální služby společně se zřizovateli služby a s klienty. Matoušek (2007a) také dodává, že standardy mají sloužit jako metodický nástroj inspektorům kvality, zároveň mají pomoci uživatelům k lepší orientaci ve službě a organizacím slouží k lepšímu sebeposuzování.

1.13 Hodnocení v supervizi

Havrdová a Hajný (2008) udávají, že hodnocení lze provést dvojím způsobem. Jedním ze způsobů, jak supervizi hodnotit, je hodnocení vůči předem stanoveným cílům. Druhým způsobem je hodnocení supervize ve vztahu k procesu učení a pokrokům. Hodnocení by se podle těchto autorů nemělo soustředit jen na výsledek (rozvoj dovedností, zlepšení komunikace a spolupráce), ale také na proces supervize. Proces hodnocení si můžeme, dle Havrdové a Hajného (2008), představit jako kaskády:

- jedním z hodnocení je hodnocení průběžné, které se provádí po každém dílčím případě a také by mělo být zakotvené v souhrnu na konci každého sezení;
- dalším zdrojem hodnocení je závěrečná rekapitulace, která se realizuje až po delší době nebo sekvencí supervize, např. jednou za půl roku;
- dlouhodobá hodnocení jsou jednak materiálem pro roční hodnocení, ale také pro celkovou bilanci spolupráce.

Michková (2008) doplňuje Havrdovou a Hajného (2008) a říká, že by hodnocení mělo být konkrétní, v případě negativního hodnocení by mělo být uvedeno, co by se mělo změnit, aby byl dotyčný spokojen.

1.13.1 Zpětná vazba

Zpětná vazba je informace o tom, jak na mne druhý člověk působí, jak jej vnímám, jak rozumím jeho slovům, gestům, postojům (Michková, 2008). Michková (2008) říká, že je zpětná vazba založena na dojmu a aktuálních pocitech.

Zpětná vazba, jak uvádí Page (2002), by měla být jasně formulovaná, měla by být konkrétní, osobní, pravidelná, aby na ni mohl příjemce reagovat a vnímal ji jako přirozenou součást supervize. Michková (2008) doplňuje zpětnou vazbu ještě o jeden důležitý prvek a to o vyváženost. Zpětná vazba by měla být také vyvážená ve smyslu pozitivním a negativním.

1.13.2 Reflexe

Hartl (2004) ve svém Psychologickém slovníku definuje reflexi jako druh sebezpozorování, obrácení myšlení na sebe, vlastních prožitků a vlastního vědomí

reflektovat. Havrdová a Hajný (2008) říkají, že je potřeba reflektovat komplexní činnosti, zejména takové, kde jde o člověka, jeho mezilidské vztahy a naplnění smyslu, jelikož právě toto je jádrem potřeby supervize.

2. Cíl práce a hypotézy

Cíl práce

- Zjistit, jaké supervizní metody (a techniky) jsou používány ve vybraných zařízeních a zda a jak supervizor zohledňuje typologii klientů, s nimiž se v zařízení pracuje.
- Zjistit, jak vnímají supervidovaní pracovníci supervizi. (subjektivní přínos)

Výzkumné otázky

1. Co supervize přináší supervidovaným?
2. Používají supervizoři na supervizích různé supervizní techniky s ohledem na typologii klientů?
3. Zohledňuje supervizor typologii klientů, kteří jsou cílovou skupinou daného zařízení?

Hypotézy budou stanoveny v závěru práce.

3. Metodika

3.1 Kvalitativní výzkum

Ve své práci jsem se rozhodla, vzhledem ke stanoveným cílům a získání subjektivních názorů pracovníků v pomáhajících profesích, využít k získání dat formu kvalitativního výzkumu. Výstupem kvalitativního výzkumu je, jak říká Švaříček (2007), formulování nové hypotézy nebo teorie.

Hendl (2005) uvádí, že dotazování obecně zahrnuje různé typy rozhovorů, dotazníků, škál a testů, které se mohou používat samostatně, nebo v kombinaci s jinými metodami. Jako výzkumnou metodu jsem si v rámci své práce zvolila dotazování a s ní spojenou výzkumnou techniku polostrukturovaného (položitého) rozhovoru. Dotazování jsem doplnila metodou pozorování.

Polostrukturovaný rozhovor se, dle Reichla (2009), vyznačuje tím, že má výzkumník předem připraven soubor otázek či témat, který bude předmětem jeho výzkumu, avšak nemusí být pevně stanovené jejich pořadí.

Při sestavování otázek k rozhovoru jsem použila otázky otevřené, polootevřené, ale také otázky uzavřené. Uzavřené otázky se objevily v případě identifikačních otázek, které umožňují zvolit pouze jednu odpověď z několika nabídnutých variant. Dalším typem uzavřených otázek v rozhovoru byly otázky uzavřené škálové, kdy pracovníci vybírali jednu ze škály odpovědí. Škálové otázky jsem u každého zařízení pro přehlednost zpracovala do tabulek s odpověďmi jednotlivých pracovníků.

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

Pro potřeby této práce jsem zvolila tři výzkumné soubory. Podmínkou bylo to, že se bude jednat o zařízení, která poskytují sociální služby různé typologii klientů. Ke každému zařízení jsem také kontaktovala supervizora.

První soubor tvoří 5 pracovníků přímé obslužné péče Charitativního domova pro matku s dětmi v Havlíčkově Brodě. V zařízení je zaměstnáno 7 pracovníků přímé obslužné péče, kteří se střídají v nepřetržitém provozu.

Druhý soubor tvoří 5 pracovníků Domova pro seniory v Havlíčkově Brodě, z toho byla 1 zdravotní sestra a 4 pracovnice přímé obslužné péče, které se také střídají v nepřetržitém provozu.

Třetí soubor tvořilo taktéž 5 pracovníků z Ústavu sociální péče Zboží. Stejně jako v předchozím zařízení se výzkumu zúčastnila 1 zdravotní sestra a 4 pracovnice přímé obslužné péče, které se střídají v nepřetržitém provozu.

Rozhovor jsem také prováděla se 3 supervizory, vždy z každého zařízení. Domluva se supervizory byla vzhledem k jejich zaneprázdněnosti velice obtížná.

Vždy jsem si v zařízení předem domluvila návštěvu. Rozhovoru se zúčastnili pracovníci, kteří byli ten den ve službě a byli ochotni se výzkumu zúčastnit.

Pro usnadnění mého výzkumu jsem v každém zařízení využila funkci tzv. „dveřníka“, tedy osoby, která v daném zařízení pracuje, a pomohla mi v uskutečnění výzkumu. Zároveň mi tato osoba také poskytla cenné informace o zařízení a o probíhající supervizi. Hendl (2005) ve své knize uvádí, že tzv. „dveřníci“ umožňují výzkumníkovi pobyt v terénu a v přístupu k zajímavým jedincům nebo skupinám. Například při výzkumu v organizaci můžeme jako „dveřníka“ zvolit někoho z vrcholového vedení. Mým „dveřníkem“ v organizaci byl vždy vedoucí sociální pracovník.

4. Výsledky

4.1 Charitativní domov pro matky s dětmi v Havlíčkově Brodě

První zařízení, kde jsem vedla rozhovory, byl Charitativní domov pro matky s dětmi v Havlíčkově Brodě. Supervize v tomto zařízení probíhá nepravidelně asi jednou za dva měsíce. Vedoucí pracovnice dodala, že supervize v zařízení probíhá 4-5 krát za kalendářní rok. Supervizní sezení trvá 1 a půl hodiny. Pracovníci se supervize účastní většinou v pracovní době. V tomto zařízení probíhá supervize externí, tudíž do zařízení dochází supervizor, který má s pracovištěm společnou pouze supervizi. Na pracovišti probíhá skupinová supervize, vedoucí pracovnice se účastní manažerské supervize a zaměstnanci mají možnost využít supervizi individuální.

Základní identifikační údaje souboru respondentů

Na začátku bych chtěla zdůraznit, že z důvodu ochrany osobních údajů byla všechna uvedená jména smyšlena.

1) paní Jana

Identifikační údaje

Paní Jana se narodila v roce 1980. Vystudovala učební obor s maturitou - stavební průmyslovka.

2) paní Kamila

Identifikační údaje

Paní Kamila se narodila v roce 1980. Vystudovala učební obor s maturitou - stavební průmyslovka.

3) paní Petra

Identifikační údaje

Paní Petra se narodila v roce 1968. Paní Petra je vyučena v oboru švadlena.

4) paní Anna

Identifikační údaje

Paní Anna se narodila v roce 1976. Vystudovala učební obor s maturitou - střední umělecko-průmyslová škola sklářská, obor výtvarné zpracování skla.

5) paní Markéta

Identifikační údaje

Paní Markéta se narodila v roce 1976. Vystudovala učební obor s maturitou - integrovaná střední škola oděvní, obor oděvnictví.

Odpovědi pracovníc Charitativního domova pro matky s dětmi.

Řekněte mi prosím, co si představujete pod pojmem supervize?

Paní Jana si pod pojmem supervize představuje sezení s nějakým člověkem supervizorem, který by měl být z venku, neměl by být z kolektivu. Na supervizi se, dle respondentky, řeší buďto nějaké problémy, které jsou v týmu, nebo konflikty, které mají s klientkami. Na supervizi se chtějí ujistit, jestli reagují správně, chtějí znát názor ostatních, jak by reagovali oni.

Paní Kamila si pod pojmem supervize představuje stmelení týmu, vyřešení problému mezi pracovníky a vyjasnění určitých překážek.

Paní Petra na otázku, co si představujete pod pojmem supervize, odpověděla: *„Představuji si to, že nám to má pomoci od těch problémů, které neustále řešíme v práci, ať v kolektivu nebo s klientkami“.*

Odpověď paní Anny: *„Vzhledem k tomu, že jsem supervizí prošla několikrát a v životě mi žádná nic nedala, ba naopak jenom stres, nervy, blběj pocit. Víím, že by měla sloužit k tomu, aby se problémy řešily, u mě ale vznikaly psychické komplikace“.* Respondentka ví, že by supervize měla řešit problém, konfliktní situaci, osobní pocity, ale u

respondentky tomu tak není, jak sama říká. Anna nedokáže vysvětlit, jestli je to jejím špatným nastavením, špatným supervizorem, kolektivem nebo situací.

Pod pojmem supervize si paní Markéta představuje sdělení něčeho, nějakých pocitů a řešení celé týmové práce nebo lidí v zaměstnání, řešení jejich pocitů, problémů a podobně.

Co Vás jako první napadlo, když jste se dozvěděl/a o tom, že ve Vašem zařízení bude probíhat supervize?

Paní Jana říká, že se poprvé o supervizi dozvěděla ještě za doby, kdy do zařízení chodila na brigády. Respondentka odpověděla, že nevěděla, co supervize je, tak byla zvědavá, protože nevěděla, co od toho má očekávat.

Paní Kamilu jako první napadlo: „*Co to je?*“

Paní Petra na otázku, co jí jako první proběhlo hlavou, odpověděla: „*Jestli je to nutné*“.

Paní Anna říká, že se slovem supervize má vždy spojený nepříjemný pocit.

Paní Markéta odpověděla: „*Neměla jsem tušení, co to je, takže spíše takové zděšení, protože i název byl zvláštní*“.

Jaký je Váš současný názor na supervizi po tom, co už s ní máte zkušenosti?

Respondentka Jana odpověděla, že momentálně, tak jak u nich probíhají supervize, tak jí nic nedávají. Myslí si, že je to supervizorem. Říká, že by supervizor měl mít jiný přístup k pracovnícím i k jejich potřebám. Na supervizi si většinou mají vymyslet téma k řešení, ale jak říká „*Upřímně s naší supervizorkou kolikrát ani nemám chuť s ní něco řešit a rozebírat, navíc je na mě pomalá, asi bych si představovala nějakého akčního supervizora*“.

Paní Kamile supervize nic nedá. Říká, že zažila pouze jednu supervizi s jednou supervizorkou, takže nemá možnost srovnání. Zároveň říká, že jí supervize nedává nic a ani se na ni netěší.

Paní Petra říká, že by supervizi mít nemusela. Respondentka dodala, že záleží na tom, kdo ji vede, jaký je supervizor, ale i tak supervizi nepotřebuje.

Odpověď paní Anny: *„Kdybych se jí nemusela účastnit, tak mě tam nikdy nikdo neuvidí“*. Říká, že k tomuto názoru ji vedou dosavadní zkušenosti.

Paní Markétě přijde supervize zbytečná, nenaplňuje jí to. Říká, že je to pitvání věcí, které by před ostatními nepitvala. Supervize ji ubíjí, vadí jí a nic jí nepřináší.

Jaký přínos má supervize pro Vás, k čemu Vám slouží?

Pro paní Janu je supervize zbytečně strávený čas.

Pro paní Kamilu nemá supervize žádný význam. Většinou se tam, dle respondentky, řeší, když má někdo nějaký problém a chce jej mezi ostatními vyřešit. Respondentka říká: *„Já tyto potřeby nemám a nikdy bych je nevytáhla mezi ostatní“*.

Odpověď paní Petry: *„Když to chcete po pravdě, nemusím ji. Protože pokud jsou problémy v práci, tak si to stejně vyřešíme a že bych jako šla a řekla bych si, tak a teď mam prázdnou hlavu, teď jsem to všechno vyventilovala, to teda ne“*.

Pro paní Annu nemá supervize žádný přínos.

Odpověď paní Markéty na otázku: *„Slouží mi k tomu, že je to povinný, ale mně to nepřináší vůbec nic“*. Kdyby nebyla povinná, tak by se respondentka supervize neúčastnila.

Jak probíhají Vaše supervizí setkávání? Prosím, popište mi to.

Paní Jana říká, že supervizní sezení u nich probíhá tak, že si nejdřív dají kolečko, kde sdělují, jak se kdo cítí a jestli má někdo nějaký problém. Když z toho vyvstane problém, který by se dal řešit, tak se řeší. Pokud ne, tak mají mít všichni účastníci připravené téma, to však, dle respondentky, nikdy nikdo žádné nemá. Respondentka říká, že si raději než řešení problémů zvolí relaxační techniky nebo hry a „testíky“.

Paní Kamila říká, že se předhodí téma, kterého se bude supervize týkat. Pak ovšem dodává, že většinou je to tak, že se předhodí téma, ke kterému nedojde, protože někdo tam předhodí věc, která mu vadí a celá supervize je o tom, jak se tam všichni hádají. Asi se ostatním, dle respondentky, uleví, ale ona sama z toho má špatnou náladu. Spíše ji to přijde jako vyřizování účtů.

Respondentka Petra říká, že hrají různé hry, vyplňují dotazník nebo nějaký vtipný test. Díky těmto testům se, dle respondentky, o sobě něco dozvědí. Poté si povídají o tom, co je třeba v zařízení řešit. Návrhy na řešení si nosí sami supervidovaní.

Paní Anna říká, že měli intervizi, případovou a normální supervizi. Dle respondentky se na případové supervizi většinou řešil problém s klientkou. Dodává, že se nikdy nic nevyřešilo, jen si popovídali. Respondentka říká, že jediná přínosná supervize byla intervize, kde se problém vyřešil. Dle respondentky to byla jediná supervize, kdy neměla strach říci, co si sama myslí. Více problém a řešení nechtěla rozvádět.

Paní Markéta říká, že supervizní sezení „*Je v rámci nás všech pracovníků, který si tam sedneme a řešíme většinou nějaký problém, který máme většinou mezi sebou. Teď posledně tam byla i teorie, technika předávání informací*“. Dodává, že v zařízení pracuje krátce a účastnila se zatím jen třech sezení, takže zatím moc zapojena není.

Co je dle Vašeho názoru na supervizi pozitivního?

Paní Jana říká, že supervize je určitě pozitivní, pokud je dobře vedená, zároveň ale

udává, že u nich v zařízení supervize pozitivní není.

Paní Kamila říká, že pozitivní na supervizi je to, že se někomu uleví. V zápětí dodala, že jí samotné supervize nic takového nepřinesla.

Paní Petra říká, že záleží na tom, co se řeší. Dle této pracovnice může dojít k uvolnění nebo v případě řešení problému se mohou společně dostat k jádru věci.

Dle paní Anny na supervizi není nic pozitivního.

Paní Markéta říká, že na supervizi není nic pozitivního. Respondentka říká: „*Nevidím v tom nic zajímavého*“.

Co je dle Vašeho názoru negativního?

