

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Bakalářská práce

SUPERVIZE V PERCEPCI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ
OBLASTNÍ CHARITY JIHLAVA

Autor práce: Monika Smejkalová

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Forma studia: kombinovaná

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

2018

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci na téma Supervize v percepci sociálních pracovníků Oblastní charity Jihlava 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 bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě (v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Teologickou fakultou) elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích 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 své kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum:

Podpis studentky

Poděkování

Děkuji vedoucímu své bakalářské práce doc. PhDr. Davidu Urbanovi, Ph.D. za metodické vedení, cenné rady a připomínky při zpracování této práce. Dále bych ráda poděkovala všem respondentům, kteří se podíleli na výzkumné části této práce a své rodině za podporu během studia

Obsah

I.	Úvod	6
II.	Teoretická část.....	8
1	Supervize	8
1.1	Definice supervize	8
1.2	Cíle supervize	9
1.3	Supervizor a supervidovaný	10
1.3.1	Supervizor	11
1.3.2	Supervidovaný.....	12
1.4	Frekvence supervize	12
2	Dělení supervize	13
2.1	Funkce	13
2.1.1	Vzdělávací/formativní funkce supervize.....	13
2.1.2	Administrativní/normativní funkce supervize.....	13
2.1.3	Podpůrná funkce supervize	14
2.2	Druhy supervize.....	14
2.2.1	Autosupervize	15
2.2.2	Individuální supervize	15
2.2.3	Skupinová supervize	16
2.2.4	Týmová supervize	16
3	Organizace.....	17
3.1	Kultura organizace.....	17
3.2	Supervizní kontrakt/dohoda.....	18
3.3	Oblastní charita Jihlava.....	19
3.3.1	Služby Oblastní charity Jihlava.....	19
3.4	Sociální pracovník.....	20
3.4.1	Kvalifikace sociálního pracovníka	20
III.	Empirická část.....	22
4	Cíl práce.....	22
5	Hlavní výzkumná otázka	22
6	Metodologie.....	22
6.1	Polostrukturovaný rozhovor	22
7	Popis výzkumného souboru	23
8	Výsledky výzkumného šetření	24

8.1	Kategorie 1: Identifikační údaje.....	24
8.2	Kategorie 2: Zkušenosti a vnímání supervize	25
8.3	Kategorie 3: Supervizor a supervidovaný	28
8.4	Kategorie 4: Supervizní setkání	30
8.5	Kategorie 5: Supervizní téma	32
8.6	Kategorie 6: Pozitiva a úskalí supervize	34
8.7	Kategorie 7: Představa ideální supervize.....	36
9	Diskuse	38
10	Doporučení pro praxi	42
IV.	Závěr.....	43
	Seznam použitých zdrojů.....	44
	Seznam tabulek	47
	Seznam příloh.....	48

I. Úvod

Supervize je významný nástroj pomáhajících profesí. Avšak ne vždy je pracovníky využívána efektivně. Se supervizí jsem se poprvé setkala při svých studiích na vysoké škole. Její skutečný přínos jsem pochopila až ve svém zaměstnání v Nízkoprahovém zařízení při Oblastní charitě Jihlava. Nastoupila jsem do pracovního týmu, který se nacházel v situaci vyhoření u většiny pracovníků. S tímto týmem jsem se zúčastnila několika supervizních setkání, ale předmětem nebyly nikdy jejich opravdové problémy. Pracovníci na supervizi řešili nepodstatná témata, a to co je trápilo, si nechávali pro sebe. S takto nastaveným přístupem k supervizi pravděpodobně nebylo možné problémy ošetřit. Následně 3 ze 4 pracovníků podali výpověď.

Na základě této zkušenosti bylo zvoleno toto téma. Aby bylo možné získat komplexní pohled pracovníků na supervizi, bylo potřebné doptat se jich na osobní názory na supervizi, jejich zkušenosti se supervizí, osobu supervizora a supervidovaného a případné změny, které by v supervizi uvítali. Hlavním cílem práce je zjistit, jak sociální pracovníci Oblastní charity Jihlava vnímají supervizi (jak na ni nahlíží, jak ji hodnotí, jaké by přivítali v supervizi změny). V teoretické části byla naplněna dílčí část cíle popsáním nezbytných témat jako je především supervize, Oblastní charita Jihlava a sociální pracovník.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část. V teoretické části je popsána definice supervize, její cíle a dělení na druhy a funkce. Práce se věnuje také kultuře organizace, službám, jež poskytuje Oblastní charita Jihlava a sociálnímu pracovníkovi. V empirické části je postupováno formou kvalitativního šetření. Pro získání výzkumných dat byl použit polostrukturovaný rozhovor. Rozhovoru se podrobilo 5 sociálních pracovníků ze služeb prevence, kteří jsou zaměstnáni u Oblastní charity Jihlava. Otázky z rozhovorů jsou členěny do 7 kategorií. První kategorií jsou identifikační údaje pracovníků, další kategoriemi jsou zkušenosti a vnímání supervize, supervizor a supervidovaný, supervizní setkání, pozitiva a úskalí supervize a představa ideální supervize. Výsledky výzkumné části této práce byly vyhodnocovány pomocí metody otevřeného kódování.

Aktuálnost tématu spatřuji v neustálém rozšiřování supervize i do dalších oborů. Z psychologie se dostala do pomáhajících profesí a domnívám se, že její přínos by ocenili i pedagogové.

Přínos práce by měl být jak pro vedení Oblastní charity Jihlava, tak pro její zaměstnance. Výsledky práce by měly vedení organizace umožnit ověření formulace supervizního kontraktu dle potřeb jejích zaměstnanců. Pracovníkům výsledky poslouží k ujasnění si vlastního pohledu na supervizi, její pozitiva a negativa.

Informace pro sepsání práce byly čerpány z bibliografických a internetových zdrojů a ze zákonů.

II. Teoretická část

V teoretické části je věnována pozornost definici pojmu supervize a jejím cílům. Jsou zde také objasněny subjekty supervize. Další kapitola popisuje druhy a funkce supervize, se kterými mají zkušenosti sociální pracovníci Oblastní charity Jihlava.

1 Supervize

V této kapitole píšeme o definici supervize, cílech, účastnících supervize a její frekvenci.

1.1 Definice supervize

Dle Encyklopedie sociální práce je supervize proces, při kterém dochází k přenosu informací od profesně zkušenějšího supervizora směrem k méně zkušenému supervidovanému, s ohledem na poslání a cíle organizace.¹

"Supervize je systematická odborně vedená reflexivní interakce lidí směřující k prohloubení kvality práce v určité pracovní oblasti. Je uskutečňována na bázi kontraktu mezi zadavatelem supervize, supervizorem a účastníky supervize a z něj se odvíjejícího pracovního spojení. Zaměřuje se na konkrétní možnosti vyladění pracovních postojů, postupů a vztahů s realizací profesionálních hodnot a cílů v pracovní situaci."²

Slovo supervize je složenina dvou latinských slov *super*-nad, nahoře, nadhled nebo nadměrnost a *videre*-vidět, nazírat, pohled, zjevení nebo vidina. Supervize jako disciplína, která klade důraz na kompetence, se objevuje od konce dvacátého století. Vývoj supervize je ovlivněn místem a organizací, ve které se provozuje. Supervize supervidovaným umožňuje snazší orientaci v jejich profesi a poskytuje podporu pracovníkovi v jeho rozhodnutích. Je prostředkem, jehož úkolem je zvýšit kvalitu služby poskytované klientovi.³

¹MAROON, Istifan. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.

²MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7

³MOJŽÍŠOVÁ, Adéla, ed. Kapitoly sociální práce v praxi. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2008. ISBN 978-80-7394-074-4 s. 108

Supervize bývá často zaměňována s pojmem konzultace. Konzultací se rozumí taková činnost, kdy své zkušenosti na specifické téma předává jeden odborník druhému odborníkovi.⁴

Dle Havrdové je supervize opakující se proces, kdy supervidovaný získává znalosti, dovednosti a podporu od kvalifikovaného, nebo zkušenějšího pracovníka.⁵ V supervizním procesu lze řešit taková témata, která mohou její účastníci změnit. Jedná se například o pochopení vlastního jednání, emocí a vztahy v pracovním kolektivu nebo s klienty.⁶

1.2 Cíle supervize

V průběhu historie byla nejdůležitějším cílem supervizora potřeba naučit nové kolegy správně vykonávané praxi, reflektovat jejich práci a učit je uvažovat o svém jednání.⁷

Supervize sociálnímu pracovníkovi nabízí možnost odstupů od situací, které se udály v jeho profesi. I když některé situace pracovník řeší dle toho, co už zná z teorie nebo praxe, nastávají i takové, které u něho vyvolávají otázky, nebo pochyby o správnosti svého předchozího jednání. Pracovník má díky odstupům, reflexi a podpoře možnost změnit své jednání, nebo si ujasnit principy organizace a své schopnosti.⁸ Tyto otázky se formují již při sepisování supervizního kontraktu, kde organizace uvádí dlouhodobý cíl, jehož součástí jsou okruhy otázek. Tento cíl rozvíjí pravidelná supervizní setkání. Pracovníci přinášejí konkrétní cíle, které se snaží společně se supervizorem naplnit. Tyto dílčí cíle se naplňují a vyhodnocují v průběhu každého supervizního setkání.⁹

Dle Maroona si supervize klade za cíl, aby supervidovaní byli schopni používat teoretické znalosti ve své profesi.¹⁰

Jednou z hlavních funkcí supervize je předcházení vzniku syndromu vyhoření. Syndrom vyhoření je charakteristickým souborem symptomů objevujících se u sociálních

⁴MAROON, Istifan, Oldřich MATOUŠEK a Hana PAZLAROVÁ. Vzdělávání studentů sociální práce v terénu: model pro supervizi. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1307-9 s. 8

⁵HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize. Praha: Galén, c2008. ISBN 978-80-7262-532-1 s. 18

⁶Tamtéž s. 69

⁷BAŠTECKÁ, Bohumila, Veronika ČERMÁKOVÁ a Milan KINKOR. Týmová supervize: teorie a praxe. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0940-9 s. 99

⁸MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4 s. 362

⁹VRTIŠKOVÁ, Marie. Teorie a metody sociální práce. Brno: Tribun EU, 2009. Knihovnicka.cz. ISBN 978-80-7399-877-6 s. 117

¹⁰MAROON, Istifan. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-2620-180-9, s. 72

pracovníků i jiných pracovníků v pomáhajícím procesu. Nastává tehdy, nezvládá-li se pracující vypořádávat s kumulujícím se stresem. U pracovníků v pomáhajících profesích je velmi velká pravděpodobnost vzniku příznaků syndromu vyhoření tehdy, nesnaží-li se organizace vytvořit vhodné podmínky pro fungování kolektivu, reflektování interakcí s klientem a zmírnění stresu vzniklého profesní zátěží. Syndrom vyhoření se projevuje ztrátou zájmu o svou práci, vyčerpaností či ztrátou smysluplnosti své práce. Mezi další projevy syndromu vyhoření se řadí tělesné, emocionální a duševní vyčerpání. U syndromu vyhoření můžeme pozorovat stádia nadšení, stagnace, frustrace, apatie a intervence.¹¹

1.3 Supervizor a supervidovaný

Mezi supervidovaným a supervizorem často vyskytuje soustava osobních vztahů, která usnadňuje, ale i komplikuje práci na rozvoji supervidovaného.¹²

Má-li být supervize efektivní je potřeba si na začátku ujasnit postupy, metody a cíle, s ohledem na potřeby organizace a pracovní smlouvu. Tím se předejde například strachu z toho, že supervidovaného bude supervizor hodnotit, nebo naopak. Je důležité vytvořit bezpečné prostředí, které umožní oboustrannou zpětnou vazbu. Na základě oboustranné zpětné vazby lze měnit předchozí smlouvu, jak je již zmíněno v předcházející kapitole.¹³

Na výsledku supervize se mohou podepsat důležité faktory. Jedním z nich je motivace zaměstnanců k supervizi. Tu může ovlivnit též předchozí špatná zkušenost se supervizi. Je důležité podotknout, že na dobré supervizi se stejnou měrou podílí supervizor i supervidovaný.¹⁴

¹¹VRTIŠKOVÁ, Marie. Teorie a metody sociální práce. Brno: Tribun EU, 2009. Knihovnicka.cz. ISBN 978-80-7399-877-6 s. 118

¹²MAROON, Istifan, Oldřich MATOUŠEK a Hana PAZLAROVÁ. Vzdělávání studentů sociální práce v terénu: model pro supervizi. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1307-9 s. 24