Paní Jana říká, že negativní je přístup supervizora a vztahy mezi pracovníky, protože se bojí své problémy na supervizi řešit.

Paní Kamila považuje za negativní vytahování špíny napovrch.

Paní Petra říká, že supervizi moc nemusí.

Paní Anně vadí, že se na supervizi „pitvají“ problémy dvou nebo třech lidí před celým týmem. Dle respondentky se mnohdy „pitvá“ problém, o kterém ostatní nevědí.

Paní Markéta říká: „*Pitvání věcí, které si myslím, že se ani nemusí pitvat v týmu, že si to ty dotyčné mohou řešit mezi s sebou a nemusí se to řešit jako celkově, když to ty ostatní nepotřebují*“.

Jakým způsobem dochází k řešení Vámi přinesených zakázek na supervizním setkání?

Dle paní Jany s předchozím supervizorem hodně případů řešili balintovským způsobem.

Dodává, že se převážně jednalo o případovou supervizi. Říká, že někdo přišel s problémem a řekl o něm ostatním. Supervizor se zeptal ostatních, jak by reagovali. Potom si z povídání měli ostatní něco vzít.

Kamila říká, že supervizorka vždycky přijde a zeptá se přímo na supervizi, co by chtěli probírat. „*Posledně už supervizorka chtěla dopředu vědět, jaká témata chceme řešit*“. Potom měli možnost vybrat si ze tří témat. Respondentka: „*Říkám, myslím si, že nikdy nebylo, že bychom u daného tématu skončili*“. Sezení většinou začínala relaxací, ale to, dle respondentky, většina odmítla. Potom se, dle respondentky, začal řešit problém, kdy nakonec došlo k tomu, že některá z pracovníků nevydržela a vznikl na sezení konflikt, který se pak snažily vyřešit.

Paní Petra říká, že přinesené problémy rozebírají, povídají si, supervizorka jim řekne, jak by asi mohly danou situaci řešit. Dle respondentky je supervizorka „dobrá“, protože se snaží problémy řešit. V rámci řešení problémů se mohou všichni zúčastnění vyjádřit.

Paní Anna udává, že většinou si mají dopředu přes paní vedoucí vybrat téma, které by chtěly řešit. Dále říká, že se supervizorka na začátku sezení ptá, jak se mají. Pak řeší téma, na které má supervizorka, dle paní Anny, připravené „testíky“.

Paní Markéta říká, že s nimi supervizorka pracuje obecně. Udává, že konkrétní zakázka na sezeních nebyla, a když už něco bylo, tak to byly spory na pracovišti, a to se řešilo také obecně. K tématu mají možnost se vyjádřit všichni.

Myslíte si, že se supervize liší v zařízeních určených pro děti, dospělé a seniory?

Paní Jana si myslí, že by měla být jiná. Neví, jestli je supervize jiná, nebo není, ale myslí si, že by jiná být měla.

Podle Kamily se supervize v těchto zařízeních odlišuje.

Podle paní Petry se supervize určitě odlišují.

Podle paní Anny se supervize odlišují.

Podle paní Markéty se asi určitě supervize liší.

V čem se podle Vás supervize odlišují?

Respondentka Jana na otázku, v čem se supervize odlišují, odpovídá, že záleží na tom, na co je supervize zaměřená. Supervize v kolektivu by asi měla být stejná, ale v zaměření se na klientelu se bude lišit.

Podle Kamily se odlišují tématikou supervize. Říká, že nemůže posoudit, ale myslí si, že se odlišuje tématikou.

Paní Petra říká, že všude jsou jiné problémy s klienty. Dodává: „*My řešíme něco jiného a jinde řeší něco jiného*“.

Respondentka Anna si myslí, že se supervize odlišují podáním, tematicky, náplní i průběhem supervize.

Respondentka Markéta říká, že se liší v přístupu pracovníků ke klientům, jsou tam složitější situace k řešení. Témata k řešení na supervizi budou jiná než v azylovém domě, je tam složitější a náročnější vztah ke klientovi.

Jste spokojen\|a s průběhem Vašeho supervizního setkání?

Pracovnice / spokojenost	velmi spokojená	spokojená	neutrální	nespokojená	velmi nespokojená
Jana				X	
Kamila				X	
Petra		X			

Anna				X	
Markéta					X

Jaká nejčastější témata řešíte na supervizi?

Podle paní Jany se nejčastěji řeší situace s klientkami a vztahy v kolektivu.

Paní Kamila zprvu uvedla, že neví, jaká témata se na supervizi řeší. Po chvíli uvedla, že na supervizi nemají dopředu stanovené téma, takže téma vyplyne z hovoru. Na příští schůzce budou řešit syndrom vyhoření.

Paní Petra říká, že na supervizi nejčastěji řeší klientky nebo problémy v kolektivu.

Paní Anna udává, že dříve s předchozím supervizorem řešily „případovky“. Se současnou supervizorkou řeší spíše týmové věci, profesionalitu pracovníků, oblíbenost a neoblíbenost pracovníka mezi klienty.

Pracovnice Markéta uvedla, že nejčastěji na supervizi řeší vztahové problémy mezi pracovníky a občas mezi klienty.

Je, dle Vašeho názoru, supervize důležitá v zařízeních, která se věnují pomáhajícím profesím?

Podle paní Jany je supervize hodně důležitá. Paní Jana říká, že záleží na supervizorovi a stylu, jakým se supervize dělá.

Paní Kamila říká, že supervize je určitě potřebná, ale záleží na tom, kdo a jak ji vede.

Podle paní Petry je supervize určitě v zařízeních důležitá. Jak sama říká „*Když je dobrý supervizor nebo když tam opravdu problémy jsou a je možnost to řešit, tak určitě*“.

Přestože je paní Anna se supervizí nespokojená, tak říká, že když je dobrý supervizor, který má šestý smysl a práci rozumí, tak být přínosná může.

Paní Markéta říká, že vzhledem k tomu, že je povinná, tak důležitá je.

Je něco, co byste sám\|a na supervizi změnil\|a?

Paní Jana by na supervizi změnila supervizora. Dále dodává, že by se chtěla dozvědět o supervizi něco víc, protože nemají přehled o tom, jak by taková supervize měla vypadat, protože mají zkušenost pouze se dvěma supervizory. Paní Jana si myslí, že je spousta možností, jak by se nechala supervizi vést jinak.

Paní Kamila by změnila připravenost pracovníků na supervizi. Respondentka by chtěla, aby byla supervize veselejší, bez hádek a konfliktů.

Paní Petra by chtěla otevřenější setkání, protože teď mají všichni pocit, že na supervizi musí. Ze supervize jsou všichni otrávení, mají obavy z toho, co tam zase budou dělat. Chtěla by na supervizi takový vztah se supervizorem, aby se na ni mohla těšit. Uvítala by přímějšího a ráznějšího supervizora, který by jí řekl, co a jak má udělat.

Paní Anna by si přála, aby se supervize účastnili pouze supervidovaní, kterých se dané téma týká. Jelikož je jí nepříjemné, když se účastní supervize a jsou tam řešeny konflikty, se kterými nemá nic společného.

Paní Markéta by „vypustila“ týmovou supervizi a zavedla by v zařízení supervizi individuální. Týmovou by zavedla pouze v případě, že by se konkrétní problém týkal více osob.

Připomínky, doplnění....

Pracovnice neměly připomínky.

Záznam z pozorování

Paní Jana byla ochotná se účastnit výzkumu. Rozhovor probíhal v příjemném prostředí, které ale bylo rušeno příchodem klientky a poradou, která probíhala ve vedlejší místnosti. Respondentka se nenechala ničím rušit, během celého rozhovoru byla soustředěná, odpovědi na položené otázky si rozmýšlela. Paní Jana byla příjemná, působila klidně a uvolněně. Respondentka se vyjadřovala přímo a jasně.

Paní Kamila s výzkumem souhlasila, byla ochotná na otázky odpovídat. Rozhovor probíhal v příjemném prostředí, které bylo občas rušeno poradou, která probíhala ve vedlejší místnosti. Paní Kamila působila klidným dojmem, během rozhovoru byla soustředěná. Respondentka byla příjemná a měla jasný a plynulý projev.

Paní Petra byla ochotná se výzkumu účastnit. Rozhovor probíhal v příjemném prostředí, které bylo rušeno poradou ostatních pracovníků a zvonkem. Respondentka byla po celou dobu soustředěná. Paní byla příjemná, na otázky odpovídala přímo, ale mluvila velmi rychle, protože chtěla mít rozhovor rychle hotový.

Paní Anna také, jako ostatní pracovnice, s výzkumem souhlasila. Rozhovor probíhal v příjemném prostředí, které ovšem bylo narušeno občasným hlasitým rozhovorem pracovnic z vedlejší místnosti. Paní byla velice příjemná a pozorná. Paní Anna byla rychlá a měla na celou věc jasný názor. Během rozhovoru paní dost gestikulovala a „máchala“ rukama. Respondentka byla hovorná, vyjadřovala se přímo k věci, nic neskrývala.

Paní Markéta byla ochotna se rozhovoru účastnit. Rozhovor probíhal v příjemném prostředí, které bylo občas rušeno poradou pracovníku z vedlejší místnosti. Paní Markéta na to nijak nereagovala a po celou dobu rozhovoru byla plně soustředěná. Paní byla během rozhovoru klidná a uvolněná.

4.2 Domov pro seniory Havlíčkův Brod

Druhé zařízení, kde jsem vedla rozhovory, byl Domov pro seniory v Havlíčkově Brodě. Do zařízení dochází pravidelně každých 14 dní externí supervizorka, která vede supervizi skupinovou. Vedoucí pracovník dodal, že v zařízení je zaměstnáno velké množství pracovníků, takže se pracovníci supervize účastní tak třikrát za rok. Supervizní sezení trvá 1 a půl hodiny a účastní se ho vždy přibližně 5-6 pracovníků. Pracovníci se supervize účastní v pracovní době. Jak už jsem uvedla, v zařízení probíhá supervize skupinová i individuální, pokud je o ni zájem.

Základní identifikační údaje souboru respondentů

Na začátku bych chtěla zdůraznit, že z důvodu ochrany osobních údajů byla všechna uvedená jména smyšlena.

1) paní Petra

Identifikační údaje

Paní Petra se narodila v roce 1979. Vystudovala střední školu - manažerská akademie. Aby mohla pracovat v tomto zařízení, musela absolvovat akreditovaný kurz pro pracovníky v sociálních službách, který trval 2 měsíce. V zařízení pracuje na pozici terapeutky v pracovní terapii.

2) paní Lenka

Identifikační údaje

Paní Lenka se narodila v roce 1975. Vystudovala střední odborné učiliště, obor švadlena. Aby mohla pracovat v tomto zařízení, musela absolvovat akreditovaný kurz pro pracovníky v sociálních službách, který trval 2 měsíce. Paní si dále doplňovala vzdělání, které je třeba pro práci v sociální oblasti. V zařízení pracuje na pozici pracovnice sociální péče.

3) paní Lída

Identifikační údaje

Paní Lída se narodila v roce 1974. Vystudovala střední odborné učiliště, obor prodavačka-textilní odívání. Aby mohla pracovat v tomto zařízení, tak absolvovala akreditovaný kurz pro pracovníky v sociálních službách, který trval 2 měsíce. Paní si dále doplňovala vzdělání, které je třeba pro práci v sociální oblasti. V zařízení pracuje na pozici pracovnice sociální péče.

4) paní Eva

Identifikační údaje

Paní Eva se narodila v roce 1969. Vystudovala střední školu, obor zdravotní sestra. V zařízení pracuje na pozici zdravotní sestra, dříve pracovala na onkologickém oddělení.

5) paní Marta

Identifikační údaje

Paní Marta se narodila v roce 1961. Vystudovala střední ekonomickou školu. Dříve pracovala v jesličkách, pak přešla pracovat do domova pro seniory. Aby mohla pracovat v tomto zařízení, absolvovala akreditovaný kurz pro pracovníky v sociálních službách, který trval 2 měsíce. V zařízení pracuje na pozici pracovnice sociální péče.

Odpovědi pracovníků Domova pro seniory

Řekněte mi prosím, co si představujete pod pojmem supervize?

Paní Petra si pod pojmem supervize představuje rozhovor ve skupinkách s psychologkou o problémech, co se v zařízení vnitřně řeší.

Paní Lenka si pod pojmem supervize představuje relativní uvolnění pro zaměstnance, protože říká, že se na supervizi probere hodně věcí. Říká, že se supervize můžou účastnit i individuálně. Myslí si, že je supervize dobrá, protože se na ní řeší spousta věcí, např. jak pomoci lidem.

Paní Lída uvedla, že pokud bude mít v zaměstnání problém, něco jí bude vadit, třeba ohledně klientů, nebo bude mít nevyřešený spor s kolegy, tak má na supervizi psycholožku, které může všechno sdělit. Supervizorka jí, dle respondentky, s problémem poradí, nebo si to pod dohledem psycholožky spolu s kolegy mezi sebou vyřeší.

Paní Eva očekává něco, co jí ani nemá přinést. Paní Eva očekává zpětnou vazbu od supervizorky. Zpětnou vazbu neočekává.

Pod pojmem supervize si paní Marta představuje posezení s psychologem a více lidmi, kde jim říká, co a jak mají dělat.

Co Vás jako první napadlo, když jste se dozvěděl/a o tom, že ve Vašem zařízení bude probíhat supervize?

Paní Petra říká, že ještě nevěděla, co to je. Po první supervizi jí přišlo, že si to na supervizním sezení pouze odseděla.

Paní Lenka přiznává, že poprvé nevěděla, co to je. V zápětí dodala, že ani na první hodině pracovníci nepochopili, k čemu supervize je. Účel supervize pochopili, až na druhém sezení.

Paní Lída nevěděla, o co se jedná. Význam supervize jí vysvětlily kolegyně.

Paní Evu jako první nenapadlo nic negativního. Spíše si řekla, že by chtěla slyšet názor, co má od supervize očekávat.

Odpověď paní Marty: „Čekala jsem, co z toho vyleze.“ Paní Marta před tím supervizi neměla, takže nevěděla, co supervize obnáší.

Jaký je Váš současný názor na supervizi po tom, co už s ní máte zkušenosti?

Paní Petra říká, že se v současné době supervize zaměřuje na předvádění určitých situací. S kolektivem hledají řešení, jak by se měli zachovat v konkrétní situaci. V rámci supervize chtějí, dle respondentky, ukázat druhým, jak se dají situace řešit, aby byli do budoucna připraveni.

Paní Lenka: „*Já si myslím, že je to dobrý a že by se v ní mělo pokračovat*“. Říká, že se tam člověk může vypovídat, nemusí držet problémy v sobě. Supervize je určena k tomu, že tam člověk může říct to, co jinde nemůže. Díky řešení problémů na supervizi se člověku uleví.

Paní Lída na tuto otázku odpověděla: „*Týkalo se to jedné určité osoby a celou dobu se to řešilo. Paní psycholožka se k tomu nevyjadřovala, takže jsme se o tom spíš bavili sami mezi sebou, postěžovali jsme si, ale k žádné pomoci nedošlo*“. Respondentka dodala, že se to ani řešit nedá, spíše jen tak, že si člověk popovídá.

Paní Eva říká, že supervize, kterou navštěvuje na budově, je pro ni bez přínosu.

Paní Martě se supervize líbí, ráda si hraje. Vyhovuje jí, jak je supervize vedena.

Jaký přínos má supervize pro Vás, k čemu Vám slouží?

Paní Petra v supervizi nevidí nic zajímavého. Říká, že se na supervizi dostane třikrát do roka, protože v zařízení pracuje hodně zaměstnanců.

Paní Lenka se díky supervizi uklidní, uvolní se a vyčistí si hlavu. Na supervizi se, dle Lenky, řeší hodně věcí, takže se tam člověk vypovídá a je mu líp.

Paní Lída se díky supervizi zklidnila a „mávla“ rukou nad problémem, který dlouho řešili a nakonec zjistili, že se nevyřeší.

Paní Eva říká, že se jí nedostává to, co od supervize očekává.

Paní Marta vidí přínos supervize v tom, že pozná lépe ostatní kolegyně.

Jak probíhají Vaše supervizní setkávání? Prosím, popište mi to.

Paní Petra uvedla, že na začátku supervizního sezení se supervizorka ptá, kdo s čím konkrétním chce poradit. Někdy se snaží kolektiv rozmluvit, z čehož podle Petry vyplyne téma, ke kterému se potom všichni vyjadřují. Na některá supervizní sezení má připravenou nějakou hru nebo činnost.

Supervizního sezení se, dle Lenky, účastní 4-5 pracovníků. Supervizorka, jak říká Lenka, se nejprve zeptá na téma, které by pracovníci chtěli řešit. V případě, že téma není, tak supervizorka nějaké navrhne sama. Pracovníci se postupně, podle Lenky, zařazují do diskuze. Respondentka dodala, že supervizní sezení probíhají stejně.

Dle paní Lídy se sešli. Paní Lídě přišlo, že psychologka supervizní sezení nijak nevedla, jen se jich zeptala, jestli mají nějaké téma k řešení. Nikdo nic neříkal, všichni se spíše ostýchali. Nakonec, dle paní Lídy, začala mluvit jedna kolegyně o tématu, který řešili před supervizí. Dodává, že kdyby kolegyně téma nevedla, tak by nic neřešili, protože nikdo z účastníků nechce mluvit.

Paní Eva říká, že na předchozí supervizi bylo volné téma, na které měly hovořit. Na poslední supervizi ve skupinách po čtyřech kreslily, jak si představují domov. Potom si vzájemně hodnotily vytvořené výtvary. Paní Eva dodala, že jí to nic nepřineslo. Na závěr dodala, že také řešily sporné konflikty nebo momenty, které vznikly mezi personálem a klientem. K danému tématu měly možnost se všechny vyjádřit.

Paní Marta uvedla, že na poslední supervizi malovaly. Byly rozděleny do skupin po čtyřech, kdy si každá supervidovaná měla vybrat pastelku a bez mluvení měly namalovat chaloupku.

Co je dle Vašeho názoru na supervizi pozitivního?

Podle paní Petry se někdo může naučit lépe zvládat krizové situace a může se naučit být více v klidu.

Podle paní Lenky je supervize výborná na psychickou stránku člověka. Supervidovaný si díky supervizi vyčistí hlavu.

Paní Lída by viděla pozitivum v tom, pokud by se supervize účastnila sama. Říká, že by se nestyděla a nebála by se něco říct, protože by to bylo osobnější.

Paní Eva říká, že na supervizi je pozitivní setkání s ostatními. Dále se jí líbilo přehrávání scének, ze kterých mohly vyvodit, jak danou situaci řeší ostatní skupiny nebo kolegyně.

Paní Marta vidí pozitivum v tom, že je to zase něco jiného.

Co je dle Vašeho názoru negativního?

Podle paní Petry se na supervizi řeší stále dokola stejné věci.

Dle respondentky Lenky se někdy může objevit špatné, nezajímavé téma.

Negativum supervize vidí paní Lída v tom, že se supervidovaní dostatečně neotevřou, když se sezení účastní více osob.

Dle paní Evy na supervizi není nic negativního.

Negativa v supervizi paní Marta nevidí.

Jakým způsobem dochází k řešení Vámi přinesených zakázek na supervizním setkání?

Respondentka Petra říká, že se každý vyjádří k danému tématu. Každý řekne svůj názor,

zkušenost a společně pak dochází k výsledku. Někdy také, dle respondentky, přehrávají modelové situace, nejčastěji scénky přehrávají ve dvojicích.

Paní Lenka odpovídá: *„Bud'to si dáme téma my, nebo nám ho zadá supervizorka. Supervizorka nás všechny vyslechne a na závěr nám řekne návrhy, jak by to mělo být dobře, co je pro a proti“*.

Paní Lída uvedla, že se mluvilo na dané téma. Sama dodala, že se k tématu moc nevyjadřovala, protože se to týkalo klienta, kterého ona osobně moc nezná. Dle respondentky měli všichni možnost se k tématu vyjádřit. Paní psychologka jim do rozhovoru zasahovala, pouze minimálně.

Paní Eva uvedla, že daná témata řeší přehráváním scének, povídáním, malbou, prací ve skupinách.

Paní Marta uvedla, že na jednom sezení hrály divadlo. Domluvily se mezi sebou, kdo bude představovat klientku a kdo sestru a pak přehrály modelovou situaci, ke které se pak vyjadřovaly. Při jiném sezení malovaly dům. Paní doktorka supervidovaným vysvětlila co a jak udělat. Když měly skupiny hotovo, tak s nimi supervizorka práci rozebírala. Ptala se každého, proč to tak udělal. Na závěr se mohl každý vyjádřit.

Myslíte si, že se supervize liší v zařízeních určených pro děti, dospělé a seniory?

Odpověď paní Petry: *„Určitě“*

Odpověď paní Lenky: *„Myslím si, že budou relativně stejný“*.

Paní Lída si myslí, že se supervize liší.

Paní Eva si myslí, že by se supervize dala aplikovat všude stejná. Respondentka říká, že situace, byť v jiném prostředí s jinými klienty, nastávají podobně.

Paní Marta by supervizi neodlišovala. „*Všude se pracuje s lidmi*“.

V čem se podle Vás supervize odlišují?

Podle paní Petry se odlišují v zaměření práce a zaměření se na problémy. Řeší se i jiné krizové situace.

Dle Lenky se někdy mohou lišit tématem.

Paní Lída říká, že se odlišují prací. Jak říká: „*Jiná práce je s lidmi, jiná práce je s mentálně postiženými a jiná práce je s důchodci. Takže psycholog by na to měl být připravený, že v každém zařízení je práce jinak náročná, tady je práce náročná fyzicky i psychicky*“.

Paní Eva a Marta v předchozí otázce odpověděly, že se supervize neodlišují.

Jste spokojen\|a s průběhem Vašeho supervizního setkání?

Pracovnice / spokojenost	velmi spokojená	spokojená	neutrální	nespokojená	velmi nespokojená
Petra			X		
Lenka		X			
Lída			X		
Eva		X			
Marta		X			

Jaká nejčastější témata řešíte na supervizi?

Nejčastější témata, dle Petry, jsou problémy mezi klienty nebo personálem.

Nejčastější téma, dle Lenky, je práce s klienty a agresivita klienta.

Nejčastějšími tématy jsou, dle Lídy, vztahy mezi klientem a personálem.

Nejčastější témata jsou, dle Evy, problémové situace a práce s klienty. Zároveň dodává, že záleží na aktuální situaci, která v daném období nastala.

Nejčastějším tématem je, dle Marty, práce s lidmi a práce v týmu.

Je, dle Vašeho názoru, supervize důležitá v zařízeních, která se věnují pomáhajícím profesím?

Odpověď paní Petry: „*Tak napůl*“. Respondentka nepovažuje supervizi za stěžejní. Říká: „*Takovýmto způsobem jako je tady, tak ne*“. Je to jednou za čas a dle respondentky, je to taková odbytá hodina. Pracovníci to spíše berou tak, že si to tam musí „odbyt“.

Odpověď paní Lenky: „*Dříve jsem si to nemyslela, teď si myslím, že jo*“.

Paní Lída říká, že je supervize v zařízeních důležitá.

Paní Eva považuje supervizi za důležitou v zařízeních.

Paní Marta říká: „*Něco do sebe to má*“.

Je něco, co byste sám\|a na supervizi změnil\|a?

Podle paní Petry hodně záleží na supervizorovi, jak supervizi povede.

Paní Lenka říká, že by uvítala, kdyby byla supervize delší. Dodává, že záleží na tématu, protože jak říká „*Když je o čem mluvit, tak je škoda, že se musí sezení ukončit kvůli času*“.

Paní Lída by spíše volila supervizi individuální.

Paní Eva by změnila jejich mylné očekávání. Respondentka by chtěla dostávat zpětnou

vazbu od supervizora.

Paní Marta by zatím na supervizi nic neměnila.

Připomínky, doplnění

Pracovnice neměly k rozhovorům připomínky.

Záznam z pozorování

Respondentka Petra byla ochotna se účastnit výzkumu. Rozhovor probíhal v dílně pro pracovní terapii, prostředí bylo příjemné, protože bylo zdobeno vyrobenými výrobky. Rozhovor s respondentkou byl přerušen vyzváněním mobilního telefonu, který si v místnosti zapomněla kolegyně paní Petry. Paní Petra byla po celou dobu rozhovoru pozorná, soustředěná, ale na mě působila spíše introvertně a chladně. Vyjadřovala se přímo k otázkám, ale nijak zvlášť se nerozpovídala.

Respondentka Lenka byla velice ochotna se účastnit výzkumu. Sama se přišla na výzkum zeptat. Rozhovor probíhal sice v klidném a tichém prostředí, ale na mě místnost moc dobře nepůsobila, jednalo se o „kapli“, kde se klienti scházejí k bohoslužbám. Respondentka byla otevřená, velice příjemná a optimistická. Při rozhovoru byla paní Lenka soustředěná, komunikativní, snadno se vyjadřovala, vše se mi snažila popsat, tak abych tomu rozuměla.

Paní Lída byl velice ochotna se výzkumu zúčastnit, přestože se zúčastnila pouze jednoho sezení. Rozhovor probíhal v jídelně, kam měli přístup i ostatní pracovníci. Občas se stalo, že nás některý z nich vyrušil, ale paní Lída byla schopna ihned navázat na předchozí rozhovor. S respondentkou byl rozhovor velice příjemný, působila na mě klidně a uvolněně. Byla velice příjemná, pozorná a nenechala se ničím rozptýlit.

Paní Eva byla ochotna se výzkumu účastnit. Rozhovor probíhal v klidném prostředí kanceláře. Paní byla během celého rozhovoru soustředěná a pozorná. Ze začátku

rozhovoru mi přišla paní Eva nervózní, pohrávala si s rukama a jen zřídka mluvila sama od sebe, spíše jen odpovídala na otázky. Postupně mi během rozhovoru přišlo, že se paní více otevřela.

Paní Marta byla ochotna se výzkumu účastnit. Rozhovor s respondentkou probíhal v hlučném prostředí, ale i tak byla respondentka po celou dobu rozhovoru soustředěná. Paní Marta se vyjadřovala pouze k otázkám, jen zřídka mluvila sama. Důvod spatřuji v tom, že respondentka působila nervózně, protože si pohrávala rukama. Jinak byla usměvavá a optimistická.

4.3 Ústav sociální péče Zboží

Třetí zařízení, kde jsem vedla rozhovory, byl Ústav sociální péče ve Zboží. Supervize v zařízení probíhá nepravidelně asi jednou za dva měsíce. Vedoucí pracovnice dodala, že supervize v zařízení probíhá 4-5 krát za kalendářní rok. Supervizní sezení trvá přibližně dvě hodiny. Pracovníci se supervize účastní v pracovní době, ale ti zaměstnanci, kteří mají v den supervize pracovní volno, mají dle jejich uvážení také možnost supervizi navštívit. V tomto zařízení probíhá supervize externí, tudíž do zařízení dochází supervizor, který má s pracovištěm společnou pouze supervizi. Na pracovišti probíhá skupinová i individuální supervize, kterou zatím pracovníci moc nevyužívají. Supervize na tomto pracovišti probíhá přibližně 7 let a vystřídal se tu několik supervizorů.

Základní identifikační údaje souboru respondentů

Na začátku bych chtěla zdůraznit, že z důvodu ochrany osobních údajů byla všechna uvedená jména smyšlena.

1) paní Vendula

Identifikační údaje

Paní Vendula se narodila v roce 1970. Vystudovala střední zdravotnickou školu, obor všeobecná sestra. V zařízení pracuje jako zdravotní sestra.

2) paní Růžena

Identifikační údaje

Paní Růženka se narodila v roce 1985. Vystudovala Jihočeskou univerzitu, obor rehabilitační a psychosociální péči o postižené děti, dospělé a staré osoby, magisterský program. V zařízení pracuje jako pracovníce v sociálních službách.

3) paní Angelika

Identifikační údaje

Paní Angelika se narodila v roce 1976. Paní Angelika vystudovala zdravotně sociální střední školu. V zařízení pracuje jako pracovníce v sociálních službách.

4) paní Žaneta

Identifikační údaje

Paní Žaneta se narodila v roce 1964. Vystudovala střední odborné učiliště, obor švadlena. Aby mohla pracovat v tomto zařízení, tak absolvovala dva akreditované kurzy pro pracovníky v sociálních službách, které trvaly 2 měsíce. V zařízení pracuje jako ošetřovatelka přímé obslužné péče.

5) paní Hanka

Identifikační údaje

Paní Hanka se narodila v roce 1976. Vystudovala střední rodinnou školu se zaměřením na psychologii. Aby mohla pracovat v tomto zařízení, musela absolvovat akreditovaný kurz pro pracovníky v sociálních službách, který trval 2 měsíce. V zařízení pracuje jako pracovníce přímé obslužné péče.

Odpovědi pracovníc Ústavu sociální péče Zboží

Řekněte mi prosím, co si představujete pod pojmem supervize?

Odpověď paní Venduly: „*No, tak mi máme supervizi*“. Paní dodává, že přijde pan psycholog, nebo osoby k tomu určené a hovoří s nimi o jejich problémech. Vendula říká, že jim supervizor chce pomoci řešit jejich problémy a chce, aby se vypovídaly.

Pod pojmem supervize si paní Růžena představuje skupinu lidí, kterou povede určitá osoba - supervizor, který k tomu bude kompetentně vzdělaný. Pracovníci si, dle respondentky, budou nosit určité zakázky nebo problémy, které budou chtít vyřešit za pomoci skupiny a supervizora.

Paní Angelika si pod pojmem supervize představuje pomoc, odreagování se a vyřešení problému, když nějaký je.

Paní Žaneta si pod pojmem supervize představuje řešení problému určitého ústavu a klientů.

Paní Hanka si pod pojmem představuje povídání s panem doktorem o tom, co je trápí a o chování klientů. Říká, že rozebírají různé aspekty chování klientů, jak by se k tomu měli postavit.

Co Vás jako první napadlo, když jste se dozvěděl/a o tom, že ve Vašem zařízení bude probíhat supervize?

Paní Vendula věděla, co supervize znamená, takže ji to nepřekvapilo. „*Věřela jsem, že budeme rozebírat naše problémy. Nemůžu říci, že bych z toho byla nadšená, je to spíše povídání o ničem*“.

Jelikož paní Růžena již supervizí prošla několik, tak byla zvědavá na osobu, která supervizi v tomto zařízení povede.

Tím, že paní Angelika věděla, co supervize je, tak ji první napadlo, že je to paráda.

Paní Žanetu jako první napadlo: „*Co to je?*“ a „*Co to obnáší?*“

Paní Hanka říká, že supervizi vzala jako součást práce, jelikož se do zařízení vrátila po mateřské dovolené a supervize již byla zaběhnutá.

Jaký je Váš současný názor na supervizi po tom, co už s ní máte zkušenosti?

Paní Vendula říká, že supervize nesplňuje její očekávání. Později dodává, že supervize pro pracovníky nemá přínos.

Odpověď paní Růženy: „*Přijde mi to, že si tam jdeme popovídat, chybí mi tam odborné vedení supervizora*“. Paní Růžena dodala, že jí přijde, že si kolikrát vedou supervizi sami. Dle respondentky kolikrát supervizor supervizi ukončil, ale supervidovaní si však neustále povídali a supervizor nebyl schopen supervizi ukončit.

Paní Angelika říká, že zažila pouze jednu supervizi, která měla efekt. Dodává, že jinak je supervize pouze o povídání.

Paní Žaneta má ze supervize smíšený pocit. Říká, že jí to nic nedává.

Paní Hanka říká, že supervize je dobrá, protože rozeberou klienta ze všech možných pohledů, jak z úseku výchovy, tak ze zdravotního oddělení. Respondentka uvádí, že mají čas na rozebrání klientů.

Jaký přínos má supervize pro Vás, k čemu Vám slouží?

Paní Vendula říká, že supervize pro ni nemá význam.

Paní Růžena vidí přínos supervize v tom, že si na supervizi může donést problémy, se kterými se setkává v zaměstnání. Říká, že díky supervizi vidí i pohledy jiných lidí na věc, mohou si popovídat a zjistit, jestli má někdo jiné zkušenosti.

Přínosem pro paní Angeliku je to, že se pracovníci sejdou, popovídají si a poznají pracovníky z druhého oddělení.

Pro paní Žanetu má supervize 20 procentní přínos. Říká, že supervizi by měla vést osoba, která v zařízení pracuje. Dodává, že si s paní vrchní řekne víc.

Paní Hanka říká, že díky kolegům pozná klienty a společně se „dopídí“ toho, jak se ke klientům postavit.

Jak probíhají Vaše supervizí setkávání? Prosím, popište mi to.