¹³HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. Supervize v pomáhajících profesích. Vydání druhé. Přeložila Helena HARTLOVÁ. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0987-4 s. 42

¹⁴VRTIŠKOVÁ, Marie. Teorie a metody sociální práce. Brno: Tribun EU, 2009. Knihovnicka.cz. ISBN 978-80-7399-877-6 s. 115

1.3.1 Supervizor

V České republice doposud nebyly stanoveny standardy kvality supervize. Autoři a lektori supervize v České republice se shodli na dodržování požadavků na vzdělání supervizora dle Národních svazů supervize pod záštitou Asociace národních organizací pro Supervizi v Evropě.¹⁵

Zájemce o výcvik v supervizi musí splňovat podmínky vysokoškolského, magisterského vzdělání v humanitním či medicínském oboru. Disponuje zkušenostmi s vedením týmu. Jeho praxe v pomáhající profesi je minimálně desetiletá, či je absolventem psychoterapeutického výcviku, kdy uplynula doba pěti let od úspěšného ukončení magisterského oboru. Dále se musí zúčastnit 60 hodin supervize své činnosti. Pokud uchazeč splní všechny výše uvedené podmínky, musí se účastnit pohovoru, jenž slouží pro výběr k účasti na 380 hodinovém supervizním kurzu. Ten se skládá ze 45 hodin teoretického ukotvení a 35 hodin supervize supervize a dalších vlastních aktivit spojených se supervizí. Do těchto aktivit se zahrnuje zejména účast na bálintovské skupině, konferencích, vydávání a překládání odborných článků, vykonávání psychoterapie a mentoring supervize.¹⁶

Organizace předpokládá, že se supervizor bude nejen řídit etickým kodexem, ale také bude uplatňovat své znalosti, schopnosti a dovednosti v oboru, jež superviduje. Je autoritou, zároveň však empatický k požadavkům supervidovaného.¹⁷ Supervizor může být *interním* i *externím* zaměstnancem organizace. Je-li supervizor zaměstnán interně, je důležité, jakou funkci v organizaci vykonává. Je důležité, aby ho kolegové i vedení respektovalo a důvěřovalo mu. Interní supervizor slouží jako prostředník mezi posláním organizace a zaměstnanci. Řeší s pracovníky porušování pravidel, etického kodexu, kázeňské přestupky, ale zároveň jim poskytuje oporu a pomoc. S externím supervizorem se spolupracuje tehdy, je-li potřeba supervidovat tým nebo způsob vedení organizace.¹⁸

Od supervizora se očekává, že bude skromný, schopný naslouchat, bude mít pozitivní přístup k dalšímu vzdělávání. Měl by mít široké povědomí o organizaci, ve které supervizi provádí. Má schopnost nahlížet na situaci různými úhly a je schopný předejít střetům zájmů svých profesí. Supervizor je neutrální, transparentní odborník, který

¹⁵Dostupné z: https://www.supervize.eu/wp-content/uploads/prirucka_supervize.pdf, cit. dne: 12. 2. 2018

¹⁶Dostupné z: https://www.supervize.eu/wp-content/uploads/prirucka_supervize.pdf, cit. dne: 12. 2. 2018

¹⁷MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd.* Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4 s. 365

¹⁸Dostupné z: http://projekty.osu.cz/metakor/dok/sbornik_stextu.pdf, cit. dne: 12. 2. 2018

ochraňuje soukromí supervidovaných, kterým zároveň poskytuje reflexi. Umí nakládat s mocí, zvládat stres a úzkost.¹⁹

1.3.2 Supervidovaný

Dle Matouška je v supervizním procesu významná jak role supervizora, tak supervidovaného. Ke kladným výsledkům je potřeba, aby supervidovaný přicházel na sezení s připraveným konkrétním tématem, jež bude sdělovat otevřeně a pravdivě.²⁰ Je potřebné, aby se za pomoci supervizora aktivně podílel na dosažení vlastních potřeb a reagoval na situace vzniklé v průběhu supervize. Reflexe těchto situací ho nadále rozvíjí. Od supervidovaného se dále očekává, že se bude aktivně angažovat na zlepšování kvality služby, bude mít pozitivní přístup k sebepoznání a bude ochotný přiznat svou vinu, kterou chce odčinit. Supervidovaný by měl mít jasně stanovené hranice své i ostatních zúčastněných, které respektuje a dodržuje.²¹

1.4 Frekvence supervize

Aby byla supervize funkční, je nutné uskutečňovat pravidelná setkání. Nejčastěji se v organizacích dodržuje supervize po šesti až osmi týdnech. Venglářová uvádí osvědčenou časovou dotaci 2-3 hodin. Takto nastavená frekvence se doporučuje v zařízeních, kde se často střídají klienti. V ostatních zařízeních je možné supervidovat i v delším časovém rozmezí. Pravidelnou supervizi lze doplnit supervizí krizovou. Ta se svolává v případě nutného ošetření mimořádné události v organizaci. Za takové události se považuje sebevražda klienta, napadení pracovníka nebo v případě akutních změn v zařízení. Dalším způsobem, jak lze supervizi doplnit, jsou příležitostná setkání. Pracovníci si připraví téma, které chtějí na supervizi projednat. Tento typ supervize neumožňuje pracovníkům průběžný rozvoj.²²

¹⁹MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd.* Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4 s. 365

²⁰MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd.* Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4 s. 365

²¹HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize.* Praha: Galén, c2008. ISBN 978-80-7262-532-1 s. 82

²²VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Supervize v ošetrovatelské praxi.* Praha: Grada, 2013. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4082-9, s. 40

2 Dělení supervize

Supervizi je možné dělit několika způsoby. V této kapitole jsou popsány druhy a funkce supervize, se kterými se setkávají pracovníci Oblastní charity Jihlava.

2.1 Funkce

V následujících odstavcích se věnuji základním funkcím supervize, které popisuje odborná literatura.

2.1.1 Vzdělávací/formativní funkce supervize

Vzdělávací supervize bývá součástí praxe při studiích. Vzdělávání studentů sociální práce je proces, který zahrnuje jak teoretickou, tak praktickou průpravu. Jde o formu supervize, opírající se o poznávání, reflektování a plánování. Supervizor vede praktický výcvik, plní funkci konzultanta, je zkušeným pracovníkem, předává studentům znalosti, ukazuje metodu nácviku, pomáhá jim propojovat teoretické vědomosti s modelovými situacemi z praxe.²³

Supervizor neustále hodnotí počínání studentů, podporuje je v tom, aby sami vyhledávali nesnáze a snažili se je v rámci svých možností řešit. Pomáhá studentovi pochopit nepříznivé situace klientů díky rozboru a reflexi, při kterých používá metody jako je videotrénink, s následným komentářem.²⁴ Supervize umožňuje pracovníkovi vzdělání v takových oblastech, ve kterých má nedostatečné znalosti. Snaží se o uvědomění si stereotypního chování, které je často nevhodné i škodlivé. V průběhu supervize supervidovaní hledají nové způsoby řešení problému s klientem.²⁵

2.1.2 Administrativní/normativní funkce supervize

Supervizor je interní zaměstnanec organizace. Stojí na vedoucí pozici a do jeho nejdůležitějších kompetencí spadá kontrola kvality práce podřízeného pracovníka, výběr

²³MAROON, Istifan, Oldřich MATOUŠEK a Hana PAZLAROVÁ. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu: model pro supervizi*. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1307-9 s. 24

²⁴HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, c2008. ISBN 978-80-7262-532-1 s. 23

²⁵MOJŽÍŠOVÁ, Adéla, ed. *Kapitoly sociální práce v praxi*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2008. ISBN 978-80-7394-074-4 s. 113

nových zaměstnanců, vertikální propojení pracovníků napříč strukturou organizace, koordinace práce pracovníků a delegování podle jejich schopností a dovedností.

Supervizor má na starost dodržování nastavených standardů, usměrňuje a reflektuje práci pracovníka, částečně odpovídá za kvalitu odváděné práce v organizaci. Organizace, společně se supervizí, zajišťuje takovou podporu svým pracovníkům, která umožní dobrou kvalitu služeb klientům, kterým je služba poskytována.²⁶

2.1.3 Podpůrná funkce supervize

Podpůrná funkce supervize slouží především jako prevence proti syndromu vyhoření. Pracovníci se často setkávají s přemírou emocí, která na ně vyvíjí tlak. Tyto emoce mohou pramenit jak ze strany klienta, tak z týmu. Supervize pracovníkovi pomáhá v obtížných situacích, společně s ním se podílí na prožívání silných a negativních emocí. Podpůrná funkce se využívá zejména v externí formě. Externí supervizor poskytuje pracovníkovi podporu. Supervidovaný přichází za supervizorem s jasnou zakázkou, řeší určité téma ze své praxe. Externí supervize je zřídka poskytována individuálně, nejčastěji ji využívají celé pracovní týmy.²⁷

V supervizní skupině či týmu se supervizor snaží vytvářet bezpečné prostředí tím, že nepodceňuje témata, která supervidovaný přináší, oceňuje vykonávanou práci, přináší varianty řešení situací a zasazuje je do širších kontextů. Tato funkce supervize má výhody v tom, že se supervizor nemusí bát formulovat své postoje. Ovšem nacházíme zde také značné nevýhody v tom, že supervizor není schopen dohlížet na kvalitu vykonávané praxe svých supervidovaných.²⁸

2.2 Druhy supervize

Z mého pilotního výzkumu vyplynulo, že se v Oblastní charitě Jihlava využívá několik druhů supervize, proto jsem se je rozhodla v této kapitole popsat.

Na supervizi lze nahlížet z různých úhlů pohledů. Dělíme ji dle množství supervidovaných a frekvencí setkání. Při autosupervizi pracovník sám příležitostně

²⁶MAROON, Istifan, Oldřich MATOUŠEK a Hana PAZLAROVÁ. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu: model pro supervizi*. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1307-9 s. 19

²⁷MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd.* Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4 s. 364

²⁸HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, c2008. ISBN 978-80-7262-532-1 s.53

reflektuje své jednání. Při individuální supervizi je účastníkem pouze jeden supervidovaný, oproti tomu skupinová a týmová supervize zahrnuje práci s kolektivem pracovníků, jejichž setkání jsou předem naplánovaná.

2.2.1 Autosupervize

Jedná se o sebereflexi pocitů a reflexi pocitů klienta, vlastního jednání a chování a prostřednictvím pokládání si užitečných otázek. Pro sebereflexi je vhodné využívat techniky videotréniku nebo audio nahrávání, díky kterým se snáze nacházejí odpovědi na pokládané otázky. Může se stát, že pracovník v pomáhající profesi v minulosti sám prošel emočně náročným obdobím a není se svým problémem vyrovnán. Takovýto pracovník touží po moci, mívá sklony k seberealizaci skrze klienty, může být přecitlivělý na podobné situace, jež sám prožíval nebo si prostřednictvím klientů naplňuje vlastní potřeby. Aby byl pracovník schopen úspěšně pracovat s klientem, měl by využívat autosupervizi.²⁹

2.2.2 Individuální supervize

Individuální supervize má výhodu, že se soustředí vždy na supervizora a jednoho pracovníka. Supervidovaný se tedy s nikým nemusí dělit o čas a reflexi, kterou supervizor poskytuje. Specifika individuální supervize jsou v tom, že k supervizi dochází až ve chvíli, požádá-li o ni pracovník sám. Žádá o ni zpravidla v případech, cítí-li sám její potřebu, nebo uzná-li klient, že vzájemná spolupráce selhává. V tomto momentě nejde o radu zkušenějšího supervizora, nýbrž o získání nadhledu nad vzniklou situací. V průběhu individuální supervize supervidovaný zrekapituluje uběhlé období, nastíní problém, který hodlá řešit a má možnost nad ním přemýšlet. Následně situaci supervizor reflektuje a nabízí supervidovanému několik variant řešení. Nevýhodou individuální supervize je to, že supervidovaný nemůže čerpat z reflexí, poznatků a zkušeností ostatních supervidovaných.³⁰

²⁹VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada, 2013. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4082-9, s. 33

³⁰BÁRTLOVÁ, Eva. *Supervize v sociální práci*. Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická UJEP, 2007. ISBN 978-80-7044-952-3, s. 31