Paní Vendula uvedla, že měli dva nebo tři supervizory a každý dělal něco jiného. „*Nejvíce mě zklamalo, že třeba přišla nějaká pani a řekla, ať mluvíme. A co má člověk mluvit, nevíte, co máte mluvit. Mám zkušenost, když je problém mezi náma třeba antipatie vůči nějakému jinému pracovníkovi, tak to na supervizi stejně probírat nebudeme. To se prostě neprobírá. Když tam ten člověk není, tak se to neprobírá a když tam je a je nás tam 5 nebo 7, tak tam nebudeme všichni mluvit najednou k jednomu člověku, protože je to ve velkém kolektivu*“. Respondentka dodala, že tento problém se už vyřešil a teď si to řeší jen mezi sebou. Na supervizi se, dle respondentky, baví o tom, co dělají klienti a o tom, co řeší každý den. Na supervizi si spolu povídají.

Supervizi, jak říká respondentka Růžena, vede pan doktor supervizor, postupně se sejdou a pan supervizor začne, i když postupně ještě dochází kolegové. Paní Růženě vadí, že i v průběhu supervize chodí a odchází lidé, říká, že ji to ruší. Dodává, že to narušuje chod celé skupiny. Respondentka také udává, že občas povídání sklouzne k tomu, že se řeší, co bylo k obědu. Respondentka si myslí, že je to tím, že pracovníci chodí na supervizi nepřipravení.

Paní Angelika popisuje supervizní sezení takto: „*Přijdeme, sejdeme se všichni a povídáme si*“. Supervizor, dle respondentky, zasahuje do povídání pouze v případě, když „*vážne*“ komunikace. Snaží se supervidované rozmluvit tím, že začne odněkud jinud nebo třeba srovnává problémy. Jinak supervidované nechává mluvit.

Paní Žaneta říká, že se jich supervizor ptá, co mají za problém. Supervidovaní, dle respondentky, řeknou jméno klienta, který se potom řeší. Všichni účastníci mají možnost se vyjádřit.

Paní Hanka říká, že se sejdou s panem psychologem, na začátku si povídají o tom, jestli je v zařízení něco nového, jestli někdo odešel, nebo přišel. Zeptá se jich, co je trápí či netrápí, jestli je nějaký problém. Pak se zaměří na dva klienty, kteří mají aktuálně nějaký problém a rozebírají to.

Co je dle Vašeho názoru na supervizi pozitivního?

Pozitivum respondentka Vendula vidí v tom, že se sejdou a sdělí si zážitky z práce a jsou chvíli spolu.

Pozitivum paní Růžena vidí v tom, že se sejde se zaměstnanci, se kterými se nevidá během směny. Respondentka říká, že se na supervizi dozví jiný názor a pohled na věc.

Paní Angelika spatřuje pozitivum supervize v tom, že se na ní člověk může vypovídat, pokud má nějaké problémy. Respondentka dodala, že se může jednat např. o zaměstnanecké problémy nebo problémy, které jinde říct nemůže.

Pozitivní, dle respondentky, Žanety je slyšet názor ostatních a poznání ostatních.

Paní Hanka vidí pozitivum v tom, že se společně domluví na společném postupu, jak by se klientovi dalo pomoci, nebo jak s ním jednat. Na společném postupu se shodnou díky tomu, že každý zúčastněný řekne svůj názor.

Co je dle Vašeho názoru negativního?

Paní Vendula odpověděla: „*No, že mi to nic nepřinese, jen si 2-3 hodiny povídáme. Ale není to nic pozitivního ani negativního*“.

Paní Růžena postrádá odborné hledisko.

Respondentka Angelika na supervizi nevidí nic negativního.

Respondentka Žaneta na supervizi nevidí nic negativního.

Na supervizi paní Hanka nevidí nic negativního.

Jakým způsobem dochází k řešení Vámi přinesených zakázek na supervizním setkání?

Respondentka Vendula odpověděla, že se k danému tématu mají všichni vyjádřit, supervizor jim do povídání nezasahuje. Říká, že nikdy nic „nepitvali“. Dle respondentky se navzájem doplňují: „*Někdo něco řekne a někdo něco přidá*“. Na supervizi řeší nové pracovní postupy, novinky v práci, problémy s klienty. Paní dodala, že se řeší věci stále dokola i bez supervize.

Dle Růženy dá pan supervizor prostor všem, aby se k danému tématu vyjádřily. Do rozhovorů, dle respondentky, moc nezasahuje, nechává rozhovor volně plynout.

Paní Angelika uvedla, že rozebírají problémy povídáním si mezi sebou. Respondentka uvedla, že zatím problémy neřešili jiným způsobem, než že si povídali.

Respondentka Žaneta uvedla, že na supervizi povídají. „*Supervizor se nás ptá, to, co řekneme my, tak nás třeba doplní nebo nám řekne svůj názor*“.

Paní Hanka říká, že zakázky řeší tím, že si povídají. Pan supervizor se jich někdy doptává. Na konci sezení, dle Hanky, dochází ke zpětné vazbě, kdy se buďto shodnou na cíli, nebo ne. Někdy pracovníkům, dle respondentky, supervizor poradí nebo pomůže, jak by problém šel řešit.

Myslíte si, že se supervize liší v zařízeních určených pro děti, dospělé a seniory?

Paní Vendula říká, že by se supervize odlišovat měla.

Paní Růžena říká, že záleží na supervizorovi, kterého si zařízení zajistí. Dle respondentky záleží na tom, jestli má zkušenosti s danou cílovou skupinou

Dle respondentky Angeliky se supervize odlišuje.

Paní Žaneta nejprve uvedla, že by se odlišovat měla. Poté uvedla, že se pracuje se supervidovanými, tudíž se, dle respondentky, neodlišují.

Paní Hanka říká, že by se určitě lišit měla.

V čem se podle Vás supervize odlišují?

Paní Vendula říká, že práce je v každém zařízení jiná. Pak dodává, že neví, protože je to práce s lidmi. Nakonec říká, že jiné problémy mají pracovníci, kteří pracují se seniory a jiný, kteří pracují s mentálně postiženými.

Podle paní Růženy se supervize liší v technikách, v přístupech a zakázkách. Jak říká „*Jiné zakázky si přinese pracovník dětského domova, který pracuje s malými dětmi a jiné si přinese pracovník, který pracuje se seniory*“.

Podle paní Angeliky to je případ od případu. Respondentka říká: „*Všude mají jiné chování a zacházení. S dětma je to jiné než se seniorama*“. Dle respondentky se budou řešit v každém zařízení jiná témata.

Paní Žaneta již v předchozí otázce odpověděla, že se supervize neodlišují.

Paní Hanka říká, že by supervizor měl být zaměřen na konkrétní cílovou skupinu, se kterou se v zařízení pracuje.

Jste spokojen\á s průběhem Vašeho supervizního setkání?

Pracovnice / spokojenost	velmi spokojená	spokojená	neutrální	nespokojená	velmi nespokojená
Vendula			X		
Růžena			X		

Angelika		X			
Žaneta			X		
Hanka		X			

Jaká nejčastější témata řešíte na supervizi?

Dle paní Venduly jsou nejčastěji řešeny problémy s klienty, změny v zařízení, provozní věci, spokojenost v práci, problémy pracovníků. Nikdy, dle respondentky, neprobírají problémy mezi personálem.

Dle paní Růženy se řeší otázky: jak komunikovat s agresivním klientem a jak s ním jednat. Posledním tématem supervize byly změny v provozu.

Dle paní Angeliky se nejčastěji řeší „případovky“ (případy s klienty).

Dle paní Žanety se nejčastěji řeší klienti a jejich problémy.

Dle paní Hanky se řeší projevy chování klientů, většinou těch, kteří mají aktuální problém.

Je, dle Vašeho názoru, supervize důležitá v zařízeních, která se věnují pomáhajícím profesím?

„No asi jako by byla potřebná, kdyby jako něk, já nevím. Mně to jako něk nepomáhá, je to jako když si tady povídáme spolu, prostě když bychom třeba řekly, že nám nějaký klient něco uděl a stejně to tady nevyřešíme. Jen si povídáme, je to jen takové zhodnocení“. Paní Vendula říká, že jí to extra nic nepřinese, ale někomu třeba, dle respondentky, ano.

Paní Růžena říká, že supervize je určitě důležitá v zařízeních.

Paní Angelika říká, že supervize v zařízeních určitě důležitá je. Když se, dle respondentky, objeví nějaký problém, tak si pracovníci mohou popovídat s kolegy i

supervizor jim k tomu řekne svůj názor nebo postoj.

Paní Žaneta říká, že spíš ne. Dodává, že je lepší když si promluví s paní vrchní, protože ona ví o klientech více než supervizor, který přijede jednou za čas.

Supervize je, dle paní Hanky, důležitá, protože postupem času, jak říká, ztrácejí nadhled a potřebují názor ostatních. Paní Hanka říká, že postupem času pracují stereotypně.

Je něco, co byste sám/a na supervizi změnil/a?

Paní Angelika by uvítala, kdyby supervize trvala delší dobu, aby se mohli k tématu více vyjádřit.

Paní Hanka říká, že by chtěla, aby jí supervizor něco poradil, protože jim supervizor ještě nikdy nic neporadil. „*Spíše je to takové obecné povídání*“.

Paní Růžena by změnila způsob vedení supervize.

Na supervizi by paní Žaneta chtěla někoho více zaangažovaného, např. paní vrchní.

Paní Hanka by uvítala, kdyby supervize byla častěji.

Připomínky, doplnění

Žádná z pracovníků neměla připomínky.

Záznam z pozorování

Paní Vendula byla ochotná se zúčastnit výzkumu. Rozhovor s respondentkou probíhal v jídelně pro pracovníky. Prostředí bylo příjemné a hlavně ničím nerušené. Respondentka byla po celou dobu rozhovoru soustředěná, velice příjemná a usměvavá. Byla velice upovídaná a během rozhovoru výrazně gestikulovala.

Paní Angelika byla ochotna se zúčastnit rozhovoru na téma supervize. Rozhovor probíhal v jídelně pro zaměstnance, kde jsme měly na rozhovor klid. Respondentka byla po celou dobu rozhovoru soustředěná, odpovídala na otázky. Paní na mě působila spíše introvertním dojmem už jen tím, že zprvu nebyla moc sdílná, pouze odpovídala na otázky. Postupně se paní uvolnila a komunikace byla snadnější.

Paní Růžena byla velice ochotná, výzkumu se účastnila velice ráda. Rozhovor probíhal v klidné jídelně pro zaměstnance. Během rozhovoru byla respondentka soustředěná. Paní byla otevřená, optimistická a uvolněná. Byla komunikativní, své odpovědi pečlivě zvažovala. Rozhovor probíhal přátelsky, jelikož se s respondentkou dobře známe.

Paní Žaneta byla ochotna se výzkumu účastnit pouze za přítomnosti své kolegyně. Rozhovor probíhal v jídelně zaměstnanců, po celou dobu jsme měly na rozhovor klid. Respondentka na mě působila roztěkaným a neklidným dojmem. Nedokázala udržet oční kontakt, spíše mluvila na kolegyni. Komunikace s respondentkou byla ztížená přítomností kolegyně. Respondentka se s ní radila, chtěla znát její názor a přitakání.

Paní Hanka byla ochotna se výzkumu účastnit, nebylo třeba ji nějak přemlouvat. Rozhovor probíhal stejně jako s ostatními v jídelně zaměstnanců. Prostředí bylo příjemné, nikdo nás nevyrušoval. Během celého rozhovoru byla respondentka soustředěná, klidná a uvolněná. Komunikace s paní Hankou byla plynulá, nemusela jsem z ní nic „dolovat“, odpovědi si vždy pečlivě rozmyslela.

4.4 Rozhovory se supervizory

1) Rozhovor s paní supervizorkou

Identifikační údaje

Paní supervizorka se narodila v roce 1969. Vystudovala vysokou školu v oboru sociální práce, bakalářský program. Pro práci supervizorky absolvovala několik kurzů - psychoterapeutický kurz, kurz krizové intervence, „Rogersovský a Geštaltofský“ kurz.

Co Vás vedlo k práci supervizora?

Paní supervizorka uvedla, že hodně pracovala v neziskových organizacích, kde mimo jiné působila jako intervizor. Práci supervizora jí doporučila paní ředitelka jedné neziskové organizace.

V jakých zařízeních provádíte supervizi?

Supervizorka působí převážně v charitativních zařízeních, občanských poradnách, osobních asistencích, nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, dobrovolnických centrech a fokusech.

Jakým způsobem pracujete se supervidovanými? Prosím, popište mi to.

Supervizorka říká, že se hodně řídí intuicí. I supervizní techniky volí dle aktuální situace. Na začátku supervizního sezení se snaží vytvořit bezpečný prostor. Udává, že nejprve s pracovníky rekapituluje předchozí období. Respondentka na sezeních využívá balintovskou skupinu, přehrávání rolí, relaxačně-meditační techniky, psychosociální hry a tvořivé techniky.

Jaká bývají nejčastější témata k řešení na supervizích?

Nejčastěji řešená témata jsou, dle respondentky, vztahy v týmu, případové zakázky, vztahy mezi vedoucím a týmem.

Co je cílem supervize v tomto zařízení?

V Charitativním domově pro matky s dětmi je, dle respondentky, cílem především psychohygienu týmu a rekapitulace předchozího období.

Jak probíhají Vaše supervizní setkávání? Prosím, popište mi to.

Supervizorka říká, že každé supervizní sezení začíná stejně. Se supervidovanými zrekapituluje minulé období. Poté se supervizorka účastníků vyzptá, jaká mají očekávání a s čím přichází na supervizi. Respondentka dodává, že pracovníci chodí nepřipraveni. Téma tedy vyvstává teprve až po úvodním rozhovoru. Supervizorka říká: „*Poté se*

řídím intuicí, volba řešení vždy záleží na tématu“. V případě volného času supervizorka na supervizi využívá i sebezobčasnávací aktivity.

Zohledňujete při své práci se supervidovanými typologii klientů (děti, dospělí, senioři), s nimiž se v zařízení pracuje?

Supervizorka říká, že pro ni není důležitý klient, ale pracovníci (supervidovaní). Dodává, že pracovníky spíše od klientů odvádí, jelikož se chce věnovat pouze jim.

Proč ji nezohledňujete?

Supervizorka tedy nezohledňuje typologii klientů, jelikož si myslí, že to není cílem supervize. Supervize by se, dle respondentky, měla věnovat pracovníkům zařízení.

Myslíte si, že se liší supervize v zařízeních určených pro děti, seniory a dospělé?

Dle supervizorky se liší každá supervize.

Proč si to myslíte?

Supervize se, dle respondentky, liší jejich zakázkami. Také, dle respondentky, záleží na skupinách, supervidovaných a vzájemných sympatiích mezi supervizorem a supervidovaným.

Existují, dle Vašeho názoru, některé supervizní techniky, které jsou určeny pro zaměstnance pracující s dětmi, dospělými či seniory? Pokud ano, jaké?

Respondentka si nemyslí, že by byly nějaké speciální techniky. Říká, že se supervizní techniky dají používat ve všech zařízeních. Ona sama ráda používá terapeutický čtverec, který se dle supervizorky nechá použít s každou osobou.

Liší se tyto techniky v zařízeních, kde se pracuje s dětmi, seniory či dospělými?

Dle respondentky se neliší.

Existují, dle Vašeho názoru, některé supervizní metody, které jsou určeny pro zaměstnance pracující s dětmi, dospělými či seniory? Pokud ano, jaké?

Dle respondentky tyto metody neexistují.

Liší se tyto metody v zařízeních, kde se pracuje s dětmi, seniory či dospělými?

Ani tady se neliší.

Měla by mít podle Vás supervize speciální metody a techniky pro různé věkové kategorie? (děti, dospělí, senioři)

Paní supervizorka říká, že si neumí představit, v čem by se takové metody měly lišit.

Připomínky, doplnění

Dle paní supervizorky není třeba nic doplňovat.

Záznam z pozorování

Paní supervizorka byla velice ochotná se výzkumu účastnit, jelikož mi sama paní supervizorka navrhla náhradní termín schůzky. Rozhovor s paní supervizorkou probíhal v hlučném a rušném prostředí. Respondentka byla upovídaná, mluvila rychle, ale zřetelně. Paní supervizorka byla optimistická a působila uvolněně. Vzhledem k rušnému prostředí nebylo možné pořídit zvukový záznam.