2.2.3 Skupinová supervize

Skupinová supervize se sestává z 3-12 supervidovaných. Je vhodné, aby účastníci supervize nepracovali na stejném pracovišti, ale vyznačovali se stejným cílem, například jsou ve vedoucí funkci, pracují se stejnou cílovou skupinou, či se podílí na společném projektu. Pocházejí-li pracovníci z jednoho pracovního kolektivu, nejedná se o skupinu, nýbrž o tým. Pro skupinovou supervizi je důležité, že mezi účastníky nejsou vytvořeny pracovní vztahy, proto se může od počátku vytvářet skupinová kultura a hierarchie. Výhodou skupinové oproti individuální supervizi může být menší závislost na supervizorovi. Dle Havrdové je pozitivním přínosem ve skupinové supervizi to, že na sebe účastníci supervize vzájemně působí a učí se jeden od druhého.³¹

Hawkins a Shohet uvádějí sedm výhod skupinové supervize. První výhodou vidí z časového hlediska. Při skupinové supervizi lze supervidovat více pracovníků najednou. Dále jako výhodou vidí podporu, kterou si vzájemně účastníci poskytují. Třetí výhodou shledávají v čerpání z reflexí. Čtvrtou výhodou je introjekce a projekce, kdy účastníci supervize sdělí pozitivní i negativní pocity, které jim vyvolává řešená situace. Další výhodou shledávají ve zkušenostech ostatních účastníků. Skupinová supervize může poskytnout prostor pro různé terapeutické techniky a poslední výhodou shledávají v tématu skupinové supervize a v tom, že supervidovaní mají možnost brát si příklad ze supervizora a z jeho stylu vedení skupinové supervize.³²

2.2.4 Týmová supervize

Hajný týmovou supervizi dělí na *supervizi týmu* a *supervizi v týmu*. Tyto dva pojmy od sebe dělí zaměření na jádro problému. Na rozdíl od supervize v týmu se supervize týmu zabývá spoluprací, kompetencemi pracovníků, neformálních rolí pracovníků, vztahů v týmu, vztahů týmu a organizace a soustředění se na poslání a cíle organizace. Supervize v týmu se soustředí na kazuistiky klientů nebo reflexi práce s klienty.³³ Pro týmovou supervizi není podstatné pracovní zařazení jednotlivých členů týmu, účastní se ji všichni členové kolektivu, včetně vedoucího. Zaměřuje se zejména na efektivní fungování celého

³¹BÁRTLOVÁ, Eva. *Supervize v sociální práci*. Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická UJEP, 2007. ISBN 978-80-7044-952-3. s. 76

³²HAWKINS, Peter a Robin SHOHEIT. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9 s. 132

³³HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, c2008. ISBN 978-80-7262-532-1 s. 94

týmu.³⁴ Díky neformální hierarchii mezi týmovými pracovníky je výhodou týmové supervize proces seberealizace, prosazování, komunikace a způsob spolupráce.³⁵

Dalšími používanými formami supervize je tandem, kdy společně diskutují kolegové, kteří mají podobnou míru zkušeností. Peer supervize se využívá mezi kolegy, kdy funkci supervizora vykonává každý z pracovníků a jedná se spíše o funkci podpůrnou.³⁶

3 Organizace

Kapitola organizace pojednává o kultuře organizace, supervizním kontraktu a Oblastní charitě Jihlava a zařízeních, které zřizuje. Dále je zde popsáno, kdo je sociální pracovník, jaké vykonává činnosti a jaká je jeho potřebná kvalifikace.

3.1 Kultura organizace

Autoři se shodují v tom, že kultura organizace může výrazně ovlivňovat průběh supervize. V následujících odstavcích jsem se zaměřila na její popis a vliv na průběh a výsledek supervize.

Bartlová uvádí, že každá organizace disponuje svou kulturou. Kultura organizace se vyznačuje naučenými vzorci chování, jednání a přemýšlení o problémech, které jsou novým pracovníkům v organizaci předávány jako normy organizace a je třeba se jimi řídit. Na proces supervize výrazně nepůsobí pouze hodnoty, předpoklady, sdílené významy a komunikace v kolektivu, ale i očekávání a způsoby myšlení.³⁷ Dle Havrdové taktéž do supervize vstupuje supervizor se svou profesionální kulturou, která může být v rozporu s kulturou organizace. Pokud se tyto dvě kultury diametrálně liší, mohou vznikat nepatrné konfrontace, jež kazí dobrou supervizní praxi.³⁸ Dobrou supervizní praxí se rozumí vytvoření bezpečného místa a vztahu jak mezi supervizorem a supervidovaným, tak mezi supervidovanými samotnými.³⁹ Původem nepatrných

³⁴Dostupné z: http://projekty.osu.cz/metakor/dok/sbornik_stextu.pdf, cit. dne: 12. 2. 2018

³⁵VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada, 2013. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4082-9. s. 51

³⁶BÁRTLOVÁ, Eva. *Supervize v sociální práci*. Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická UJEP, 2007. ISBN 978-80-7044-952-3. s. 35

³⁷ Tamtéž s. 35

³⁸MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd.* Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4 s. 366

³⁹Dostupné z: <https://www.mpsv.cz>, cit. dne: 2. 3. 2018

konfrontací mohou být jiné hodnoty a odlišná očekávání od vedení organizace a supervizora. Vedení může nakládat se supervizí jako s prostředkem k uplatnění vlastních zájmů, a tím tak ovlivňuje její výsledky. Nejčastějším faktorem, který ovlivňuje průběh supervize, je omezování financí. Jsou-li rozdíly v požadavcích na supervizi natolik velké, stane se, že je nutné supervizi ukončit.⁴⁰

Organizace též může supervizi využít jako prostředek pro ovlivňování výsledku supervize, kdy uzavírá se supervizorem koalici a následně používá získané informace proti týmu. Tímto zneužíváním dochází například k rozvázání pracovního poměru s pracovníkem a organizací. Jsou-li cíle supervidovaných v rozporu s posláním a cíli organizace, měl by supervizor navrhnout pracovníkům snahu o diskusi s vedením. Nestane-li se tak, supervizor nenavrhuje škálu různorodých řešení a podporuje tým v jejich počínání, uzavírá koalici s pracovníky. Spojenectví pracovníků a supervizora není záměrem organizace při uzavírání dohody se supervizorem.⁴¹

3.2 Supervizní kontrakt/dohoda

Předcházením vzniku problémů, které ovlivňují průběh supervize, napomáhá předem vyjednaný supervizní kontrakt mezi zadavatelem supervize, kterým je zpravidla vedení organizace, a supervizorem. Jde především o završení analýzy potřeb organizace. Kvalitně ujednaným kontraktem se podle Havrdové rozumí ujasnění si konkrétních potřeb a očekávání organizace a supervizora. Dostatečně stanovený kontrakt by měl zamezovat vzniku koalic a stanovovat jasné hranice.⁴² Má dvě formy, písemnou a ústní. Písemná dohoda mezi supervizorem a vedením obsahuje informace o četnosti, podobě supervize, trvání supervizního sezení, peněžním vypořádání a uzavírá se na dobu určitou. Ústní kontrakt se týká supervizora a supervidovaných. Součástí každého setkání je popis konkrétních témat a stanovení postupů práce, má za cíl zajistit rovnovážný postoj všech stran.⁴³

⁴⁰MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. *ISBN 978-80-262-0213-4* s. 366

⁴¹VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada, 2013. *Sestra (Grada)*. *ISBN 978-80-247-4082-9* s. 30

⁴²HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kultura organizace a supervize ve vzájemném působení*. Praha: FHS UK, 2011. *ISBN 978-80-87398-14-2*. s. 27

⁴³VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. Praha: Grada, 2011. *Sestra (Grada)*. *ISBN 978-80-247-3174-2*. s. 162

3.3 Oblastní charita Jihlava

„Oblastní charita Jihlava je profesionální organizace, která poskytuje pomoc a podporu potřebným lidem a jejich okolí. Pracovníci i dobrovolníci kladou důraz na lidskou důstojnost a duchovní hodnotu každého člověka. Usilují o změnu postojů lidí vedoucí ke zvyšování společenské soudržnosti.“⁴⁴

Oblastní charita Jihlava je zřizována Diecézní charitou Brno. „Zřizovatelem Charity ČR je Římskokatolická církev v ČR. Svou strukturou kopíruje Charita Česká republika její uspořádání. Na regionální úrovni spravuje církev diecéze, které se dělí na děkanáty a ty zase na farnosti. V diecézích tak poskytují sociální a zdravotní služby diecézní charity a v děkanátech oblastní charity. Na úrovni farností působí charity farní.“ Zaměstnanci a dobrovolníci Oblastní charity Jihlava svou práci vykonávají v souladu s Kodexem Charity České republiky, Etickým kodexem sociálních pracovníků a Stanov Diecézní charity Brno.⁴⁵

3.3.1 Služby Oblastní charity Jihlava

Služby Oblastní charity Jihlava se dělí na služby sociální prevence a služby sociální péče. Konkrétně to je Adapta Jihlava - odlehčovací služba, Adiktologická ambulance, Centrum primární prevence Vrakbar Jihlava, Centrum U Větrníku - kontaktní a poradenské centrum, Denní stacionář Pohodář Luka nad Jihlavou, Erko - nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Jihlava, Charitní domácí hospicová péče - Bárka, Charitní ošetrovatelská služba Jihlava, Charitní pečovatelská služba Telč, Charitní pečovatelská služba Nová Říše, Charitní pečovatelská služba Luka nad Jihlavou, Charitní pečovatelská služba Kostelec, Charitní pečovatelská služba Kamenice, Klubíčko Jihlava - Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, Klíček Jihlava - neformální předškolní klub, Následná péče Jihlava, Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež MAJÁK Luka nad Jihlavou, Nízkoprahový klub Vrakbar Jihlava, Osobní asistence Dačice, Šatník Dačice, Terénní Programy SOVY – Terénní programy v sociálně vyloučených lokalitách a ZASTÁVka Telč - nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.⁴⁶

⁴⁴ Dostupné z: <http://jihlava.charita.cz/informace/> cit. dne: 2. 3. 2018

⁴⁵ Dostupné z <http://dchb.charita.cz/> cit. dne: 2. 3. 2018

⁴⁶ Dostupné z: <http://jihlava.charita.cz/adresar-zarizeni-oblastni-charity-jihlava/?page=3>, cit. dne: 2. 3. 2018

3.4 Sociální pracovník

Sociální pracovník je prostředníkem mezi sociální službou a klienty. Pomáhá jim získat orientaci a nadhled na služby, které jsou pro ně vhodné.⁴⁷ Sociální pracovník pracuje jak s jednotlivcem, skupinou tak s celou komunitou. Jeho základním úkolem je, aby klientům pomohl k sociálnímu fungování v jejich přirozeném prostředí. Pomáhá jim pochopit svobodnou, demokratickou společnost a zorientovat se v ní, objasňuje klientům vhodné chování a životní postoje ve společnosti. Nedílnou součástí náplně práce sociálního pracovníka je též koordinace multidisciplinárního týmu odborníků.⁴⁸

Zákon uvádí že, sociální pracovník „vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“⁴⁹

3.4.1 Kvalifikace sociálního pracovníka

Aby byl člověk schopen vykonávat profesi sociálního pracovníka, musí disponovat jistými dovednostmi, které lze získat studiem. Odbornou způsobilost k výkonu profese sociálního pracovníka, lze získat úspěšným dokončením vyššího odborného nebo vysokoškolského vzdělání v programu zaměřeném na sociální problematiku.⁵⁰ Vzhledem k nepřetržitému vývoji a změnám ve společnosti a růstu sociálních problémů, je potřeba neustálého získávání nových znalostí a dovedností.⁵¹

Zákon též stanovil podmínky pro udržení kvality poskytování sociální služby. Sociální pracovník má povinnost doplnit si kvalifikaci v časové dotaci 24 hodin za jeden kalendářní rok. Do těchto 24 hodin dalšího vzdělávání se započítávají akreditované kurzy, školící akce, akreditované kurzy nebo účasti na odborných konferencích. Každý

⁴⁷MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0, s. 47.

⁴⁸Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolsocialnihopracovnika-120116134909.pdf, cit. dne: 14. 2. 2018

⁴⁹Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf cit. dne: 14. 2. 2018

⁵⁰Tamtéž, cit. dne: 14. 2. 2018

⁵¹Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolsocialnihopracovnika-120116134909.pdf cit. dne: 15. 2. 2018

pracovník za absolvované vzdělávání od pořadající organizace obdrží osvědčení, které slouží jako doklad.⁵²

⁵²Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1_10_2017.pdf cit. dne: 14. 2. 2018

III. Empirická část

4 Cíl práce

Cílem práce je zjistit, jak sociální pracovníci Oblastní charity Jihlava vnímají supervizi.

5 Hlavní výzkumná otázka

Jak sociální pracovníci Oblastní charity Jihlava vnímají supervizi?

6 Metodologie

Pro získání nezbytných informací potřebných ke zpracování výzkumné části této bakalářské práce jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii a formou polostrukturovaného rozhovoru. Potřebná data jsem sbírala v měsíci únoru, roku 2018.

Pro seznámení se s daným tématem, bylo potřebné nejdříve prostudovat odborné literární, internetové a další zdroje. Před samotným výzkumem proběhl pilotní výzkum, do kterého byli zařazeni 3 sociální pracovníci z Oblastní charity Jihlava. Respondentům pilotního výzkumu jsem položila hlavní výzkumnou otázku, na kterou mohli volně odpovídat. Záměrem předvýzkumu bylo zjistit to, jak bude položená otázka pochopena a jak na ni budou respondenti reagovat. Ze získaných odpovědí byly dělány průběžné poznámky, které sloužily k vypracování dalších okruhů otázek, použitých v empirické části práce. Na ně odpovídalo 5 sociálních pracovníků Oblastní charity Jihlava, z čehož byly 3 ženy a 2 muži.

Všichni respondenti byli seznámeni se záměrem zjišťovaných informací, problematikou bakalářské práce a cílech empirického průzkumu. Sběr dat probíhal s ústním souhlasem všech respondentů. Rozhovory byly zaznamenáván prostřednictvím audio média. Následně byl záznam doslovně přepsán do programu Microsoft Word. Pečlivou analýzou získaných informací vzniklo 6 kategorií. Sepsáním závěru byl ukončen výzkumný průzkum této bakalářské práce.

6.1 Polostrukturovaný rozhovor

Pro výzkumnou část této bakalářské práce byla zvolena metoda polostrukturovaného rozhovoru. Pracovníkům bylo položeno předem promyšlených 13 otázek, na které se

mohli otevřeně vyjadřovat. Délka rozhovorů se odvíjela od výřečnosti daného pracovníka. Jeden z rozhovorů trval 40 minut, neboť pracovník u většiny otázek popisoval své zkušenosti se supervizí v průběhu změn v hierarchii organizace, což sloužilo k snazšímu utvoření představy o dané problematice. Ostatní rozhovory se pohybovaly v délce od 5 do 20 minut.

Po analýze získaných informací z rozhovorů se sociálními pracovníky jsem data rozdělila do 6 kategorií. Tyto kategorie jsou: Zkušenosti se supervizí a její vnímání, Supervizní setkání, Pozitiva a úskalí supervize, Supervizor a supervidovaný, Supervizní téma a Představa ideální supervize. Tyto kategorie zahrnují odpovědi na pokládané otázky. Pro vyhodnocení rozhovorů byla použita metoda otevřeného kódování.

7 Popis výzkumného souboru

Výzkumným souborem bylo 5 sociálních pracovníků z různých zařízení, které zřizuje Oblastní charita Jihlava. Pracovníci si vzhledem k povaze výzkumných otázek nepřáli uveřejňovat název zařízení, ve kterém pracují. Svolení k uskutečnění rozhovorů dalo 5 z celkového počtu 8 oslovených sociálních pracovníků, tři pracovníci odmítli z důvodu časové vytíženosti. Jelikož jsem též zaměstnaná u Oblastní charity Jihlava a respondenti jsou mými kolegy, se kterými se osobně znám, oslovovala jsem je tykáním.

8 Výsledky výzkumného šetření

Obsahem osmé kapitoly jsou výsledky výzkumného šetření.

8.1 Kategorie 1: Identifikační údaje

Tabulka 1: Identifikační údaje respondentů

Respondent	Označení	Věk	Dosažené vzdělání	Pracoviště	Délka praxe v sociálních službách	Délka praxe v Oblastní charitě Jihlava
Sociální pracovník	Spk 1	26 let	VŠ	Služba prevence	3 roky	3 roky
Sociální pracovník	Spk 2	57 let	VŠ	Služba prevence	15 let	2 roky
Sociální pracovnice	Spk 3	28 let	VOŠ	Služba prevence	3, 5 roku	3,5 roku
Sociální pracovnice	Spk 4	25 let	VŠ	Služba prevence	2 roky	2 roky
Sociální pracovnice	Spk 5	23 let	VOŠ	Služba prevence	1 rok	1 rok

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 1 znázorňuje zjištěné identifikační informace o sociálních pracovnících z Oblastní charity Jihlava (Spk 1- Spk 5). Tito pracovníci odpovídali na otázky, které jim byly pokládány v rámci výzkumného šetření. Respondenti byli sociální pracovníci ve věku od 23 do 57 let. Z toho byli dva respondenti s vyšším odborným a tři s vysokoškolským dosaženým vzděláním. Pracovníci sociální činnosti vykonávají v rozmezí od 1 roku do 15 let a jejich délka praxe u Oblastní charity Jihlava je od 1 roku do 3,5 let. Všichni tyto pracovníci svou profesi vykonávají ve službách prevence.

8.2 Kategorie 2: Zkušenosti a vnímání supervize

Tato kategorie otázek uvádí výpovědi sociálních pracovníků Oblastní charity Jihlava o jejich zkušenostech se supervizí a o tom, jak supervizi vnímají.

Tabulka 2: Otázka: Existuje několik druhů a forem supervize, s jakou supervizí máš zkušenost?

Respondent	Vzdělávací	Týmová	Individuální
Spk1	✓	✓	
Spk2		✓	✓
Spk3	✓	✓	✓
Spk4	✓	✓	
Spk5	✓	✓	

Zdroj: vlastní výzkum

Dle analýzy odpovědí mají čtyři pracovníci tedy (Spk 1, 3, 4, 5), zkušenost se supervizí ze školy. Velmi zajímavá je zkušenost respondenta (Spk1): „*Předmět supervize jsme měli v každém semestru a vztahoval se k absolvovaným praxím. To bylo během těch praxí, každých 14 dní, dvě hodiny. Ještě jsme supervizi měli vlastně i v online podobě, a to prostřednictvím chatu. Což byl úplně nesmysl. To muselo být povinný, jinak bysme na tu supervizi museli jezdit do školy, tak tohle bylo pro školu jako vhodnější, no možná i pro nás. (...) kdy jsme si prostě ty příběhy vymýšleli. Naopak to spíš odradilo od té supervize. (...) Šlo prostě o supervizi asi skupinovou. Že jsme byli každé na jiný praxi a pak jsme si říkali, co jsme tam zažili, a tak no.*“ I respondentka (Spk3) zmiňuje podobnou negativní zkušenost se skupinovou supervizí, se kterou se setkala při svých studiích: „*A to bylo úplně k ničemu, to je prostě výsměch, takhle to vůbec neprobíhá. No tak tam jsme měli supervizi vždycky po praxi a nás tam bylo prostě 30 a každý musel říct nějaký problém, jaký měl v té organizaci. Nebo prostě při té praxi a pak se vybrali témata, kterým se budem věnovat jo. A samozřejmě, když někdo téma neměl, tak si ho musel vymyslet.*“ Všichni respondenti, tedy (Spk1, 2, 3, 4, 5) mají zkušenost s týmovou supervizí, kterou získali v současném zaměstnání. Respondent (Spk3) mluvil o supervizi týmové a individuální: „*Míváme pravidelný týmový supervize. A když někdo chce, nebo řeší nějaký osobní problémy tak může využít individuální supervizi.*“ Týmovou supervizi mezi své

zkušenosti řadí i respondent (Spk1): „*A teď v práci jsem poznal ten pravej smysl supervize, už jsem ho aji tak pochopil. A teď máme v práci supervizi týmovou.*“

Tabulka 3: Otázka: Jaký vnímáš rozdíl mezi individuální, skupinovou a týmovou supervizí?

Respondent	Individuální je bezpečnější než skupinová a týmová	Individuální je větší prostor pro řešení osobního života	Individuální vrací pracovníka do týmu	Týmová usnadňuje směřování k cíli
Spk1	✓			
Spk2			✓	✓
Spk3	✓	✓		
Spk4	✓			
Spk5	✓			

Zdroj: Vlastní výzkum

Na otázku: „*Jaký vnímáš rozdíl mezi individuální, skupinovou a týmovou supervizí?*“ respondenti (Spk1, 3, 4 a 5) hovořili zejména o individuální supervizi jako o bezpečnějším prostoru oproti supervizím, kterých se účastní více supervidovaných. Respondentka (Spk4) shledává rozdíl v otevřenosti pracovníků: „*Jakože na individuální se víc rozovídají o těch třeba intimních tématech a na těch týmovejch víc nechaj mluvit ostatní.*“ Též pracovnice (Spk5) vidí v individuální supervizi výhody a zdůrazňuje bezpečný prostor: „*Při té individuální supervizi je dobrý, že ti může pomoct při řešení problému s ostatními pracovníky. Že řekneš ten problém a je tam prostě bezpečnej prostor.*“ Respondentka (Spk3) se shoduje s respondenty (Spk1, 4, 5) a dále uvádí, že do individuální supervize byla donucena ze strany své vedoucí. Jelikož téma, které by chtěla řešit neměla. Se supervizorem si popovídali o osobním životě, což oceňuje: „*Při individuální supervizi se supervizor hodně zajímá o tvý soukromí, protože ví, že se to hodně ovlivňuje. To je pro mě příjemný.*“ Respondent (Spk2) neřadí mezi své zkušenosti supervizi spojenou se vzděláváním, nýbrž uvádí příklady výhod individuální a týmové supervize: „*Individuální pomáhá navracet rozkolísanýho pracovníka do týmu. Týmová upevňuje směřování dle společných cílů.*“ Všichni respondenti tedy (Spk1, 2, 3, 4 a 5), vidí význam supervize pozitivně.

Tabulka 4: Otázka: Jaký má podle tebe supervize význam?

Respondent	Supervize je prospěšná pouze za určitých podmínek	Bezpečný prostor	Pomáhá	Poskytuje nadhled
Spk1	✓			
Spk2			✓	
Spk3		✓		
Spk4	✓			
Spk5				✓

Zdroj: Vlastní výzkum

V odpovědích na otázku: „*Jaký má podle tebe supervize význam?*“ nacházíme shodu u respondentů (Spk1) a (Spk4) v tom, že supervize může být prospěšná pouze za určitých podmínek. Tyto podmínky jsou pro respondenta (Spk1) tyto: „*Jako je fakt pěkný, že jsou rozepsané nějaký ty termíny supervizi. Hlavní je to, že prostě ty supervidovaný by měli mít v tu chvíli o čem mluvit. Když prostě jedeš na tu supervizi a nemáš o čem mluvit, tak si myslím, že je to spíš na škodu. Nevím, jestli mi může supervize jako přímo ublížit. Ale vím, že se kolikrát v tom týmu pak hledají nějaký problémy, který ani nejsou problémy.*“ Respondentka (Spk4) uvádí jako podmínku pro efektivní supervizi fungování v týmu: „*Chci říct, že je důležité, aby se lidi nebáli otevřít na supervizi to, co je trápí. A když nebude ten tým fungovat, tak se budou ty lidi bát.*“ Sociální pracovnice (Spk3) vidí význam supervize v bezpečném prostoru, který supervize poskytuje: „*(...) nebo tam můžeš otevřít témata, který jsou pro tebe těžký otevřít v práci. Že se necítíš bezpečně to řešit v týmu, že je v tý supervizi někdo, kdo to může korigovat.*“ Respondent (Spk2) na otázku odpovídá velmi stručně, avšak pozitivně: „*Hodnotím ji velmi efektivně. Může pomoci.*“ Pracovnice (Spk5) vidí význam supervize v získání nadhledu na danou situaci a sděluje, že při týmové supervizi poskytuje supervizor společně s ostatními zúčastněnými zpětnou vazbu, která jí pomáhá rozšířit úhel pohledu: „*Jako často se mi stane, že bych mohla nějakou situaci vyřešit sama, ale motám se pořád kolem toho samého. Kolem svých myšlenek a řešení. Prostě ztrácím tu perspektivu, chápeš. Za mě efekt rozhodně má. Hlavně v tom nadhledu, kterej tím dostanu.*“

8.3 Kategorie 3: Supervizor a supervidovaný

V této kategorii dotazování sociální pracovníci odpovídají na otázky týkající se osoby supervizora a supervidovaného.