2) Rozhovor s paní supervizorkou

Identifikační údaje

Paní supervizorka, 1965. Vystudovala vysokou školu, obor jednooborová psychologie. Jako postgraduální vzdělání uvedla diagnostickou a psychoterapeutickou atestaci. Pro práci supervizorky musela absolvovat terapeutické výcviky. Ona sama se účastní supervizí a spolupracuje s Remediem Praha.

Co Vás vedlo k práci supervizora?

Supervizorka říká, že se k práci supervizorky dostala postupně tím, že spolupracovala

s domovem pro seniory. V tomto domově poskytovala podpůrnou intervenci klientům. Asi po roce a půl dostala od ředitele požadavek na to, aby se věnovala zaměstnancům. Od té doby říká, že v tomto zařízení poskytovala náhodné supervize managementu a pravidelné skupinové supervize pro ostatní pracovníky. V současné době také s kolegou pořádají terapeutické akce outdoor.

V jakých zařízeních provádíte supervizi?

Paní supervizorka působí v zařízeních v Havlíčkově Brodě. Supervizi provádí v domovech pro seniory, v psychiatrických léčebnách, v občanském sdružení Pirueta a Paprsek.

Jakým způsobem pracujete se supervidovanými? Prosím, popište mi to.

Paní supervizorka říká, že každé sezení je jiné. Supervizní techniky volí pokaždé dle konkrétní situace. Říká, že v rámci skupinové supervize volí spíše dynamický přístup, ve kterém využívá zrcadlení, naslouchání, přerámcování, přehrávání rolí, arteterapeutické techniky, skupinové řešení situací formou balintovské skupiny, řešení konfliktních situací, nácvik řešení konkrétních situací s klienty.

Jaká bývají nejčastější témata k řešení na supervizích?

Dle supervizorky se nejčastěji řeší komunikace s agresivním klientem. V léčebně se, dle respondentky, navíc řeší komunikace s akutně psychotickým klientem nebo „nenabízím příliš málo“.

Co je cílem supervize v tomto zařízení?

Paní supervizorka říká, že cílem v domově pro seniory je zkvalitnění kompetencí v oblasti komunikace a vytvoření kvalitní spolupráce zaměstnanců. U vyššího managementu je cílem prevence vyhoření. Do vyššího managementu, dle supervizorky, patří vedoucí pracovníci v sociálních službách, ředitelka, vrchní a staniční sestry.

Jak probíhají Vaše supervizí setkávání? Prosím, popište mi to.

Skupinová supervize, dle respondentky, probíhají v pravidelných intervalech 1-2krát za měsíc. V domově pro seniory bývá supervize častěji. Supervizorka říká, že nevýhodou je nestálost členů skupiny. Individuální supervize je, dle supervizorky, méně formální. Individuální supervizi supervizorka poskytuje v případě zájmu a volného času. Paní říká, že se snaží být v souladu s požadavky. „*Na supervizní sezení si vždy mají supervidovaní přinést zakázku*“. Supervidovaní jsou, dle respondentky, často nepřipraveni. Ona však říká, že je trpělivá a čeká, co přijde. „*Další postup záleží na konkrétní situaci, jak jsem se již zmínila v předchozí otázce*“.

Zohledňujete při své práci se supervidovanými typologii klientů (děti, dospělí, senioři), s nimiž se v zařízení pracuje?

Respondentka na otázku, zda zohledňuje typologii klientů, odpověděla: „*Řekla bych, že mám z praxe problematiku seniorů a dospělých zažitou*“. V případě dětí je, dle respondentky, požadavků minimum.

Jakým způsobem ji zohledňujete?

Supervizorka se, dle svých slov, snaží využít požadavků supervidovaných.

Myslíte si, že se liší supervize v zařízeních určených pro děti, seniory a dospělé?

Paní supervizorka si myslí, že se supervize odlišuje. V zápětí dodala, že ve hře jsou zejména osobnosti klientů.

Proč si to myslíte?

Říká, že se supervize odlišuje v otázkách a tématech, které se na supervizi probírají.

Existují, dle Vašeho názoru, některé supervizní techniky, které jsou určeny pro zaměstnance pracující s dětmi, dospělými či seniory? Pokud ano, jaké?

Dle paní supervizorky neexistují odlišné techniky.

Liší se tyto techniky v zařízeních, kde se pracuje s dětmi, seniory či dospělými?

Odpověď paní supervizorky: „Myslím si, že se techniky dají použít pro všechny pracoviště“.

Existují, dle Vašeho názoru, některé supervizní metody, které jsou určeny pro zaměstnance pracující s dětmi, dospělými či seniory? Pokud ano, jaké?

Odpověď respondentky: „Ne, mám dojem, že se metody dají použít všude s ohledem na konkrétního pracovníka“.

Liší se tyto metody v zařízeních, kde se pracuje s dětmi, seniory či dospělými?

Dle supervizorky se neliší.

Měla by mít, podle Vás, supervize speciální metody a techniky pro různé věkové kategorie? (děti, dospělí, seniory)

Dle paní supervizorky je to současný trend. Ale zároveň dodává, že to není nutnost.

Připomínky, doplnění

Dle paní supervizorky není třeba nic doplňovat.

Záznam z rozhovoru

Supervizorka byla zprvu zaskočena, jelikož nečekala, že by se měl rozhovor uskutečnit v zařízení, kam šla pouze za pacientem. Nakonec paní s výzkumem souhlasila. Rozhovor se supervizorkou probíhal v klidné místnosti. Během rozhovoru byla paní soustředěná. Paní supervizorka byla velice příjemná, povídavá a optimistická. Tím, že paní supervizorka nesouhlasila s nahrávkou na diktafon, tak mluvila pomalu, abych si vše mohla zaznamenat do záznamového archu.

3) Rozhovor s panem supervizorem

Identifikační údaje

Pan supervizor, 1959. Vystudoval vysokou školu, filozofickou fakultu - obor

psychologie. Aby mohl supervizi provádět, má absolvovaný výcvik. Supervizi se věnuje přibližně 10 let.

Co Vás vedlo k práci supervizora?

Pan supervizor říká, že ho k práci supervizora vedla potřeba mluvit o problémech. Dále udává, že do České republiky přišel před 10 lety, kdy respondentovi bylo zhruba 40 let a on měl možnost zkusit něco nového. Protože říká, že se v psychoterapii již vše vědělo.

V jakých zařízeních provádíte supervizi?

Respondent provádí supervizi v občanských sdruženích, domovech pro seniory, dětských domovech, ústavech sociální péče. Působí v Havlíčkově Brodě, Chrudimi, Pardubicích, Praze, Brně, Jihlavě.

Jakým způsobem pracujete se supervidovanými? Prosím, popište mi to.

Supervize má svůj systém, teorii a každý supervizor si ji pak přizpůsobí tak, by mu vyhovovala. On sám pracuje jako logoterapeut, tudíž říká, že se supervize prolíná s logoterapií. Supervizor dodává, že supervize má standardní postup.

Jaká bývají nejčastější témata k řešení na supervizích?

Nejčastěji se, dle respondenta, objevují kazuistická témata, konkrétně: „*Pracuji s nějakým klientem a něco se mi v tom nedaří*“; „*mám něco, co je pro mě těžké, neobvyklé, nejde mi to, neumím to řešit*“. V týmové supervizi se nejčastěji objevují témata týkající se vztahu mezi personálem, napětí v týmu, něco nefunguje v týmu.

Co je cílem supervize v tomto zařízení?

Mnohdy je, dle supervizora, zadavatelem supervize ředitel, který chce zaměstnancům prostřednictvím supervize ulevit od problémů, protože ví, že je v zařízení práce s klienty obtížná.

Jak probíhají Vaše supervizní setkávání? Prosím, popište mi to.

Běžný rozsah jsou, dle supervizora, 2 hodiny, kdy jedna hodina je určena na jedno téma. Supervizor říká, že při své práci nejvíce využívá „bálinta“. Někdy využije všechny části balintovské skupiny, někdy jen některé. V rámci supervizí dále využívá hraní rolí, kresbu, symbolické vyjádření problému. V rámci hraní rolí nechává supervizor supervidované, aby si vzájemně vyzkoušeli role personálu a klienta. Dle supervizora je kresba a symbolické vyjádření tématu na hranici mezi supervizí a psychoterapií. Supervizor se snaží využívat různé techniky a metody.

Zohledňujete při své práci se supervidovanými typologiemi klientů (děti, dospělí, senioři), s nimiž se v zařízení pracuje?

„Myslím si, že je důležité, aby supervizor věděl něco o klientele, se kterou lidé pracují“.
„Minimálně je to o tom tam chvíli být a poznat je“.

Jakým způsobem ji zohledňujete?

Dle respondenta supervidování rychle poznají, jestli má supervizor zkušenost s danou cílovou skupinou či nikoliv. Supervizi berou vážněji ti, kteří poznají, že má supervizor s danou cílovou skupinou zkušenost. Supervizor říká, že klientelu až tolik nezohledňuje, protože to spíše vychází ze znalosti psychiatrických onemocnění, chování klientů.

Myslíte si, že se liší supervize v zařízeních určených pro děti, seniory a dospělé?

Supervizor říká, že se supervize obecně dotýká pracovníka skrze klienta. Dle supervizora by se na supervizi měl lišit supervizor.

Proč si to myslíte?

Supervizi by měla, dle pana supervizora provádět osoba, která má zkušenosti s danou cílovou skupinou. Je ovšem riziko v tom, když dělá supervizora osoba, která v zařízení pracuje. Dle supervizora je pak tato osoba „slepá“. Supervizor říká: „Ideální je vědět, ale nebýt v tom úplně namočen“.

Existují, dle Vašeho názoru, některé supervizní techniky, které jsou určeny pro zaměstnance pracující s dětmi, dospělými či seniory? Pokud ano, jaké?

„Myslím si, že ne. Myslím si, že supervize jako taková je etablovaný obor, který má svůj styl, metody, formy, teorii a že se tvořivě obměňuje, když pracujeme s lidmi, kteří pracují s různou cílovou skupinou“. „Je to specifický způsob práce, kde to „gró“ zůstává, ať pracujeme tam či tam“.

Liší se tyto techniky v zařízeních, kde se pracuje s dětmi, seniory či dospělými?

Dle supervizora se neliší, protože se pracuje s pracovníky, je dobré znát problematiku a cílovou skupinu.

Existují, dle Vašeho názoru, některé supervizní metody, které jsou určeny pro zaměstnance pracující s dětmi, dospělými či seniory? Pokud ano, jaké?

Dle respondenta neexistují různé techniky. „Gró je opravdu obecné a jenom si k tomu supervizor přidává díky svému nějakému degrandu něco v čem pracuje, čemu věří, co mu v jeho práci funguje“. Říká, že supervize má formy, metody a techniky, které se obvykle používají.

Liší se tyto metody v zařízeních, kde se pracuje s dětmi, seniory či dospělými?

Supervizor opět odpověděl, že se neliší.

Měla by mít podle Vás supervize speciální metody a techniky pro různé věkové kategorie? (děti, dospělí, senioři)

Supervizor říká, že by supervizor měl mít pro práci supervizora dosažený stanovený věk a absolvované dva supervizní výcviky. „Supervize jako taková, tak jak se píše v literaturách, nemá větší sumu metod a technik, hodně pracuje s kontraktem, zakázkou, rekontraktem“. Pan supervizor říká, že by se metody odlišovat neměly, ale supervizor by měl mít zkušenosti s danou cílovou skupinou, se kterou se pracuje v zařízení.

Připomínky, doplnění

Pan supervizor neměl žádné připomínky

Záznam z pozorování

Pan supervizor byl ochotný mi poskytnout rozhovor týkající se supervize. Rozhovor probíhal v respondentově kanceláři, kde byl na rozhovor klid. Supervizor byl po celou dobu rozhovoru soustředěný, klidný a hodně hovorný. Respondent byl komunikativní, vždy na otázku nejprve odpověděl obecně, až poté konkrétně. Pan supervizor se během rozhovoru též zajímal o znění mé práce a studia.

4.5 Porovnání vybraných otázek

Tabulka 1: Zohlednění typologie klientů

Supervizor	Zohledňujete při své práci se supervidovanými typologií klientů (děti, dospělí, senioři) s nimiž se v zařízení pracuje?
Supervizor Charitativní domov pro matky s dětmi	Supervizorka říká, že pro ni není důležitý klient, ale supervidování. Dodává, že pracovníky spíše od klientů odvádí, jelikož se chce věnovat pouze jim. Supervizorka tedy nezohledňuje typologii klientů, jelikož si myslí, že to není cílem supervize. Supervize by se, dle respondentky, měla věnovat pracovníkům zařízení.
Supervizor Domov pro seniory v Havlíčkově Brodě	Respondentka na otázku, zda zohledňuje typologii klientů, odpověděla: „Řekla bych, že mám z praxe problematiku seniorů a dospělých zažitou“. V případě dětí je dle respondentky, požadavků minimum. Supervizorka se dle svých slov snaží využít požadavků supervidovaných.
Supervizor Ústav sociální péče Zboží	„Myslím si, že je důležité, aby supervizor věděl něco o klientele, se kterou lidé pracují“. „Minimálně je to o tom tam chvíli být a poznat je“. Dle respondenta supervidování rychle poznají, jestli má supervizor zkušenost s danou cílovou skupinou či nikoliv. Supervizi berou vážněji ti, kteří poznají, že má supervizor s danou cílovou skupinou zkušenost. Supervizor říká, že klientelu až tolik nezohledňuje, protože to spíše vychází ze znalosti psychiatrických onemocnění, chování klientů.

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 2: Přínos supervize

Supervidování	Přínos supervize pro supervidované	Zajímavé odpovědi
<p>Supervidování Charitativní domov pro matky s dětmi</p>	<p>Zbytečně strávený čas; supervize nemá žádný význam.</p>	<p><i>„Když to chcete po pravdě, nemusím ji. Protože pokud jsou problémy v práci, tak si to stejně vyřešíme a že bych jako šla a řekla bych si, tak a teď mam prázdnou hlavu, teď jsem to všechno vyventilovala, to teda ne“.</i></p> <p><i>„Slouží mi k tomu, že je to povinný, ale mě to nepřináší vůbec nic“.</i></p>
<p>Supervidování Domov pro seniory v Havlíčkově Brodě</p>	<p>Není ničím zajímavá; uklidnění; uvolnění se a vyčištění hlavy; vypovídání; zklidnění; nesplňuje očekávání; lepší poznání kolegyň.</p>	
<p>Supervidování Ústav sociální péče Zboží</p>	<p>Nemá význam; jiné pohledy ostatních na věc; nové zkušenosti; popovídání si; poznání klientů prostřednictvím kolegů a „dopřídění“ se toho, jak se ke klientům postavit.</p>	

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 3: Řešení zakázek

JAKÝM ZPŮSOBEM DOCHÁZÍ K ŘEŠENÍ VÁMI PŘINESENÝCH ZAKÁZEK NA SUPERVIZNÍM SETKÁNÍ?		
Supervidování-Charitativní dům pro matky s dětmi	Supervidování-Domov pro seniory Havlíčkův Brod	Supervidování-Ústav sociální péče Zboží
<p>Dle paní Jany s předchozím supervizorem hodně případů řešili balintovským způsobem. Dodává, že se převážně jednalo o případovou supervizi. Říká, že někdo přišel s problémem a řekl o něm ostatním. Supervizor se zeptal ostatních, jak by reagovali. Potom si z povídání měli ostatní něco vzít.</p>	<p>Respondentka Petra říká, že se každý vyjádří k danému tématu. Každý řekne svůj názor, zkušenost a společně pak dochází k výsledku. Někdy také, dle respondentky, přehrávají modelové situace, nejčastěji scénky přehrávají ve dvojicích.</p>	<p>Respondentka Vendula odpověděla, že se k danému tématu mají všichni vyjádřit, supervizor jim do povídání nezasahuje. Říká, že nikdy nic „nepitvalí“. Dle respondentky se navzájem doplňují: „někdo něco řekne a někdo něco přidá“. Na supervizi řeší nové pracovní postupy, novinky v práci, problémy s klienty. Paní dodala, že se řeší věci stále dokola i bez supervize.</p>
<p>Kamila říká, že supervizorka vždy přijde a zeptá se přímo na supervizi, co by chtěli probírat. „Posledně už chtěla dopředu vědět, jaká témata chceme řešit“. Potom měli možnost vybrat si ze tří témat. Respondentka: „říkám, myslím si, že nikdy nebylo, že bychom u daného tématu skončili“. Sezení většinou začínala relaxací, ale to, dle respondentky, většina odmítla. Potom se dle respondentky začal řešit problém, kdy nakonec došlo k tomu, že některá z pracovnic nevydržela a vznikl na sezení konflikt, který se snažily vyřešit.</p>	<p>Paní Lenka odpovídá: „<i>Bud'to si dáme téma my, nebo nám ho zadá supervizorka. Supervizorka nás všechny vyslechne a na závěr nám řekne návrhy, jak by to mělo být dobře, co je pro a proti</i>“.</p>	<p>Dle Růženy dá pan supervizor prostor všem, aby se k danému tématu vyjádřily. Do rozhovorů, dle respondentky, moc nezasahuje, nechává rozhovor volně plynout.</p>