Při analýze odpovědí na otázku: „*Jaká by podle tebe měla být osoba supervizora?*“, nalzáme výčty vlastností, které by respondenti u supervizora uvítali. Pracovník (Spk1) by u supervizora ocenil tyto vlastnosti: „*(...) odbornost, schopnost pružně jakoby reagovat na problémy, který prostě ty lidi tam přinášej a asi i empatii. Jako aby se uměl vcejtít do těch pracovníků.*“ Další respondentka (Spk4) supervizora popisuje takto: „*Taky by měl dodržovat mlčenlivost, třeba v tý individuální se něco probírá, tak aby to pak tomu týmu třeba neřekl. Hlavně by měl bejt nestrannej, aby nehájil zájmy třeba jednoho z toho týmu. Měl by nám chtít pomoct. No a taky si myslím, že by měl bejt odborník v tom našem oboru.*“ Respondent (Spk2) supervizora vidí takto: „*Možná, aby byl racionální s pochopením i toho iracionálního a hlavně důsledný. Asi by to měl být i zdatný metodik, praktik, rétorik, psycholog se schopností pedagogicky improvizovat.*“ Sociální pracovníce (Spk3) též uvádí: „*Musíš z něho samozřejmě cejtít zájem, že má zájem o ty tvoje problémy a tak. Neměl by to dělat tak, že tam je to horší, nebo že má taky problémy, to člověk nechce slyšet*“ Sociální pracovníce (Spk5) si myslí, že by supervizor měl být vůdčí osobnost. Dále se shoduje s respondentkou (Spk4), kdy uvádí, že: „*Očekávám od něho lojalitu, a aby udržoval rovnost mezi těma supervidovanýma, spolehlivost a taky mlčenlivost.*“

Tabulka 5: Otázka: Jaký má podle tebe vliv na supervizi to, zda je supervizor muž či žena?

Respondent	Nemá to vliv	Má to vliv, nevím jaký	Muž je konstruktivnější než žena
Spk1	✓		
Spk2		✓	
Spk3			✓
Spk4		✓	
Spk5	✓		

Zdroj: vlastní výzkum

Shodu můžeme shledávat i ve dvou odpovědích na otázku: „*Jaký má podle tebe vliv na supervizi to, zda je supervizor muž či žena?*“ Respondent (Spk1) a respondentka (Spk5) uvádí, že pohlaví na supervizi nemá žádný vliv. Respondent (Spk1) svůj svou myšlenku odůvodňuje: „*Oni všichni supervizoři podstupujou stejnej výcvik, kterej z nich udělá skutečný odborníky.*“ Respondenti (Spk2) a (Spk4) jsou si rozdílu v supervizi mezi mužem a ženou vědomi. V současné době ovšem nevědí, jaké by to rozdíly mohly být, neboť se setkali pouze se supervizorem mužem. Respondentka (Spk3) preferuje supervizory muže. Domnívá se, že muži jsou schopni se více zaměřit na podstatu problému. Oproti tomu ženy vidí mnohem více nepotřebných informací, které ji mohou ovlivnit. Dále říká, že: „*Když jsme řešili nějaký klientský věci, tak my jsme to viděli prostě z toho úhlu ženskýho a on to vidí prostě jinak, protože je to chlap.*“

Pracovnice (Spk4) na položenou otázku: „*Jaká by podle tebe měla být osobnost supervidovaného?*“, odpověděla: „*Pozitivně naladěnej, empatickej, možná i pozitivní. Měl by bejt taky profesionální. Asi i zkušeněj a hlavně důvěryhodnej.*“. Rozdílný názor má pracovník (Spk2), který si myslí, že by supervidovaný měl mít stejné vzdělání, jako jeho spolupracovníci: „*Měl by splňovat všechna kritéria pro činnost sociálního pracovníka. Tím myslím, že by měl rozumět sociální práci.*“ Zbylí respondenti (Spk1, 3 a 5) uvádí, že je velmi důležité, aby byl supervidovaný otevřený a upřímný. Podle respondentky (Spk3) je důležité, aby se snažil podrobně popsat problém, který na supervizi řeší. Dále je podle ní důležité, aby byl schopný sebereflexe.

8.4 Kategorie 4: Supervizní setkání

V kategorii Supervizní setkání odpovídají respondenti na otázky: „*Jak vnímáš průběh supervize? S jakým výsledkem odcházíš ze supervize? Jaký máš názor na účast vedení Oblastní charity Jihlava na týmovém supervizním setkání?*“

Tabulka 6: Otázka: S Jakým výsledkem odcházíš ze supervize?

Respondent	Minimum návrhů řešení od supervizora	Získání reflexe	Hledání vlastního řešení
Spk1	✓	✓	✓
Spk2		✓	
Spk3	✓	✓	✓
Spk4		✓	
Spk5		✓	

Zdroj: Vlastní výzkum

V popisu průběhu supervize se pracovníci (Spk1, 2, 3, 4 a 5) zcela shodují. Respondent (Spk1) průběh popisuje takto: „*No nejdřív přednesu své téma se všemi těmi okolnostmi, které se k němu vztahují, včetně pocitů a prožívání daný situace. Supervizor s ostatními z týmu na problém reagují a všichni se společnými silami snažíme dobrat k řešení vhodnému pro všechny zúčastněné strany.*“

Dále respondenti odpovídali na otázku ohledně výsledku supervize. Všichni respondenti tedy (Spk1, 2, 3, 4 a 5) ve svých odpovědích shodli. Ze supervize odjíždí s tím, že od supervizora či ostatních účastníků supervize dostali reflexi na řešený problém a návrhy postupů dalšího řešení. Dva pracovníci navíc uvádí, že jim supervizor nabídl málo možností řešení jejich problému. Respondent (Spk1) ovšem řekl: „*No, i když mi po té supervizi přijde, že mi ten supervizor dal málo řešení, tak o tom pak můžu přemýšlet sám. Tak zjišťuju, že to třeba ani tak není, že třeba on tě prostě navede k něčemu a ty o tom pak můžeš přemýšlet sám. A dobereš se k jinému řešení.*“ Oproti tomu sociální pracovnice (Spk3) zmínila, že ze supervize odjíždí s minimem možných návrhů a hledá také sama další možná řešení. Navíc podotkla, že se hlas vedení organizace může rozcházet s výstupem ze supervize. Tuto situaci vysvětluje slovy: „*Oni mají za to tu*

zodpovědnost, jak to jako bude. Takže ty, když to máš posvědčené od vedení, tak ono za to má tu zodpovědnost, takže to moje řešení se přizpůsobuje.“

Tabulka 7: Otázka: Jaký máš názor na účast vedení Oblastní charity Jihlava na týmovém supervizním setkání?

Respondent	Vedení by mělo být na supervizi	Vedení se účastní pouze z povinnosti
Spk1	✓	
Spk2		✓
Spk3		✓
Spk4	✓	
Spk5	✓	

Zdroj: Vlastní výzkum

Respondentka (Spk4) na otázku: *„Jaký máš názor na účast vedení Oblastní charity Jihlava na týmovém supervizním setkání?“* odpověděla: *„Jako myslím si, že je dobrý, když vedení ví, co jako ty pracovníci řeší v týmu nebo s klientama. Prostě ve službě jako no. Na druhou stranu fakt ty pracovníci před vedením nemluví upřímně.“* Zajímavý názor uvedla i pracovnice (Spk5): *„Podle mě by supervize měla být pro ty, kteří jsou spolu nejčastěji v přímé práci a jestli je to i vedení, tak i to by tam mělo bejt. U nás by tam mělo bejt, když se na něčem domlouváme a nakonec vedení řekne, že to máme udělat jinak.“* Pracovník (Spk2) uvádí, že by se mělo vedení organizace účastnit, je-li v úzkém vztahu se zbytkem v týmu. Navíc dodává: *„Jinak mám jako pocit, že se jí vedení účastní jen, aby mělo splněno.“* S tímto názorem souhlasí i respondentka (Spk3). Sociální pracovník (Spk1) zastává tento názor: *„Podle mě by nějaký zástupce vedení neměl na každý supervizi chybět. Vedení, by podle mě, mělo vědět, co pracovníci na supervizi řeší. A taky ty pracovníci by měli vědět názor toho vedení.“*

8.5 Kategorie 5: Supervizní téma

Do kategorie Supervizní téma jsou zařazeny odpovědi na otázky: „Podle čeho vybíráš supervizní téma? Jaká témata na supervizi nejčastěji řešíš?“

Tabulka 8: Otázka: Podle čeho vybíráš supervizní téma?

Respondent	Nemívám téma k řešení.	
	Mezi supervizemi jsou krátké intervaly	Podle toho, s čím si nevím rady
Spk1	✓	
Spk2		✓
Spk3	✓	
Spk4		✓
Spk5		✓

Zdroj: Vlastní výzkum

Na první položenou otázku ohledně výběru supervizního tématu odpověděl sociální pracovníce (Spk3) následovně: „*Stane se mi, že nemám téma, že jsem na službě byla málo, nebo se nestane nic, co bych řešila. Ale v týchle době jsem na tom tak, že se nebojím říct, že to téma prostě nemám. Než si nějaký vymýšlet.*“ Supervizní téma nenachází ani pracovník (Spk1): „*No vzhledem k tomu, jak ty supervize máme často za sebou, se to téma jako moc nenajde.*“ Pracovník (Spk2) vybírá téma podle toho, co se mezi supervizními setkáními událo. A jsou to tyto situace: „*S čím jsem si za to uplynulé období nevěděl rady a potřeboval bych s tím nějak pomoc, nebo se podívat z jiného úhlu.*“ Respondentky (Spk4) a (Spk5) si téma vybírají podle toho, s čím potřebují poradit. Pracovnice (Spk4) odpověděla takto: „*Co si z práce nosím domu. Že na to prostě musím pořád myslet víc. Jsou to většinou klientský témata. Když mě něco zasáhne. Tak pak chci, aby mě s tím ta supervize pomohla.*“

Tabulka 9: Otázka: Jaká témata na supervizi nejčastěji řešíš?

Respondent	Týmové záležitosti	Klientská témata
Spk1	✓	✓
Spk2	✓	✓
Spk3	✓	✓
Spk4	✓	✓
Spk5	✓	✓

Zdroj: Vlastní výzkum

Pracovníci (Spk1, 2, 3 a 5) uvedli, že jejich nejčastěji řešeným tématem na supervizi jsou záležitosti týkající se pracovního týmu. Dále tito respondenti zmínili řešení klientských témat. Pracovnice (Spk4 řekla): „*Asi problémy v rodině klientů a možná jejich trestný činy.*“

8.6 Kategorie 6: Pozitiva a úskalí supervize

V této kategorii jsou vyhodnocovány odpovědi pracovníků na otázky týkající se pozitiv a úskalí supervize.

Tabulka 10: Otázka: Jaká vnímáš pozitiva supervize?

Respondent	Ujištění správnosti jednání	Korekce činnosti týmu	Ošetření vztahů v týmu	Získání nadhledu	Pomoc s revizí manuálu
Spk1				✓	
Spk2		✓	✓	✓	✓
Spk3	✓			✓	
Spk4				✓	
Spk5				✓	

Zdroj: Vlastní výzkum

U odpovědí na otázku: „*Jaká vnímáš pozitiva supervize?*“ mezi respondenty panovala shoda. Všichni pracovníci tedy (Spk1, 2, 3, 4 i 5) mezi pozitiva supervize zařadili získání nadhledu daných situací. Respondentka (Spk3) navíc uvedla: „*Je to prostě nějaký to, že ti to dává prostě tu úlevu. Je to prostor pro to si to v sobě uzavřít. Že ti ten supervizor dává ty možnosti si to v sobě vyřešit. Že mě supervizor má ujistit v tom, že to není špatně. Že to neděláš blbě.*“ Pracovník (Spk2) sdělil: „*Taky se mi zdá pozitivní, že je to neustálá korekce činnosti týmu. Ta supervize taky dost upravuje a ošetřuje pracovní vztahy. Vlastně nám často pomáhá i při revizi našich standardů.*“

Tabulka 11: Otázka: Jaká vnímáš úskalí supervize?

Respondent	Nedodržení výstupů ze supervize	Neposkytuje bezpečný prostor	Zhoršení skupinové dynamiky	Nízká motivace	Osobnost supervizora
Spk1				✓	
Spk2	✓				
Spk3					✓
Spk4			✓		
Spk5		✓			

Zdroj: Vlastní výzkum

Mezi úskalí supervize pracovníce (Spk4) uvedla zhoršení skupinové dynamiky a možnost nevyhovujícího supervizora. Respondent (Spk2) uvedl: „*Mě třeba vadí i, že tým pak není jednotný v dodržování v těch výstupů ze supervize.*“ Respondent (Spk1) vidí úskalí supervize v nedostatečné motivaci k supervizi. Tuto skutečnost by podle něj bylo možné změnit tím, že by zkušenější pracovníci předávali méně zkušeným informace o supervizi nebo přímo osobní zkušeností. Sociální pracovníce (Spk5) vnímá úskalí týmové supervize takto: „*V tý týmový, se kterou já mám zkušenost, tak je blbý to, že některý věci, co ovlivňují i práci, nebo do ní zasahují, člověk nechce řešit například před ostatními v tom týmu.*“ Dále konstatuje, že je potřeba, aby supervizor supervidovaným nabízel širší škálu možných řešení. Sociální pracovníce (Spk3) uvedla úskalí supervize v rozdílném názoru supervizora a vedení Oblastní charity Jihlava. Další negativa vidí v složitém přesunu za supervizorem a nedostatečném zapojení se vedení Oblastní charity Jihlava v supervizním setkání. Mezi úskalí pracovníce (Spk3) řadí i osobnost supervizora: „*Můj pocit je to, že mi někdy přijde, že mě ten supervizor soudí. (...) Současný supervizor je pro mě takovej profesionál, má spoustu zkušeností, spoustu věcí za sebou, spoustu toho ví. A proti němu jsou všichni úplně malý. No, takže to je ale o tom typu toho člověka.*“ Respondentka (Spk3) má někdy i pocit, že ji supervizor soudí, ovšem současně uvedla, že: „*Ale já i v normálním životě vždycky přemejšlim, co si ten člověk o mě jako myslí. Že to může být jako moje zrcadlení do něj.*“ Respondentce (Spk3) též chybí zpětná vazba od zkušenějšího pracovníka a vedení Oblastní charity Jihlava.

8.7 Kategorie 7: Představa ideální supervize

Do kategorie Představa ideální supervize byly zařazeny dvě otázky: „*Jaká by ti vyhovovala frekvence supervizního setkání? Jaké bys uvítal změny v supervizi?*“

Tabulka 12: Otázka: *Jaká by ti vyhovovala frekvence supervizního setkání?*

Respondent	Supervizní			
	setkání podle potřeby	1x za 5 týdnů	1x za 6 týdnů	1x za 8 týdnů
Spk1	✓			
Spk2			✓	
Spk3	✓			
Spk4				✓
Spk5		✓		

Zdroj: Vlastní výzkum

Na otázku: „*Jaká by ti vyhovovala frekvence supervizního setkání?*“ odpověděla respondentka (Spk5) takto: „*Myslím, že frekvence jedenkrát za pět týdnů je ideální, v tom případě, když mám co řešit.*“ Pracovnice (Spk4) uvedla: „*No mě to vlastně vyhovuje tak, jak to máme my. 1x za 2 měsíce. Je to příjemný relax a odpočinek od práce, když jsi vlastně v úplně jiném prostředí.*“ Respondentovi (Spk2) by vyhovovala frekvence supervize jedenkrát za 6 týdnů. Oproti tomu respondentka (Spk3) řekla: „*Mi přijde, že se furt jako přidává, že za chvíli tam budeme jezdit každý měsíc.*“ S tímto názorem se shoduje názor pracovníka (Spk1), který navíc uvedl: „*Z mého pohledu by bylo asi vhodnější, kdyby termíny supervize nebyly pevně stanovený. Uvítal bych, kdyby si ty termíny mohli pracovníci domlouvat podle aktuální potřeby. Jako to je třeba u individuální supervize.*“

Tabulka 13: Otázka: Jaké změny v supervizi bys uvítal/a?

Respondent	Větší časová dotace	Supervizor navštíví zařízení Oblastní charity Jihlava	Volba termínů supervize dle potřeby	Více bezpečného prostoru v týmové supervizi	Aby bylo více supervizorů mužů než žen
Spk1	✓		✓		
Spk2				✓	
Spk3	✓				✓
Spk4		✓	✓		
Spk5			✓		

Zdroj: Vlastní výzkum

Poslední položenou otázkou je: „*Jaké změny v supervizi bys uvítal/a?*“ Respondent (Spk1) by uvítal individuální stanovování termínů supervizi a delší časovou dotaci a větší pozornost potřebným tématům. Respondentka (Spk3) by uvítala, kdyby činnost supervizora vykonávalo více mužů. Dále se shoduje s respondentem (Spk1) v potřebě větší časové dotace. Respondentka (Spk5) řekla: „*Podle mě by neměla být supervize povinná. Nebo ne tak častá jako ji máme my.*“ Pracovník (Spk2) by uvítal více bezpečného prostoru při týmové supervizi.

9 Diskuse

Tato bakalářská práce je zaměřena na supervizi v percepci sociálních pracovníků Oblastní charity Jihlava. Abych mohla zjistit odpověď na hlavní výzkumnou otázku: „*Jak sociální pracovníci Oblastní charity Jihlava vnímají supervizi?*“, musela jsem nejdříve zjistit, jaký na ni mají názor, jak by ji popsali, nebo co by na ni změnili. Proto jsem se na ně s těmito otázkami obrátila a získala rozmanité odpovědi.

Z výzkumného šetření vyplývá, že všichni dotazovaní respondenti se ve svém zaměstnání u Oblastní charity Jihlava častěji setkávají s týmovou supervizí než se supervizí individuální či skupinovou. Domnívám se, že Oblastní charita Jihlava upřednostňuje pro své zaměstnance týmovou supervizi především z důvodu výhod, které nepochybně u týmové supervize sledujeme. Výhoda podle Plesníka, Richterové a Quisové je v tom, že si účastníci supervize vzájemně poskytují zpětnou vazbu, zkušenosti a reflexi. Dalším plus týmové supervize můžeme nalézt v různorodosti supervidovaných, ti na základě svých zkušeností a ostatních okolností mohou nahlížet na problém supervidovaného z různých úhlů. V neposlední řadě je pozitivem týmové supervize šetření času i finančních prostředků.⁵³

Zajímavé zjištění je, že se dva respondenti shodují ve svých odpovědích ohledně supervize skupinové. Negativně hodnotili svou zkušenost se supervizí, absolvovanou při studiích. Myslím, že negativní reakce mohou vyplývat z nedostatečné motivace supervidovaných. Při svých studiích se setkáváme se supervizí povinnou. Vzdělávací funkce se nejčastěji zaměřuje na rozvoj studentů sociální práce. Stává se, že studenti nepoznají pravý účel supervize, neboť ji považují pouze za povinnou část svého vzdělávání, které obsahuje funkci pouze jednu. Administrativní funkce a funkce podpůrná jsou orientované na vystudovaného sociálního pracovníka, který již pracuje. A dělí se podle toho, jaké má pracovník v organizaci postavení.⁵⁴ Aby byla supervize efektivní, měla by obsahovat všechny tři popsané funkce. Proto si nelze vybrat pouze některou z nich.⁵⁵

⁵³ Dostupné z:

https://www.researchgate.net/publication/40363691_Problem_dlouhodobe_nezamestnanosti_praxe_a_vychodiska
cit. dne: 6. 3. 2018

⁵⁴MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4 s. 363

⁵⁵MOJŽÍŠOVÁ, Adéla, ed. *Kapitoly sociální práce v praxi*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2008. ISBN 978-80-7394-074-4 s. 113

Rozdíl mezi individuální, skupinovou a týmovou supervizí sociální pracovníci Oblastní charity Jihlava uvedli, že se při individuální supervizi cítí bezpečně. Respondentka (Spk3) navíc uvedla, že se supervizor při individuální supervizi zajímá o její osobní život, a to je jí příjemné. Dále o individuální supervizi řekla: „*Že když mám téma, který se bojím v týmu otevřít, tak mi s tím supervizor pomůže před týmem to otevřít. Nebo že to otevře sám.*“ Respondent (Spk2) sdělil, že je možné se prostřednictvím individuální supervize znovu zapojit do pracovního týmu. Dále vidí výhodu týmové supervize ve snazší domluvě s ostatními členy. Díky tomu je mnohem snazší dále dodržovat supervizní výstupy. Venglářová a kolektiv ve své knize sdílí podobný názor: „*Způsob, jakým se téma zpracovává, daleko více zahrnuje procesy spolupráce, komunikaci mezi členy týmu, sebeprosazování.*“⁵⁶

Na otázku: „*Jaký má podle tebe supervize význam?*“ respondenti odpovídali různorodě. Jejich odpovědi se ovšem shodují se Standardy sociálních služeb, které uvádí, že supervize vytváří bezpečný prostor pro zpětnou vazbu. Respondent (Spk1) řekl, že je supervize platná za určitých podmínek. Tyto podmínky mohou být upřesněny v supervizním kontraktu. Dobré podmínky pro supervizi lze též získat kladnou zkušeností se supervizí.⁵⁷ Sociální pracovníce (Spk4) uvedla, že supervize může být prospěšná pouze fungujícímu týmu. S tímto výrokem nesouhlasím. Naopak se domnívám, že je supervizi lze právě využít k urovnání neshod v týmových vztazích, jak uvádí Mahrová, Venglářová a kolektiv ve své knize, že týmová supervize je cílená na kooperaci v týmu.⁵⁸

Dle Venglářové: „*Supervizor je profesionál, který nabízí spolupráci na úrovni dvou kolegů (...), rovnocenných partnerů. Může působit jako školitel, rádce, průvodce obtížnou situací či případem, jako ochránce či zdroj podpory a jistoty.*“⁵⁹ Při dotazování na názor ohledně vhodné osobnosti supervizora, respondenti sdělili výčet vlastností, které by si od supervizora očekávali. Respondentka (Spk4) by od supervizora očekávala odbornost v oboru, ve kterém pracuje. Neznalost pracovního prostředí účastníků supervize může vést ke špatné zkušenosti se supervizí.⁶⁰ Mezi dalšími požadavky byla profesionalita, mlčenlivost, skromnost a schopnost poskytování nadhledu. Dle názoru

⁵⁶ VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada, 2013. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4082-9, s. 51

⁵⁷ Dostupné z: https://www.supervize.eu/wp-content/uploads/prirucka_supervize.pdf cit. dne: 8. 3. 2018

⁵⁸ MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 2008. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2138-5, s. 16

⁵⁹ VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematiké situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2170-5, s. 86

⁶⁰ VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada, 2013. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4082-9, s. 75

Respondentů (Spk1) a (Spk5) nemá na supervizi vliv ani to, zda je supervizor muž či žena. Supervizor je dle sociálního pracovníka (Spk1) osoba, jež absolvovala vzdělání v supervizi, stejně jako její kolegové. Ať jsou to muži či ženy, platí pro ně stejné požadavky. Též si myslím, že s procesem supervize pohlaví supervizora nesouvisí, nýbrž na jeho osobnosti. Dva pracovníci se domnívají, že rozdílnost pohlaví na supervizi má, nýbrž neví jaký, neboť se setkali pouze se supervizorem mužem. Osobnost supervidovaného též souvisí s procesem supervize. Supervidovaný by měl být otevřený a ochotný se se svými zkušenostmi, postřehy, ale i obtížemi podělit s ostatními. Jedině tak může dojít k požadované změně zúčastněných. Supervidování se mohou bát sdělovat své názory z toho důvodu, že se obávají negativního hodnocení ze strany supervizora i supervidovaných.⁶¹ To podotkla i pracovnice (Spk3) jako úskalí supervize: „*Můj pocit je to, že mi někdy přijde, že mě ten supervizor soudí. Ale já i v normálním životě vždycky přemejšlim, co si ten člověk o mě jako myslí. Že to může být jako moje zrcadlení do něj. Protože on to tak mít vůbec nemusí žejo.*“

Na otázku: „*S jakým výsledkem odcházíš ze supervize?*“ všichni pracovníci odpověděli, že získají reflexi a dva pracovníci navíc získají nový úhel pohledu a následně hledají svá řešení. Aby supervize mohla být užitečná a její výsledky vyhovovaly všem zúčastněným je důležité pečlivě vybrat supervizní téma. Podmínkou je, aby se témata přímo dotýkala problému, který pracovníci prožívají.⁶² Dotazovaní pracovníci (Spk2, 4 a 5) volí takové téma, kdy si neví s určitou situací rady. Mezi tyto témata pracovníci řadí týmové a klientské záležitosti.