<p>Paní Petra říká, že přinesené problémy rozebírají, povídají si, supervizorka jim řekne, jak by asi mohly danou situaci řešit. Dle respondentky je supervizorka „dobrá“, protože se snaží problémy řešit. V rámci řešení problémů se mohou všichni zúčastnění vyjádřit.</p>	<p>Paní Lída uvedla, že se mluvilo na dané téma. Sama dodala, že se k tématu moc nevyjadřovala, protože se to týkalo klienta, kterého ona osobně moc nezná. Dle respondentky měli všichni možnost se k tématu vyjádřit. Paní psycholožka jim do rozhovoru zasahovala pouze minimálně.</p>	<p>Paní Angelika uvedla, že rozebírají problém povídáním si mezi sebou. Respondentka uvedla, že zatím problémy neřešili jiným způsobem, než že si povídali.</p>
<p>Paní Anna udává, že většinou si dopředu přes paní vedoucí mají vybrat téma, které by chtěli řešit. Dále říká, že se supervizorka na začátku sezení ptá, jak se mají. Pak řeší téma, na které má supervizorka, dle paní Anny, připravené „testíky“.</p>	<p>Paní Eva uvedla, že daná témata řeší přehráváním scének, povídáním, malbou, prací ve skupinách.</p>	<p>Respondentka Žaneta uvedla, že si na supervizi povídají. „<i>Supervizor se nás ptá, to, co řekneme my, tak nás třeba doplní nebo nám řekne svůj názor</i>“.</p>
<p>Paní Markéta říká, že s nimi supervizorka pracuje obecně. Udává, že konkrétní zakázka na sezeních nebyla, a když už něco bylo, tak to byly spory na pracovišti, a to se řešilo také obecně. K tématu mají možnost se vyjádřit všichni.</p>	<p>Paní Marta uvedla, že na jednom sezení hrály divadlo. Domluvily se mezi sebou, kdo bude představovat klientku a kdo sestru a pak přehrály modelovou situaci, ke které se pak vyjadřovaly. Při jiném sezení malovaly dům. Paní doktorka, supervidovaným vysvětlila co a jak udělat. Když měly skupiny hotovo, tak s nimi supervizorka práci rozebírala. Ptala se každého proč to tak udělal. Na závěr se mohl každý vyjádřit.</p>	<p>Paní Hanka říká, že zakázky řeší tím, že si povídají. Pan supervizor se jich někdy doptává. Na konci sezení, dle Hanky, dochází ke zpětné vazbě, kdy se buďto shodnou na cíli, nebo ne. Někdy pracovníkům, dle respondentky, supervizor poradí nebo pomůže, jak by problém šel řešit.</p>

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 4: Práce se supervidovanými

JAKÝM ZPŮSOBEM PRACUJETE SE SUPERVIDOVANÝMI? PROSÍM, POPIŠTE MI TO.		
Supervizor-Charitativní dům pro matky s dětmi	Supervizor-Domov pro seniory Havlíčkův Brod	Supervizor-Ústav sociální péče Zboží
Supervizorka říká, že se hodně řídí intuicí. I supervizní techniky volí dle aktuální situace. Na začátku supervizního sezení se snaží vytvořit bezpečný prostor. Udává, že nejprve s pracovníky rekapituluje předchozí období. Respondentka na sezeních využívá balintovskou skupinu, přehrávání rolí, relaxačně-meditační techniky, psychosociální hry a tvořivé techniky.	Paní supervizorka říká, že každé sezení je jiné. Supervizní techniky volí pokaždé dle konkrétní situace. Říká, že v rámci skupinové supervize volí spíše dynamický přístup, ve kterém využívá zrcadlení, naslouchání, přerámcování, přehrávání rolí, arteterapeutické techniky, skupinové řešení situací formou balintovské skupiny, řešení konfliktních situací, nácvik řešení konkrétních situací s klienty.	Supervize má svůj systém, teorii a každý supervizor si ji pak přizpůsobí tak, aby mu vyhovovala. On sám pracuje jako logoterapeut, tudíž říká, že se supervize prolíná s logoterapií. Supervizor dodává, že supervize má standardní postup.

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 5: Průběh supervizních sezení- supervidování

JAK PROBÍHAJÍ VAŠE SUPERVIZNÍ SETKÁVÁNÍ? PROSÍM, POPIŠTE MI TO.		
Supervidování-Charitativní dům pro matky s dětmi	Supervidování-Domov pro seniory Havlíčkův Brod	Supervidování-Ústav sociální péče Zboží
Paní Jana říká, že supervizní sezení u nich probíhá tak, že si nejdřív dají kolečko, kde sdělují, jak se kdo cítí a jestli má někdo nějaký problém. Když z toho vyvstane problém, který by se dal řešit, tak se řeší. Pokud ne, tak mají mít všichni účastníci připravené téma, to však, dle respondentky,	Paní Petra uvedla, že na začátku supervizního sezení se supervizorka ptá, kdo s čím konkrétním chce poradit. Někdy se snaží kolektiv rozmluvit, z čehož, podle Petry, vyplyne téma, ke kterému se potom všichni vyjadřují. Na některá supervizní sezení má připravenou nějakou hru nebo činnost.	Paní Vendula uvedla, že měli dva nebo tři supervizory a každý dělal něco jiného. „Nejvíce mě zklamalo, že třeba přišla nějaká pani a řekla, ať mluvíme. A co má člověk mluvit, nevíte, co máte mluvit. Mám zkušenost, když je problém mezi náma, třeba antipatie vůči nějakému jinému

<p>nikdy nikdo žádné nemá. Respondentka říká, že si raději než řešení problémů zvolí relaxační techniky nebo hry a „testíky“.</p>		<p><i>pracovníkovi, tak to na supervizi stejně probírat nebudeme. To se prostě neprobírá. Když tam ten člověk není, tak se to neprobírá a když tam je a je nás tam 5 nebo 7, tak tam nebudeme všichni mluvit najednou k jednomu člověku, protože je to ve velkém kolektivu“.</i> Respondentka dodala, že tento problém se už vyřešil a teď si to řeší jen mezi sebou. Na supervizi se, dle respondentky, baví o tom, co dělají klienti a o tom, co řeší každý den. Na supervizi si spolu povídají.</p>
<p>Paní Kamila říká, že se předhodí téma, kterého se bude supervize týkat. Pak ovšem dodává, že většinou je to tak, že se předhodí téma, ke kterému nedojde, protože někdo tam předhodí věc, která mu vadí a celá supervize je o tom, jak se tam všichni hádají. Asi se ostatním, dle respondentky, uleví, ale ona sama z toho má špatnou náladu. Spíše jí to přijde jako vyřizování účtů.</p>	<p>Supervizního sezení se dle Lenky účastní 4-5 pracovníků. Supervizorka, jak říká Lenka, se nejprve zeptá na téma, které by pracovníci chtěli řešit. V případě, že téma není, tak supervizorka nějaké navrhne sama. Pracovníci se postupně, podle Lenky, zařazují do diskuze. Respondentka dodala, že supervizní sezení probíhají stejně.</p>	<p>Supervizi, jak říká respondentka Růžena, vede pan doktor supervizor, postupně se sejdou a pan supervizor začne, i když postupně ještě dochází kolegové. Paní Růženě vadí, že i v průběhu supervize chodí a odchází lidé, říká, že ji to ruší. Dodává, že to narušuje chod celé skupiny. Respondentka také udává, že občas povídání sklouzne k tomu, že se řeší, co bylo k obědu. Respondentka si myslí, že je to tím, že pracovníci chodí na supervizi nepřipravení.</p>
<p>Respondentka Petra říká, že hrají různé hry, vyplňují dotazník nebo nějaký vtipný test. Díky těmto testům se, dle</p>	<p>Dle paní Lídy se sešli. Paní Lídě přišlo, že psycholožka supervizní sezení nijak nevedla, jen se jich zeptala, jestli mají</p>	<p>Paní Angelika popisuje supervizní sezení takto: „Přijdeme, sejdeme se všichni a povídáme si“. Supervizor, dle</p>

<p>respondentky, o sobě něco dozvědí. Poté si povídají o tom, co je třeba v zařízení řešit. Návrhy na řešení si nosí sami supervidovaní.</p>	<p>nějaké téma k řešení. Nikdo nic neříkal, všichni se spíše ostýchali. Nakonec, dle paní Lídy, začala mluvit jedna kolegyně o tématu, který řešili před supervizí. Dodává, že kdyby kolegyně téma nevedla, tak by nic neřešili, protože nikdo z účastníků nechce mluvit.</p>	<p>respondentky, zasahuje do povídání pouze v případě, když „vážne“ komunikace. Snaží se supervidované rozmluvit tím, že začne odněkud jinud nebo třeba srovnává problémy. Jinak supervidované nechává mluvit.</p>
<p>Paní Anna říká, že měli intervizi případovou a normální supervizi. Dle respondentky se na případové supervizi většinou řešil problém s klientkou. Dodává, že se nikdy nic nevyřešilo, jen si popovídali. Respondentka říká, že jediná přínosná supervize byla intervize, kde se problém vyřešil. Dle respondentky to byla jediná supervize, kdy neměla strach říci, co si sama myslí. Více problémy a řešení nechtěla rozvádět.</p>	<p>Paní Eva říká, že na předchozí supervizi bylo volné téma, na které měly hovořit. Na poslední supervizi ve skupinách po čtyřech kreslily, jak si představují domov. Potom si vzájemně hodnotily vytvořené výtvary. Paní Eva dodala, že jí to nic nepřineslo. Na závěr dodala, že také řešily sporné konflikty nebo momenty, které vznikly mezi personálem a klientem. K danému tématu měli možnost se všichni vyjádřit.</p>	<p>Paní Žaneta říká, že se jich supervizor ptá, co mají za problém. Supervidovaní, dle respondentky, řeknou jméno klienta, který se potom řeší. Všichni účastníci mají možnost se vyjádřit.</p>
<p>Paní Markéta říká, že sezení „je v rámci nás všech pracovníků, který si tam sedneme a řešíme většinou nějaký problém, který máme většinou mezi sebou. Teď posledně tam byla i teorie, technika předávání informací“. Dodává, že v zařízení pracuje krátce a účastnila s jen třech sezení, takže zatím moc zapojena není.</p>	<p>Paní Marta uvedla, že na poslední supervizi malovaly. Byly rozděleny do skupin po čtyřech, kdy si každá supervidovaná měla vybrat pastelku a bez mluvení měly namalovat chaloupku.</p>	<p>Paní Hanka říká, že se sejdou s panem psychologem, na začátku si povídají o tom, jestli je v zařízení něco nového, jestli někdo odešel, nebo přišel. Zeptá se jich, co je trápí či netrápí, jestli je nějaký problém. Pak se zaměří na dva klienty, kteří mají aktuálně nějaký problém a rozebírají to.</p>

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 6: Průběh supervizních sezení- supervizoři

JAK PROBÍHAJÍ VAŠE SUPERVIZNÍ SETKÁVÁNÍ? PROSÍM, POPIŠTE MI TO.		
Supervizor-Charitativní dům pro matky s dětmi	Supervizor-Domov pro seniory Havlíčkův Brod	Supervizor-Ústav sociální péče Zboží
<p>Supervizorka říká, že každé supervizní sezení začíná stejně. Se supervidovanými zrekapitulují minulé období. Poté se supervizorka účastníků vyptá, jaká mají očekávání a s čím přichází na supervizi. Z tohoto rozhovoru, dle supervizorky, vyvstanou témata k řešení. Supervizorka říká: <i>„Poté se řídím intuicí, volba řešení vždy záleží na tématu“</i>. V případě volného času supervizorka na supervizi využívá i sebepoznávací aktivity.</p>	<p>Skupinová supervize dle respondentky probíhají v pravidelných intervalech 1-2krát za měsíc. V domově pro seniory bývá supervize častěji. Supervizorka říká, že nevýhodou je nestálost členů skupiny.</p> <p>Individuální supervize je, dle supervizorky, méně formální. Individuální supervizi supervizorka poskytuje v případě zájmu a volného času. Paní říká, že se snaží být v souladu s požadavky.</p> <p><i>„Na supervizní sezení si vždy mají supervidovaní přinést zakázku“</i>. Supervidovaní jsou, dle respondentky, často nepřipraveni. Ona však říká, že je trpělivá a čeká, co přijde. <i>„Další postup záleží na konkrétní situaci, jak jsem se již zmínila v předchozí otázce“</i>.</p>	<p>Supervizor říká, že při své práci nejvíce využívá „bálinta“. Někdy využije všechny části balintovské skupiny, někdy jen některé. V rámci supervizí dále využívá hraní rolí, kresbu, symbolické vyjádření problému. V rámci hraní rolí nechává supervizor supervidované, aby si vzájemně vyzkoušeli role personálu a klienta. Dle supervizora je kresba a symbolické vyjádření tématu na hranici mezi supervizí a psychoterapií. Supervizor se snaží využívat různé techniky a metody.</p>

Zdroj: vlastní výzkum

5. Diskuze

Cílem diplomové práce bylo zjistit, co probíhající supervize pracovníkům přináší a zda se v zařízeních liší supervizní techniky a metody. Zkoumaný soubor tvořili pracovníci třech různých zařízení lišící se cílovou skupinou. Jednalo se o Charitativní domov pro matky s dětmi, kde jsou cílovou skupinou děti a jejich matky. Druhým zařízením byl Domov pro seniory v Havlíčkově Brodě s cílovou skupinou senioři. Posledním zařízením byl Ústav sociální péče Zboží, které je určeno pro osoby od 19 let s mentálním postižením a vedle mentálního postižení také s tělesnou nebo smyslovou vadou.

Co vlastně supervize supervidovaným přináší? K zodpovězení této otázky jsem využila více dílčích otázek, které byly supervidovanými zodpovězeny dle záznamového archu. Zaměřila jsem se na otázku: „*Jaký přínos má supervize pro Vás, k čemu Vám slouží? Co je, dle Vašeho názoru, na supervizi pozitivního? Co je, dle Vašeho názoru, negativního?*“ Velice mě zaskočily odpovědi pracovníků z Charitativního domova pro matky s dětmi. Pracovnice tohoto zařízení uvedly, že pro ně supervize nemá žádný význam, tudíž je to i zbytečně strávený čas. Jedna respondentka dokonce uvedla, že kdyby supervize nebyla povinná, tak ji ani nenavštěvuje. Ficalová (2010) také ve své práci poznamenává, že když supervidované aktuálně netíží žádný problém, tak supervizi považují za zbytečnou. Malíková (2011) říká, že jedním z mýtů supervize je právě to, že by supervize měla být pouze v problémových zařízeních. Dalším mýtem je, dle této autorky, to, že supervize není potřebná v zařízeních, kde se pracovníci či vedení domnívají, že vše funguje a je v pořádku.

Myslím si, že odpovědi pracovníce pramení z původu jejich dosaženého vzdělání, jelikož žádná z těchto pracovníků není vzdělaná v oboru sociální práce či jiných humanitních oborech. Domnívám se tedy, že pracovníce neví, co všechno lze z dobře vedené supervize „vytěžit“. Co vidí pozitivního na supervizi tyto pracovníce? Tři pracovníce z pěti říkají, že na supervizi není pozitivního nic. Čtvrtá říká, že se může člověk uvolnit, ale dodává, že u ní tomu tak není. Poslední pátá pracovníce udala, že záleží na tom, co se na sezení řeší, buď může dojít k uvolnění, nebo nalezení jádra problému. Každá pracovníce tohoto zařízení vidí na supervizi něco negativního.

Negativum vidí ve špatném přístupu supervizora, vztazích v kolektivu, ale také v tom, že „pitvají“ věci ostatních, které si, dle respondentek, mají vyřešit pouze ty osoby, kterých se to týká. Oproti tomu v Ústavu sociální péče supervidovaní říkají, že jim supervize pomáhá nalézat nové zkušenosti a jiné pohledy ostatních na věc. Na supervizi si mohou s ostatními popovídat, mohou poznat klienty prostřednictvím ostatních. Všechny pracovnice vidí v supervizi pozitiva, pouze dvě pracovnice k pozitivnímu náhledu na supervizi přidaly i negativum. Negativum vidí jedna respondentka v tom, že si pouze povídají a druhá respondentka postrádá odborné hledisko.

Domnívám se, že převážně kladné odpovědi pramení z toho, že tři z pěti pracovnic jsou vzdělané v humanitním oboru, tudíž předpokládám, že byly se supervizi seznámeny již v době studia. Proto ví, co od supervize mají očekávat a co jim může supervize přinést. Pro pracovnice Domova pro seniory je supervize zdrojem uvolnění, zklidnění a uklidnění se. Pracovnice si prostřednictvím supervize stejně jako v Ústavu sociální péče popovídají s ostatními, lépe tak poznají své kolegy a kolegyně. Jedna z pracovnic také uvedla, že si díky supervizi „vyčistí“ hlavu od problému. I tyto pracovnice v supervizi vidí spíše pozitiva než negativa. Pozitivum v supervizi vidí všechny pracovnice, přičemž jedna dodala, že by preferovala spíše supervizi individuální. Je, dle těchto pracovnic, také na supervizi něco negativního? Dle jedné respondentky se stále dokola řeší stejné věci. Druhá říká, že se supervidovaní dostatečně neotevrou, když se sezení účastní více osob. Dle ostatních na supervizi není nic negativního. I Valentová (2007) říká, že dobře vedená supervize by měla supervidovaným přinášet úlevu, povzbuzení, motivaci a zároveň by pracovníkům měla dodat nové nápady, podporu a informace.

Jak probíhá supervizní sezení? K zodpovězení této otázky jsem využila také několik dílčích otázek vztahujících se k průběhu supervizního sezení. Jednalo se o otázky: „*Jak probíhají Vaše supervizní setkávání? Prosím, popište mi to. Jste spokojeni a s průběhem Vašeho supervizního setkání?*“ Zde se, dle mého zjištění, pracovníci všech tří zařízení shodovali. Supervizor se, dle odpovědí supervidovaných, nejprve zeptá pracovníků, zda chtějí něco řešit či zda mají nějaký problém k řešení. V několika rozhovorech mi respondentky sdělily, že mají mít téma předem připravené,

ovšem, dle pracovníků, ho připravené nemají. Dle jiných pracovníků má supervizor připravené téma, o kterém by se na sezení mohlo hovořit, kdyby supervidovaní žádné téma připravené neměli. Myslím si, že nepřipravenost na supervizní sezení pramení z toho, že pracovníci nepovažují supervizi za důležitou součást svého povolání. Zejména v Charitativním domově pro matky s dětmi jsou čtyři respondentky z pěti se supervizním sezením nespokojeny a jedna je velice nespokojena. Oproti tomuto zařízení stojí zbylé dvě zařízení, kde je polovina pracovníků s průběhem supervizního sezení spokojena a druhá polovina pracovníků uvedla, že je s průběhem supervize spokojena i nespokojena, tudíž v těchto případech volily neutrální odpověď. Co musí supervize splňovat, aby byla úspěšně poskytována? Dle Hawkinse a Shoheta (2004), se na úspěchu poskytované supervize podílí kromě supervizora a zadavatele také celá organizace, její kultura, celková připravenost na zavedení supervize a neustálý zájem probíhající supervizi dotvářet dle aktuálních potřeb supervidovaných. Jde o tzv. učící se organizaci. Když se na tuto situaci podíváme objektivně, tak zjistíme, že se nikdy nelze zavděčit všem, každý má jiné přání, očekávání, zkušenosti i problémy. Musíme si tedy přiznat, že přestože by byla supervize vedena tím nejlepším způsobem, tak se i v tomto případě supervize nedočká toho, že budou všichni zúčastnění stoprocentně spokojeni. Nelze tedy očekávat, že ji všichni pracovníci budou přijímat s nadšením. Někdo může supervizi přijít na chuť po několika sezeních, jiný si na ni nezvykne nikdy a někdo se s ní smíří jen proto, že je součástí práce, kterou má rád. Vždy je, dle Michkové (2008), důležité pokusit se pozitivně naladit co nejvíce supervidovaných.

Myslím si, že by problém mohl pramenit taktéž v nedostatečné znalosti supervize a jejím pravidelným využíváním v zařízení. Určitým řešením by, dle mého názoru, mohlo být společné sezení pracovníků, supervizora a zadavatele, kde by se znovu a důkladně pracovníkům vysvětlil termín supervize, možnosti supervize, pozitiva supervize a nové sepsání supervizního kontraktu, kde budou zohledněny požadavky všech zúčastněných. Druhým možným způsobem by mohlo být umožnění individuální supervize, při které by se pracovníci nemuseli obávat reakcí ostatních ve skupině.

Odpovědi supervizorů směřující na průběh supervizního sezení se shodují s odpověďmi supervidovaných. I supervizoři udávají, že se nejprve pracovníků zeptají

na problémy, které je tíží a které by chtěly řešit. Supervizorky ze dvou zařízení se dokonce shodují na tom, že pracovníci na supervizi chodí nepřipraveni. Supervizorka z Charitativního domova říká, že se výhradně řídí intuicí, volný čas na sezeních se snaží zpestřit sebezobcovacími aktivitami. Supervizorka z Domova pro seniory v případě absence tématu vyčkává, co přijde. Supervizor z Ústavu sociální péče tuto odpověď neuvádí.

Jaká jsou nejčastěji řešená témata na supervizi? Na tuto otázku se odpovědi supervidovaných a supervizorů shodovaly. Nejčastěji se, dle dotazovaných, řeší „případovky“ neboli práce s klientem; komunikace s agresivním klientem; práce v týmu; vztahy mezi vedoucím a týmem; provozní změny. I dle Havrdové (2007) bývá na jednotlivých supervizích nejčastějším tématem řešení kazuistiky. Témata jsou, dle Havrdové (2007), častokrát motivována potřebou potvrzení nebo ujištění se, že neubližují, nic neopomíjejí a postupují správně. Tato autorka dodává, že někdy bývá motivem i chuť supervidovaných učit se a hledat různé a nové varianty řešení.

Jak supervizor se supervidovanými pracuje? Využívá odlišné techniky v uvedených zařízeních? Zaměřuje se spíše na klientelu zařízení nebo na personál? Otázky na tyto odpovědi jsem se dotazovala respondentů v rámci rozhovorů. Je zajímavé, že se supervizoři shodují a říkají, že supervizní techniky volí dle aktuální situace. Respondentka z Charitativního domova dokonce říká, že se nejprve snaží vytvořit bezpečný prostor. S pracovníky před začátkem supervize nejprve zrekapituluje předchozí období, až poté se jich vyzptá na aktuální problémy a techniku supervize volí dle intuice. Taktéž supervizorka z Domova pro seniory volí supervizní techniku dle aktuální situace. Supervizor z Ústavu sociální péče říká, že supervize má svůj systém, teorii a každý supervizor si ji pak přizpůsobí tak, aby mu vyhovovala. On sám říká, že v supervizi využívá prvky logoterapie, jelikož pracuje mimo jiné jako logoterapeut. Všichni supervizoři se snaží využívat různé supervizní techniky. Nejčastěji volí tyto supervizní techniky: přehrávání rolí, balintovská skupina, relaxačně-meditační hry, naslouchání, zrcadlení, tvořivé techniky s využitím arteterapie. I Bártlová (2007) ve své knize udává, že existuje nepřehledné množství technik, které se dají v supervizi využít. Výpovědi supervizorů se shodují s výpovědí Bártlové (2007) v tom, že záleží na

zkušenostech, profesionální orientaci, vyzkoušených a oblíbených způsobech práce. Také Dvořáčková (2009a) se zmiňuje o tom, že výběr technik závisí na dovednostech a zkušenostech supervizora. Určitou roli při výběru techniky může, dle Dvořáčkové (2009a), také hrát cíl a účel konkrétní supervize. Bártlová (2007) říká, že se v supervizi velice dobře uplatňuje ústní prezentace případu, balintovská skupina, hraní rolí, T-groups neboli skupinové setkání, které je zaměřeno na prožitková cvičení, sebeuvědomování a uvědomování si vztahů. Dvořáčková (2009a) se v článku „Supervize jako nástroj duševní hygieny u studentů sociální práce“ také zmiňuje o supervizních technikách, které bývají v supervizích využívány. Dle Dvořáčkové se v supervizích využívají pohybové techniky, relaxační techniky, psychoterapeutické hry, psychodramatické techniky a balintovská skupina. Schavel (2004) říká, že ideální supervizor by měl umět dokázat ovlivnit jednání začátečníka tím, že ve své práci bude aplikovat vhodné metody a přístupy. Adekvátními technikami jsou, dle tohoto autora, brainstorming, hraní rolí k nalézání nových řešení, modelování situací s využitím řízené reflexe, která napomáhá zejména začátečníkům k sebepoznání.

Supervizoři se také shodují v tom, že při své práci se zaměřují zejména na supervidované a jejich potřeby. Supervizorka z Charitativního domova říká, že cílem supervize není zohledňování typologie klientů, ale práce se zaměstnanci. Ostatní supervizoři říkají, že je dobré, aby byl supervizor seznámen s klientelou zařízení, ve kterém supervizi provádí. Supervizor z Ústavu sociální péče dodává, že supervidovaní poznají, zda má supervizor s danou cílovou skupinou zkušenosti. Říká, že díky tomu potom supervizi berou vážněji.

A jaké jsou výpovědi ze strany supervidovaných? Zde mohu říci, že se výpovědi supervidovaných v jednotlivých zařízeních taktéž shodují. Ovšem výpověď supervizora a supervidovaných ze stejného zařízení se odlišují. Shodu ve výpovědích jsem zaznamenala pouze v Domově pro seniory. V tomto zařízení se, dle respondentů, řeší přinesená témata různě. Někdy se o tématu povídá, vyjadřují se názory a zkušenosti ostatních na dané téma. Dle respondentek mají všichni zúčastnění možnost se k danému tématu vyjádřit. Jindy přehrávají scénky nebo malují. V ostatních zařízeních se odpovědi respondentů a příslušných supervizorů odlišují. Pracovníci udávají, že

supervizní téma řeší tím, že si o něm povídají, říkají své zkušenosti či návrhy řešení. Supervizoři říkají, že využívají různé supervizní techniky. Supervidovaní zase udávají, že jsou supervizní sezení stejná.

Myslím si, že by se supervize měly odlišovat, protože stále stejné supervizní sezení, dle mého názoru, může supervidované odradit. Ze svojí zkušenosti vím, že mě stále stejné věci nebaví. Stejně to může být i v případě supervize. Stále stejné vedení může připadat pracovníkům zbytečné, může je to odradit, nemají se na co těšit, protože ví, jaká supervize bude. Domnívám se, že i z tohoto může pramenit nepřipravenost pracovníků na sezení. Nepřipravenost? Může hrát nepřipravenost nějakou roli v procesu supervize? Dle mého názoru ano, jelikož díky supervizi se zvyšuje profesionalita pracovníků, předchází se syndromu vyhoření a do jisté míry může mít vliv i na syndrom pomáhajících pracovníků. Šimek (2004) ve své knize také říká, že je supervize zejména u pomáhajících profesí jedním z předpokladů nejen pro výkon profese a profesního růstu, ale také pro uchování zdraví a prevence syndromu vyhoření.

Výzkum také ukázal, že neexistují speciální supervizní techniky, které by byly určeny pro zaměstnance pracující s dětmi, dospělými či seniory. Supervizoři se shodují na tom, že lze všechny techniky použít v jakémkoliv zařízení bez ohledu na cílovou skupinu. Supervizoři říkají, že záleží na osobnosti pracovníků. Supervizor z Ústavu sociální péče říká, že je supervize specifický způsob práce, kde „gró“ zůstává stále stejné, i když se pracuje v různých zařízeních. V souvislosti s těmito otázkami jsem se supervizorů zeptala, zda by podle nich měla mít supervize speciální metody a techniky pro různé věkové kategorie. Odpovědi se mi opět shodovaly. Všichni tři respondenti odpověděli, že by se supervizní techniky ani metody odlišovat neměly, mohou se popřípadě upůsobit konkrétním potřebám supervidovaných. I já si myslím, že by se supervize měla zajímat výhradně o potřeby supervidovaných, tudíž nepovažují za důležité, aby se supervizní techniky odlišovaly dle typologie klientů.

Odpovědi supervizorů na otázku týkající se toho, zda by se supervize měly lišit v zařízeních určených pro děti, dospělé a seniory byly různé. Supervizorky říkají, že se supervize liší v otázkách a tématech. Dle supervizora by se měl lišit supervizor, protože samotná supervize se zaměřuje na pracovníky.

Jaký názor na tuto stejnou otázku mají supervidovaní? Jedenáct supervidovaných se shodlo na tom, že by se supervize měly lišit v zařízeních určených pro děti, dospělé a seniory. Pracovnice se shodují na tom, že se bude lišit zaměřením práce, v přístupech, na pracovišti se budou vyskytovat jiné problémy a na supervizi se budou řešit jiná témata. Zbylé čtyři pracovnice říkají, že se supervize v zařízeních neliší, protože se vždy pracuje s lidmi a vzniklé situace nastávají podobné, i přestože vznikají v různých zařízeních.

Překvapením pro mne bylo to, že i pracovnice, které byly se supervizí spokojeny, na otázku: „*Je něco, co byste sám\ a na supervizi změnil\ a?*“ odpověděly, že by na supervizi něco změnily. Pouze jedna z patnácti pracovnic by supervizi ponechala takovou, jaká doposud byla. Nejčastěji by si pracovnice přály změnit typ supervize, frekvenci nebo délku sezení, způsob vedení supervizora a supervizi.

Na konci bych se ještě ráda vyjádřila k pozorování, které bych shrnula do pár vět. Můžu říci, že jsem předpokládala značnou neochotu pracovníků při získávání potřebných formací. Byla jsem velice ráda, že mi z každého zařízení věnovalo čas pět pracovníků, potažmo pracovnic. Všechny pracovnice se výzkumu ochotně účastnily, spolupracovaly a odpovídaly na otázky. Některé pracovnice odpovídaly stroze, většinou se jednalo o ty pracovnice, které jsou se supervizí nespokojeny. Pracovnice, které byly se supervizí spokojeny, tak se často i rozpovídaly. Líbil se mi přístup vedoucích pracovníků, vždy mi připravili místnost, tak abychom při rozhovoru byly co nejméně rušeny. I v případě rozhovorů se supervizory nebyl problém. Spíše byl problém v tom, kde se sejít, abychom na rozhovor měly klid. Z tohoto důvodu jsem nemohla uskutečnit dvě audio nahrávky, jelikož rozhovor probíhal v restauračním zařízení, kde bylo hlučno a zkušební nahrávka diktafonu nebyla použitelná. Supervizoři působili velice příjemně a byli ochotni mi vyjít vstříc.

6. Závěr

Diplomová práce s názvem *Supervize v pomáhajících profesích* se zabývá problematikou supervize v jednotlivých zařízeních lišící se cílovou skupinou.

Cílem práce bylo zjistit, jaké supervizní metody (a techniky) jsou používány ve vybraných zařízeních a zda a jak supervizor zohledňuje typologii klientů, s nimiž se v zařízeních pracuje. Druhým cílem práce bylo zjistit, jak vnímají supervidovaní pracovníci supervizi. V práci jsem si stanovila následující výzkumné otázky:

Co supervize přináší supervidovaným? Výzkum ukázal, že pro někoho supervize přínosná není, zejména v Charitativním domově pro matky s dětmi takto odpovídaly všechny pracovnice. V ostatních zařízeních byly odpovědi pracovníc převážně pozitivní. Pro tyto supervidované je supervize zdrojem uvolnění, zklidnění a uklidnění se.