Mezi pozitivní stránky supervize všichni dotazovaní sociální pracovníci zařadili získání nadhledu. Dále jednotlivě pracovníci zmínili i profesní dohled, ubezpečení o správnosti pracovníkově jednání či metodické vedení. Supervize ovšem skýtá i jistá negativa, která je obtížné hledat v odborné literatuře. Pracovníci odpovídali na otázku ohledně úskalí supervize rozdílně. Pracovník (Spk2) se setkává s nedodržováním dohodnutých výstupů ze supervize. Domnívám se, že tento problém může zapříčinit nevhodné vedení pracovního týmu. Pro pracovníci (Spk5) není týmová supervize dostatečně bezpečným prostorem pro řešení problémů. Pracovník (Spk1) podotkl, že ne všichni supervize zúčastnění jsou k ní vždy správně motivováni. Zmiňovaná úskalí mohou pocházet

⁶¹ VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada, 2013. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4082-9, s. 76

⁶² TAKÁCS, Lea, SOBOTKOVÁ, Daniela a Lenka ŠULOVÁ, ed. *Psychologie v perinatální péči: praktické otázky a náročné situace*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5127-6, s. 166-177

z nepromyšleného zavádění supervize do organizace. Podmínkou pro vytvoření bezpečného prostoru v supervizi je důležitá motivace pracovníků. Dle Venglářové a kol. je při zavádění supervize vhodné začínat pozvolna, prostřednictvím seminářů a následným nácvikem používaných metod. Supervizi je možné negativně ovlivnit je-li supervizor vedoucí organizace, supervize je pro všechny pracovníky povinná, cíl supervize není jasný a nemá-li organizace jasně stanovené postupy při podávání zprávy ze supervize.⁶³

Představa ideální supervize u dotazovaných respondentů je vcelku jednotná. Pracovníkům (Spk1 a Spk3) by vyhovovalo supervizní setkání dle aktuální potřeby. Zbylí dotazovaní zmínili vyhovující četnost po 5, 6 a 8 týdnech, což průměrně odpovídá doporučené frekvenci. Dle mého názoru je vhodné v organizacích zavádět supervizi plánovanou v rozmezí 1krát za 2 měsíce a dle potřeby ji doplňovat supervizí příležitostnou či krizovou. Pracovníci by též ocenili více prostoru na probíraná témata, ošetření bezpečného prostoru při týmové supervizi. Respondentka (Spk3) by ohodnotila, kdyby supervizní profesi vykonávalo více mužů.

⁶³ VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada, 2013. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4082-9, s. 12

10 Doporučení pro praxi

Ze získaných dat je znatelné, že je supervize v sociálních službách pro pracovníky velmi potřebná. I přes to, že sociální pracovníci Oblastní charity Jihlava supervizi hodnotí pozitivně, shledáváme, že jim nevyhovuje četnost setkání. Tým pracovníků dojíždí za supervizi jedenkrát za dva měsíce, což je doporučovaná frekvence. Stane se ovšem, že nemají téma, které by na supervizi mohli řešit. Na týmové supervizi se tedy rozebírají méně závažná témata, která se následně zveličují. Problém nastává v situacích, kde původně nebyl. Oproti tomu, když se pracovníci s problémem setkávají, čekají na termín supervize. Uvítali by možnost supervize příležitostné. Ta by mohla doplnit jejich pravidelná setkání. Domnívám se, že tuto supervizi příležitostnou by bylo možné uskutečnit větším zapojením vedení Oblastní charity Jihlava. Zmíněný krok by jistě organizaci obohatil. Výhody vidím ve vertikálním propojení pracovních sil, ale především v předávání zkušeností vedoucím pracovníkem.

Rovněž by bylo vhodné, aby se vedení organizace účastnilo pravidelných týmových setkání. Pracovníci zmínili, že se názor supervizora rozchází s názorem a návrhem postupu řešení problémů se zástupci vedení organizace. Mohlo by se tak předejít střetům zájmů supervizora a organizace.

Pracovníci by též od supervizora uvítali více návrhů řešení témat, která na supervizi přináší. Pro větší míru spokojenosti pracovníků s výsledkem supervize, bych doporučovala na závěr každého supervizního setkání navíc zařadit zpětnou vazbu směrem k supervizorovi. Toto opatření je vhodné zakomponovat již do supervizního kontraktu. Umožní pracovníkům odcházet s požadovaným výsledkem a supervizorovi nadále se rozvíjet ve svých schopnostech.

IV. Závěr

Bakalářská práce je zaměřena na vnímání supervize sociálními pracovníky Oblastní charity Jihlava. Práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a empirickou. V teoretické části práce je popsána definice supervize, supervizní cíle a subjekty supervize. Ve druhé kapitole je pozornost věnována formám a druhům supervize, se kterými se setkávají sociální pracovníci Oblastní charity Jihlava. Další kapitola práce se věnuje kultuře organizace, která může výrazně ovlivňovat průběh supervizního setkání. Dále je pozornost věnována superviznímu kontraktu a také samotné Oblastní charitě Jihlava. Na teoretickou část navazuje část empirická, která se věnuje zodpovězením hlavní výzkumné otázky.

Cílem bylo zjistit, jak pracovníci supervizi vnímají. Aby bylo možné odpovědět na hlavní výzkumnou otázku, byla použita metoda kvalitativního sběru dat, s respondenty byl veden polostrukturovaný rozhovor. Rozhovory byly nahrávány a následně doslovně přepsány. Tyto texty byly podrobeny rozboru pomocí otevřeného kódování, z čehož vzniklo 7 kategorií otázek.

Pro zjištění hlavní výzkumné otázky, byly osloveným 5 pracovníkům položeny otázky, které vyplynuly z pilotního výzkumu. První otázky se týkaly zkušenosti se supervizí. Dále otázky týkající se druhů supervize, supervizora a supervidovaného, supervizního setkání, supervizního tématu a pozitiv a úskalí supervize. Poslední otázky zjišťovaly představu ideální supervize pracovníků.

Sociální pracovníci Oblastní charity Jihlava mají zkušenost především se supervizí týmovou ze současného zaměstnání a negativně hodnotí supervizi, se kterou se setkali při svých studiích. Dva pracovníci se setkali se supervizí individuální. Individuální supervizi shledávají jako bezpečnější než supervizi týmovou či skupinovou.

Cíl předložené práce byl naplněn. Z výzkumného šetření je patrné, že oslovení sociální pracovníci Oblastní charity Jihlava shledávají supervizi prospěšnou, může pomoci a poskytuje nadhled. Z analýzy získaných dat vyplynulo, že uspokojivý výsledek supervize může ovlivňovat několik faktorů. Mezi tyto faktory patří například osobnost supervizora a supervidovaného, četnost supervizního setkání, zveličování běžných situací či neshoda náhledu supervizora a vedení organizace.

Seznam použitých zdrojů

BAŠTECKÁ, Bohumila, Veronika ČERMÁKOVÁ a Milan KINKOR. *Týmová supervize: teorie a praxe*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0940-9

BÄRTLOVÁ, Eva. *Supervize v sociální práci*. Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická UJEP, 2007. ISBN 978-80-7044-952-3

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

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kultura organizace a supervize ve vzájemném působení*. Praha: FHS UK, 2011. ISBN 978-80-87398-14-2

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

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

MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 2008. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2138-5

MAROON, Istifan, Oldřich MATOUŠEK a Hana PAZLAROVÁ. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu: model pro supervizi*. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1307-9

MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-2620-180-9

MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0

MOJŽÍŠOVÁ, Adéla, ed. *Kapitoly sociální práce v praxi*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2008. ISBN 978-80-7394-074-4

TAKÁCS, Lea, SOBOTKOVÁ, Daniela a Lenka ŠULOVÁ, ed. *Psychologie v perinatální péči: praktické otázky a náročné situace*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5127-6

VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada, 2013. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4082-9

VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. Praha: Grada, 2011. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3174-2

VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2170-5

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

Dostupné z: https://www.supervize.eu/wp-content/uploads/prirucka_supervize.pdf

Dostupné z: http://projekty.osu.cz/metakor/dok/sbornik_stextu.pdf, cit. dne: 12. 2. 2018

Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolesocialnihopracovnika-120116134909.pdf

Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolesocialnihopracovnika-120116134909.pdf

Dostupné z: <http://jihlava.charita.cz/informace/>

Dostupné z:

https://www.researchgate.net/publication/40363691_Problem_dlouhodobé_nezamestnanosti_praxe_a_vychodiska

Dostupné z: www.mpsv.cz

Seznam tabulek

<i>Tabulka 1: Identifikační údaje respondentů</i>	24
<i>Tabulka 2: Otázka: Existuje několik druhů a forem supervize, s jakou supervizi máš zkušenost?</i>	25
<i>Tabulka 3: Otázka: Jaký vnímáš rozdíl mezi individuální, skupinovou a týmovou supervizi?</i>	26
<i>Tabulka 4: Otázka: Jaký má podle tebe supervize význam?</i>	27
<i>Tabulka 5: Otázka: Jaký má podle tebe vliv na supervizi to, zda je supervizor muž či žena?</i>	29
<i>Tabulka 6: Otázka: S Jakým výsledkem odcházíš ze supervize?</i>	30
<i>Tabulka 7: Otázka: Jaký máš názor na účast vedení Oblastní charity Jihlava na týmovém supervizním setkání?</i>	31
<i>Tabulka 8: Otázka: Podle čeho vybíráš supervizní téma?</i>	32
<i>Tabulka 9: Otázka: Jaká témata na supervizi nejčastěji řešíš?</i>	33
<i>Tabulka 10: Otázka: Jaká vnímáš pozitiva supervize?</i>	34
<i>Tabulka 11: Otázka: Jaká vnímáš úskalí supervize?</i>	35
<i>Tabulka 12: Otázka: Jaká by ti vyhovovala frekvence supervizního setkání?</i>	36
<i>Tabulka 13: Otázka: Jaké změny v supervizi bys uvítal/a?</i>	37

Seznam příloh

Příloha 1- Struktura rozhovoru

Příloha 2- Přepis rozhovoru s respondenty (Spk1-Spk5)

Příloha 1 Struktura rozhovoru

Kategorie a otázky pokládané otázky:

Identifikační údaje

Kolik je ti let?

Jaké je tvé nejvyšší dosažené vzdělání?

Na jakém pracovišti působíš?

Kolik let pracuješ v sociálních službách?

Jak dlouho působíš v Oblastní charitě Jihlava?

Zkušenosti a vnímání supervize

Existuje několik druhů a forem supervize, s jakou supervizí máš zkušenost?

Jaký vnímáš rozdíl mezi individuální, skupinovou a týmovou supervizí?

Jaký má podle tebe supervize význam?

Supervizor a supervidovaný

Jaká by podle tebe měla být osobnost supervizora?

Jaká má podle tebe vliv na supervizi to, zda je supervizor muž či žena?

Jaká by podle tebe měla být osobnost supervidovaného?

Supervizní setkání

Jak vnímáš průběh supervize?

S jakým výsledkem odchází ze supervize?

Jaký máš názor na účast vedení Oblastní charity Jihlava na týmovém supervizním setkání?

Supervizní téma

Podle čeho vybíráš supervizní téma?

Jaká témata na supervizi nejčastěji řešíš?

Pozitiva a úskalí supervize

Jaká vnímáš pozitiva supervize?

Jaká vnímáš úskalí supervize?

Představa ideální supervize

Jaká by ti vyhovovala frekvence supervizního setkání?

Jaké bys uvítal změny v supervizi?

Příloha 2 Přepis rozhovorů

Přepis rozhovoru s respondentem (Spk1):

Ahoj, děkuji, že souhlasíš s nahráváním rozhovoru. Nejdříve se zeptám na identifikační údaje. Kolik ti je let?

26 let.

Jaké je tvé nejvyšší dosažené vzdělání?

Vysokoškolský.

Na jakém pracovišti působíš?

Na službě prevence.

Kolik let pracuješ v sociálních službách?

3 roky.

Jak dlouho působíš v Oblastní charitě Jihlava?

Taky 3 roky.

Existuje několik druhů a forem supervize s jakou supervizí máš zkušenost?

Se supervizí mám zkušenosti ze školy. Předmět supervize jsme měli v každém semestru a vztahoval se k absolvovaným praxím. To bylo během těch praxí, každých 14 dní, dvě hodiny. Ještě jsme supervizi měli vlastně i v online podobě, a to prostřednictvím chatu. Což byl úplněj nesmysl. To muselo bejt povinný, jinak bysme na tu supervizi museli jezdit do školy, tak tohle bylo pro školu jako vhodnější, no možná i pro nás. Ale měli jsme ji prostě i 2x tejdně. Kdy jsme si prostě ty příběhy vymýšleli. Naopak to spíš odradilo od tý supervize. No schodli jsme se s ostatníma, že to pro nás byl jeden z nejhorších předmětů, co jsme se bavili ve škole. Šlo prostě o supervizi asi skupinovou. Že jsme byli každej na jiný praxi a pak jsme si říkali, co jsme tam zažili, a tak no.