Používají supervizoři na supervizích různé supervizní techniky s ohledem na typologii klientů? Výzkum neprokázal, že by supervizoři měli vyhraněné techniky a metody, které by volili dle cílové skupiny zařízení. Supervizoři v supervizi využívají přehrávání rolí, balintovskou skupinu relaxačně-meditační hry, naslouchání, zrcadlení, tvořivé techniky s využitím arteterapie, naslouchání a psychosociální hry. Tyto techniky volí dle aktuální situace a dle toho, co jim nejvíce vyhovuje a co se naučili na supervizních výcvicích. Na základě tohoto zjištění jsem stanovila druhou hypotézu H1: **Supervizní techniky jsou supervizory voleny dle aktuální situace, bez ohledu na typologii klientů.**

Zohledňuje supervizor typologii klientů, kteří jsou cílovou skupinou daného zařízení? Supervizoři říkají, že je dobré znát klientelu svých supervidovaných, ale v supervizi se spíše zaměřují na potřeby supervidovaných. Na základě tohoto zjištění jsem stanovila třetí hypotézu H2: **Vedení supervize je závislé na potřebách supervidovaných, nikoliv na typologii klientů, s nimiž se v zařízení pracuje.**

Domnívám se, že se mi stanovené cíle diplomové práce podařilo splnit. Tato práce může přispět ke zdokonalení vědomostí pracovníků v pomáhajících profesích o supervizi, jejím účelu a možnostech využití supervize v různých zařízeních, s ohledem na typologii klientů. Může být také využita jako studijní materiál pro studenty

Zdravotně sociální fakulty v Českých Budějovicích i studenty jiných škol s humanitním zaměřením a výukou supervize.

7. Klíčová slova

Supervize

Supervidovaný

Supervizor

Supervizní techniky

Pomáhající profese

8. Seznam použitých zdrojů

1. BÄRTLOVÁ, Eva, 2007. *Supervize v sociální práci*. Univerzita Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická. ISBN 978-80-7044-952-3.
2. BÄRTLOVÁ, Eva a Jaroslava MUŽÍKOVÁ, 2007. *Odborná praxe v sociální práci*. Univerzita Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická. ISBN 978- 80-7044-951-6.
3. BAŠTECKÁ, Bohumila a Petr GOLDMAN, 2001. *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-550-4.
4. BELARDI, Nando, 2005. *Supervision: Grundlagen, Techniken, Perspektiven*. Nördlingen: C. H. Beck 2. aktualizované vydání. ISBN 3 406 44757 0.
5. BŘÍZOVÁ, Bohdana a Lenka MOTLOVÁ, 2004. Supervize dobrovolných programů v oblasti sociální práce. In: *Supervize v sociální práci a její institucionální souvislosti*. Ústí nad Labem: Univerzita Jana Evangelisty Purkyně, Fakulta sociálně ekonomická. ISBN 80-7044-698-6. s. 38-42.
6. BURGER. M, 2008. *The Balint groups as a well-established stabilization method for general practitioners*. Gruppendynamik und organisationsberatung. Vol. 39, iss. 3, s. 316-325. ISSN 1618-7849.
7. CARROL, Michael a Margaret THOLSTRUPE, 2004. *Integrativní přístupy k supervizi*. Praha: Triton. ISBN 80-7254-582-5.
8. DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar, 2009a, č. 5. Supervize jako nástroj duševní hygieny u studentů sociální práce. *Sociální péče*. s. 34-35. ISSN 1213-2330.

9. DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar, 2009b, č. 6. Supervize jako prevence syndromu vyhoření. *Sociální péče*. s. 42-44. ISSN 1213-2330.
10. DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar, 2010a, č. 2. Cíle a funkce supervize. *Sociální péče*. s. 28-29. ISSN 1213-2330.
11. DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar, 2010b, č. 3. Formy supervize. *Sociální péče*. s. 8-11. ISSN 1213-2330.
12. Ficalová, Barbora, 2010. *Supervize jako forma podpory v pomáhajících profesích*. České Budějovice. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Fakulta zdravotně sociální. Mgr. Alena Bockschneiderová, Ph. D.
13. GABURA, Ján, 2005. *Sociálně poradenství*. Bratislava: Občianské združenie Sociálna práca. ISBN 80-89185-10-X.
14. GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce pro pedagogické obory*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-8-247-3379-1.
15. HANÁKOVÁ, Adéla, 2007. *Nové trendy v přípravě a uplatnění sociálních pracovníků*. Bratislava: OZ Sociálna práca. ISBN 978-80-89185-27-6.
16. HANÁKOVÁ, Adéla, 2008. Supervize v sociálních službách. In: VELEMÍNSKÝ, Miloš., STUDENOVSKÝ, Petr. *Rukověť pro poskytovatele a zadavatele sociálních služeb v oblasti problematiky dětí a mládeže*. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. ISBN 978-80-7394-064-5.
17. HARTL, Pavel, 1997. *Komunita občanská a komunita terapeutická*. Praha: SLON. ISBN 80-85850-45-1.

18. HARTL, Pavel, 2004. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-803-1.
19. HAVRDOVÁ, Zuzana, 2007, 4. Vysokoškolská výuka supervize umožní poskytování kvalitních služeb potřebným lidem. *Sociální práce. Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. s. 13-15. ISSN: 1213-6204.
20. HAVRDOVÁ, Zuzana, et al., 2010. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. Univerzita Karlova: Fakulta humanitních studií; Katedra řízení a supervize. ISBN 978-80-87398-06-7.
21. HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ, et al., 2008. *Praktická supervize: Průvodce supervizí pro začínající supervizity, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén. ISBN 978-7262-532-1.
22. HAWKINS, Peter a Robin SHOHET, 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-715-9.
23. HENDL, Jan, 2005. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.
24. KADUSHIN, Alfred, 2002. *Supervision in Social Work*. 4th ed. New York: Columbia University Press. ISBN: 0-231-12094-X.
25. KAHOUN, Vilém, et al., 2007. *Vybrané kapitoly k sociální práci – sociální práce II*. Praha: Triton. ISBN: 978-80-7387-064-5.
26. KALINA, Kamil, 2007, 7.2. Vzdělávání, výcvik a supervize pracovníků u terapeutických komunit pro drogově závislé. *Adiktologie*. s. 122-136. ISSN: 1213-3841.

27. KOPŘIVA, Karel, 2000. *Lidský vztah jako součást profese: Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 4. vydání. Praha: Portál. ISBN 80-7178-429-X
28. KRUTILOVÁ, D., P. ČÁMSKÝ a J. SEMBDNER, 2008. *Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Abena. ISBN 978-80-254-3427-7.
29. KUZMÍKOVÁ, Iva et al., 2011. *Sociální práce ve zdravotnictví*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3676-1.
30. LÁSKOVÁ, A, 2007. Úvod do supervize a duševní hygieny. In: JANOUŠKOVÁ, Klára. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava. s. 311-323. ISBN 978-80-7368-229-3.
31. MALÍKOVÁ, Eva, 2011. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3148-3.
32. MAROON, I., O. MATOUŠEK a H. PAZLAROVÁ, 2007. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu: Model pro supervizi*. Univerzita Karlova v Praze: Karolinum. ISBN 978-80-146-1307-9.
33. MATOUŠEK, Oldřich, 2003a. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-548-2.
34. MATOUŠEK, Oldřich, 2003b. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN: 80 - 7178-549-0.
35. MATOUŠEK, Oldřich, 2007a. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál. ISBN: 978-80-7367-310-9.

36. MATOUŠEK, Oldřich, et al., 2007b. *Základy sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-331-4.
37. MATOUŠEK, Oldřich, 2008. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. 2 přepracované vydání. ISBN 978-80-7367-368-0.
38. MICHKOVÁ, Adéla, 2008. *Supervize*. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích: Zdravotně sociální fakulta. ISBN 978-80-7394-145-1.
39. MICHKOVÁ, Adéla a Adéla MOJŽÍŠOVÁ, 2008. Supervize v sociální práci. In *Kapitoly sociální práce v praxi*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. 108–117 s. ISBN 978-80-7394-074-4.
40. PAČESOVÁ, Martina, 2004. *Lékař, pacient a Michael Balint: balintovské skupiny v Česku*. Praha: Triton. ISBN 80-7254-491-8.
41. PAGE, S, 2002. *Úvod do supervize: cyklický model*. Tišnov: Sdružení Scan. ISBN: 80-86620-002-X.
42. REICHEL, Jiří, 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3006-6.
43. RUSAC, S, 2011. *Motivation for supervision of social workers in retirement homes*. Ljetopis socijalnog rada. Vol. 18, Iss. 2, s. 305-331. ISSN: 1846-5412.
44. SCHAWEL, Milan, 2004. *Sociálne poradenství a supervízia v sociálnom práci*. Bratislava: Gerthoffer. ISBN 1335-05378.
45. ŠVAŘÍČEK, Roman. et al., 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

46. THOMAS, JT, 2007. *Informed consent through contracting for surveillance: minimizing risk, increasing doses*. Professional psychology-research and practice. vol: 38, iss: 3, s: 221-231. ISSN 0735-7028

47. TSUI, Ming-sum, 2005. *Social work supervision: Contexts and Concepts*. ISBN 076191767-5.

48. ÚLEHLA, Ivan, 2007. *Umění pomáhat*. 2. vydání. Praha: Slon. ISBN 978-80-86429-36-6.

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

50. VENGLÉŘOVÁ, Martina, 2007. *Problematické situace v péči o seniory*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2170-5.

51. VYMĚTAL, Jan, et al., 2004. *Obecná psychoterapie*. 2., rozšířené a přepracované vydání. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-0723-5.

52. VYMĚTAL, Jan, et al., 2007. *Speciální psychoterapie*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1315-1.

Internetové zdroje:

53. ANSE: Association of National Organization for Supervision in Europe [online].

ANSE standards for national organizations. c2009 [cit. 2012-02-01]. Dostupné z: <http://www.anse.eu/html/standards.html>

54. EASC- European Association for Supervision and Coaching. [online]. c2000 [cit. 5. 3. 2012]. Dostupné z: <http://www.supervision-eas.org>

55. Etický kodex sociálních pracovníků ČR schválený plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 s účinností od 20. 5. 2006. [online]. 2006 [cit. 7. 3. 2012]. Dostupné z: <http://www.socialniprocnici.cz/images/pdf/Etický%20kodex%20SSPCR.pdf>.
56. ČESKÝ INSTITUT PRO SUPERVIZI. *Etické zásady*. [online]. Český institut pro supervizi. Poslední aktualizace: 2006a [cit. 7. 2. 2012]. Dostupné z: <http://www.supervize.eu/o-techto-strankach/eticke-zasady/>
57. ŠIMEK, A. *Historie supervize v ČR*. [online]. Český institut pro supervizi. Poslední aktualizace: 2006b [cit. 7. 2. 2012]. Dostupné z: <http://www.supervize.eu/publikace-a-clanky/ruzne-texty/historie-supervize-v-cr/>
58. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele*. [online]. 2008 [cit. 14. 12. 2011]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf
59. NOVOTNÝ, J. *Něco o supervizi – cíle, úkoly, smysl, postupy*. [online]. Český institut pro supervizi. Poslední aktualizace: 2006c [cit. 2. 11. 2011]. Dostupné z: <http://www.supervize.eu/wpcontent/uploads/neco-o-supervizi.pdf>
60. ČESKÝ INSTITUT PRO SUPERVIZI. *Kdo je supervizor*. [online]. Český institut pro supervizi. Poslední aktualizace: 2006d [cit. 15. 2. 2012]. Dostupné z: <http://www.supervize.eu/supervizori/kdo-je-supervizor/>
61. TREMEDIAS. *O supervizi*. [online]. Poslední aktualizace 28. 8. 2008 [cit. 2. 12. 2011]. Dostupné z : <http://www.tremedias.cz/index.php/o-supervizi>

62. PRÁCE A SOCIÁLNÍ POLITIKA: NOVINY MPSV. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. [online]. 11. 1. 2007 [cit. 15. 2. 2012]. Dostupné z: <http://archiv.noviny.mpsv.cz/clanek.php?id=1387>

63. ČESKÝ INSTITUT PRO SUPERVIZI. *Co je supervize*. [online]. Český institut pro supervizi. Poslední aktualizace: 2006e [cit. 14. 2. 2012]. Dostupné z: <http://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>

64. VALENTOVÁ, V. *Supervize v pomáhajících profesích*. [online]. Poslední aktualizace: 2007 [cit. 5. 4. 2012]. Dostupné z: <http://www.supervize-psychotherapie.cz/supervize-v-pomahajicich-profesich.html>

9. Přílohy

Příloha 1 - Záznamový arch pro rozhovor se supervidovanými

Příloha 2 - Záznamový arch pro rozhovor se supervizory

Příloha 3 – Záznamový arch pro pozorování

Příloha 1: Záznamový arch pro rozhovor se supervidovanými

Záznamový arch pro supervidované

1. Rok narození.....

2. Pohlaví:
 - ⇒ Žena
 - ⇒ Muž

3. Nejvyšší stupeň vzdělání.
 - ⇒ základní vzdělání
 - ⇒ středoškolské vzdělání – výuční list
 - ⇒ středoškolské vzdělání – maturita
 - ⇒ vysokoškolské vzdělání – bakalářské
 - ⇒ vysokoškolské vzdělání – magisterské, inženýrské
 - ⇒ postgraduální vzdělání

4. V jakém oboru jste vzdělán\á?

5. Řekněte mi prosím, co si představujete pod pojmem supervize?

6. Co Vás jako první napadlo, když jste se dozvěděl/a o tom, že ve Vašem zařízení bude probíhat supervize?

7. Jaký je Váš současný názor na supervizi, po tom co už s ní máte zkušenosti?

8. Jaký přínos má supervize pro Vás, k čemu Vám slouží?

9. Jak probíhají Vaše supervizí setkávání? Prosím, popište mi to.

10. Co je, dle Vašeho názoru, na supervizi pozitivního?

11. Co je, dle Vašeho názoru, negativního?

12. Jakým způsobem dochází k řešení Vámi přinesených zakázek na supervizích setkání?

13. Myslíte si, že se supervize liší v zařízeních určených pro děti, dospělé a seniory?

14. V čem se podle Vás supervize odlišují?

15. Jste spokojen\á s průběhem Vašeho supervizního setkání?

velmi spokojená- spokojená – neutrální - nespokojená – velmi nespokojená

16. Jaká nejčastější témata řešíte na supervizi?

17. Je, dle Vašeho názoru, supervize důležitá v zařízeních, která se věnují pomáhajícím profesím?

18. Je něco, co byste sám\á na supervizi změnil\á?

19. Připomínky, doplnění

Záznamový arch pro supervizory

1. Rok narození.....

2. Pohlaví:
 - ⇒ Žena
 - ⇒ Muž

3. Nejvyšší stupeň vzdělání
 - ⇒ základní vzdělání
 - ⇒ středoškolské vzdělání – výuční list
 - ⇒ středoškolské vzdělání – maturita
 - ⇒ vysokoškolské vzdělání – bakalářské
 - ⇒ vysokoškolské vzdělání – magisterské, inženýrské
 - ⇒ postgraduální vzdělání

4. V jakém oboru jste vzdělán\a?

5. Co Vás vedlo k práci supervizora?

6. V jakých zařízeních provádíte supervizi?

7. Jakým způsobem pracujete se supervidovanými? Prosím, popište mi to.

8. Jaká bývají nejčastější témata k řešení na supervizích?

9. Co je cílem supervize v tomto zařízení?

10. Jak probíhají Vaše supervizí setkávání? Prosím, popište mi to.

11. Zohledňujete při své práci se supervidovanými typologii klientů (děti, dospělí, senioři), s nimiž se v zařízení pracuje?

12. Jakým způsobem ji zohledňujete?

13. Proč ji nezohledňujete?

14. Myslíte si, že se liší supervize v zařízeních určených pro děti, seniory a dospělé?

15. Proč si to myslíte?

16. Existují, dle Vašeho názoru, některé supervizní techniky, které jsou určeny pro zaměstnance pracující s dětmi, dospělými či seniory? Pokud ano, jaké?

17. Liší se tyto techniky v zařízeních, kde se pracuje s dětmi, seniory či dospělými?

18. Existují, dle Vašeho názoru, některé supervizní metody, které jsou určeny pro zaměstnance pracující s dětmi, dospělými či seniory? Pokud ano, jaké?

19. Liší se tyto metody v zařízeních, kde se pracuje s dětmi, seniory či dospělými?

20. Měla by mít podle Vás supervize speciální metody a techniky pro různé věkové kategorie? (děti, dospělí, senioři)

21. Připomínky, doplnění

Příloha 3: Záznamový arch pro pozorování

Záznamový arch pozorování

Při pozorování jsem si všímala těchto jevů:

- komunikace s respondentem,

- osobní výraz respondenta,

- aktivita respondenta,

- soustředěnost respondenta při rozhovoru,

- ochota účastnit se výzkumu,

- prostředí, ve kterém rozhovor probíhal,

- doplnění.