A teď v práci jsem poznal ten pravej smysl supervize, už jsem ho aji tak pochopil. A teď máme v práci supervizi týmovou.

Jaký vnímáš rozdíl mezi individuální, skupinovou a týmovou supervizí?

No myslím, že při té individuální, no má to svoje asi výhody i nevýhody. Já prostě ten rozdíl vnímám v tom, že při tej individuálce se ten pracovník jakoby víc otevře. Chápeš? Je to pro něj snadnější než před tou skupinou nebo tím týmem no. Zás jako nevýhodu to má v tom, že prostě neslyší názory toho týmu, žejo. Nebo těch lidí v tej skupině. Ty pro něj taky můžou bejt dobrý, přínosný prostě.

Jaký má podle tebe supervize význam?

Supervizi vnímám jako důležitý prostředek pro pracovníky v sociální práci, ale za toho předpokladu, že ta supervize funguje a je smysluplně využita. Jako myslím si, že je platná za určitých podmínek. Jako je fakt pěkný, že jsou rozepsaný nějaký ty termíny supervizí. Hlavní je to, že prostě ty supervidovaný měli v tu chvíli o čem mluvit. Když prostě jedeš na tu supervizi a nemáš o čem mluvit, tak si myslím, že je to spíš na škodu. Nevím, jestli mi může supervize jako přímo ublížit. Ale vím, že se kolikrát v tom týmu pak hledaj nějaký problémy, který ani nejsou problémy. Že se to prostě tak nějak vykonstruuje, aby bylo co řešit na supervizi. Ale hlavně jde prostě o to, aby ty lidi věděli jak se zachovat v určitých situacích a k tomu jim ta supervize pomáhá.

Jaká by podle tebe měla být osobnost supervizora?

No hlavně od toho supervizora očekávám odbornost, schopnost pružně jakoby reagovat na problémy, který prostě ty lidi tam přinášej a asi i empatii. Jako aby se uměl vcejtít do těch pracovníků. No ještě taky by měl poskytovat prostě víc nějakých možností těch řešení k nějakým problémům no. Možná by se měl přizpůsobovat ty jednotlivý supervizne těm jakoby potřebám jednotlivým pracovníkům, chápeš?

Jaký má podle tebe vliv na supervizi to, zda je supervizor muž či žena?

Myslím si, že to na to nemá vliv. Oni všichni supervizoři podstupujou stejnej výcvik, kterej z nich udělá skutečný odborníky. No a pak každej ten člověk přinese do té supervize něco ze sebe. Ale jako tím, že podstupujou stejnej výcvik mi přijde, že stíraj ty rozdíly mezi mužem a ženou.

Jaká by podle tebe měla být osobnost supervidovaného?

Ta osobnost může bejt jakákoliv. Je asi úkolem toho supervizora, aby na odlišný osobnosti těch pracovníků reagoval a přizpůsobil ji individuálním potřebám toho týmu asi. Hlavně

musí být sdílné a říct tomu supervizorovi všechno. Nic nezamlčovat a nepřekrucovat a prostě to popsat jak to je. A popsat i ty pocity, který měl v tu chvíli a pak byly, jsou a budou.

Jak vnímáš průběh supervize?

No nejdřív přednesu své téma se všemi těmi okolnostmi, které se k němu vztahují, včetně pocitů a prožívání dané situace. Supervizor s ostatními z týmu na problém reagují a všichni se společnými silami snažíme dobrat k řešení vhodnému pro všechny zúčastněné strany.

S jakým výsledkem odcházíš ze supervize?

Já prostě po té supervizi pak ještě několik dní přemýšlím a pak mi to až dochází všechny ty věci. No, i když mi po té supervizi přijde, že mi ten supervizor dal málo řešení, tak o tom pak můžu přemýšlet sám. Tak zjišťuju, že to třeba ani tak není, že třeba on tě prostě navede k něčemu a ty o tom pak můžeš přemýšlet sám. A dobereš se k jinému řešení.

Jaký máš názor na účast vedení Oblastní charity Jihlava na týmovém supervizním setkání?

Podle mě by nějaký zástupce vedení neměl na každý supervizi chybět. Vedení, by podle mě, mělo vědět, co pracovníci na supervizi řeší. A taky ty pracovníci by měli vědět názor toho vedení na tu probíranou otázku nebo tematiku víc.

Podle čeho vybíráš supervizní téma?

No vzhledem k tomu, jak ty supervize máme často za sebou, se to téma jako moc nenajde. Proto jsem říkal už v té otázce předtím, co ses ptala, že bych bral spíš ty termíny podle té potřeby těch pracovníků.

Jaká témata na supervizi nejčastěji řešíš?

Nejčastěji řeším týmové záležitosti a náladu v týmu. To řešíme všichni. No a pak se řeší ty clientské záležitosti, když ty supervidovaný, jakože pracovníci potřebují získat zpětnou vazbu na konkrétní situace s těmi klienty. No a někdy si i vlastně říkám o návod na to, jak se v té situaci zachovat.

Jaká vnímáš pozitiva supervize?

Podle mě je největší plus to, že ty supervidovaný získávaj náhled na svou práci a můžou tak odstranit nějaký případný nedostatky, který v tý práci maj. Ten supervizor totiž jim poskytne takovej nezaujatěj pohled na řešení těch problémů, který tam otvíraj. A asi bezpečnej prostor pro řešení týmovejch problémů.

Jaká vnímáš úskalí supervize?

Rozhodně zveličování problémů, který ani nejsou problémy. Ale tím, že se vytáhnou na supervizi, tak se problémem stávají. Možná aj to, že pracovníci až moc spolíhaj na to, že supervize ty jejich problémy vyřeší. Jako základ si myslím, že by ty pracovníci měli vnímat ten její přínos a když ho nevnímaj nebo ho vnímaj špatně, tak si myslím, že může bejt supervize naopak na škodu. Aby prostě pochopili ten smysl supervize, že by měli odcházet s tím, že to je prostředek pro to, jak jim pomoct. No ale někdo to prostě může brát tak spíš negativně. Když tam třeba někdo pojede a nebude toho supervizora brát. Nebude prostě to, co on řekne, to řešení, nebude se s tím ztotožňovat. Prostě ani nebude chápat, jak to říct. Nebude ztotožněnej s tím, že by mu měl nějakej člověk, ten supervizor radit. A říkat v těch situacích, jak se má chovat. Prostě no rozumíš tomu, co chci říct? No taky může bejt kontraproduktivní to, když všichni členové toho týmu nejsou motivovaní do tý supervize. Třeba ty zkušenější by měli vysvětlovat ten přínos, aby viděli, že to může fakt bejt přínosný. Říct jim to jako na nějakým případu. A hlavně nějaká osobní zkušenost, to je ta největší motivace.

Jaká by ti vyhovovala frekvence supervizního sekání?

Z mýho pohledu by bylo asi vhodnější, kdyby termíny supervize nebyly pevně stanovený. Uvítal bych, kdyby si ty termíny mohli pracovníci domloutvat podle aktuální potřeby. Jako to je třeba u individuální supervize. Tu si může pracovník domloutvat, tak jak potřebuje.

Jaké bys uvítal změny v supervizi?

Uvítal bych, kdyby nebyly pevně stanovený ty termíny, ale byly podle potřeb těch pracovníků. Taky by bylo dobrý, kdyby se těm tématům, který přinesem, věnovala větší pozornost a hlubší rozebrání závažnějších témat. No a rozhodně účast vedení na supervizi.

Přepis rozhovoru s respondentem (Spk2):

Ahoj, děkuji, že souhlasíš s nahráváním rozhovoru. Nejdříve se zeptám na identifikační údaje. Kolik ti je let?

57 let.

Jaké je tvé nejvyšší dosažené vzdělání?

Vysokoškolský.

Na jakém pracovišti působíš?

Na službě prevence.

Kolik let pracuješ v sociálních službách?

15 let.

Jak dlouho působíš v Oblastní charitě Jihlava?

2 roky.

Existuje několik druhů a forem supervize, s jakou supervizí máš zkušenost?

V sociální práci dělám necelých 15 let. Míváme pravidelný týmový supervize. A když někdo chce, nebo řeší nějaký osobní problémy tak může využít individuální supervizi.

Jaký vnímáš rozdíl mezi individuální, skupinovou a týmovou supervizí?

Se skupinovou supervizí jsem se nesetkal, ale individuální pomáhá navracet rozkolísaného pracovníka do týmu. Týmová upevňuje směřování dle společných cílů.

Jaký má podle tebe supervize význam?

Hodnotím ji velmi efektivně. Může pomoci.

Jaká by podle tebe měla být osobnost supervizora?

Rozhodně by měl být naslouchající, analyzující, navrhuje alternativy řešení. Taky je pro mě důležitý, aby byl nestranný a empatický. Možná, aby byl racionální s pochopením i toho iracionálního a hlavně důsledný. Asi by to měl být i zdatný metodik, praktik, rétorik, psycholog se schopností pedagogicky improvizovat.

Jaký má podle tebe vliv na supervizi to, zda je supervizor muž či žena?

Osobně si myslím, že určitě. Ale já mám zkušenost jen se supervizorem mužem, tím pádem nemůžu posoudit, jaký rozdíl je.

Jaká by podle tebe měla být osobnost supervidovaného?

Ten supervidovaný v týmu sociálních pracovníků, by měl být stejně vzdělaný v sociálním oboru. Měl by splňovat všechna kritéria pro činnost sociálního pracovníka. Tím myslím, že by měl rozumět sociální práci. Když v té týmové supervizi je někdo, kdo to narušuje, nelze dojít k požadovanému výsledku.

Jak vnímáš průběh supervize?

Tak nejdříve představím své téma, následují týmové návrhy, taková reflexe od lidí v týmu a toho supervizora. A nápady na možná řešení.

S jakým výsledkem odcházíš ze supervize?

Vždy se supervizor snaží, aby mi vyhověl. Aby byl naplněn vlastně můj cíl, se kterým přicházím na tu supervizi. Takže odcházím s tím, že mám návrhy řešení a je na mě, jak se s tím vypořádám a vyberu tu správnou variantu.

Jaký máš názor na účast vedení Oblastní charity Jihlava na týmovém supervizním setkání?

Myšlím, že pokud je vedení v užší vazbě na tým, potom by měla být supervize častá. Jinak mám jako pocit, že se jí vedení účastní jen, aby mělo splněno.

Podle čeho vybíráš supervizní téma?

Podle toho, s čím jsem si za to uplynulé období nevěděl rady a potřeboval bych s tím nějak pomoc, nebo se podívat z jiného úhlu.

Jaká témata nejčastěji řešíš na supervizi?

To, jak vnímám já i moji kolegové v týmu aplikování jednotlivých standardů v praxi. Dalším hodně řešeným tématem jsou klientské problémy a individuální plány klientů. Vztahy v týmu. A individuální plán pracovníka.

Jaká vnímáš pozitiva supervize?

Myslím, že je na tom dobrý to, že je to taková živá a zároveň konstruktivní zpětná vazba s nadhledem. Taky se mi zdá pozitivní, že je to neustálá korekce činnosti týmu. Ta supervize taky dost upravuje a ošetřuje pracovní vztahy. Vlastně nám často pomáhá i při revizi našich standardů.

Jaká vnímáš úskalí supervize?

Mně třeba vadí, i že tým pak není jednotný v dodržování v těch výstupů ze supervize.

Jaká by ti vyhovovala frekvence supervizního setkání?

Podle mě je nejideálnější frekvence 6 týdnů.

Jaké změny bys uvítal v supervizi?

Při té týmové bezpečnější prostor pro řešení problémů v týmu. Protože se stává, že pracovníci ty věci před ostatními nevytáhnou a pak vyhoří, protože jim ta supervize nic nedává.

Přepis rozhovoru s respondentkou (Spk3):

Ahoj, děkuji, že souhlasíš s nahráváním rozhovoru. Nejdříve se zeptám na identifikační údaje. Kolik ti je let?

28 let.

Jaké je tvé nejvyšší dosažené vzdělání?

Vyšší odborný.

Na jakém pracovišti působíš?

Na službě prevence.

Kolik let pracuješ v sociálních službách?

3,5 roku.

Jak dlouho působíš v Oblastní charitě Jihlava?

Taky 3,5 roku.

Existuje několik druhů a forem supervize, s jakou supervizí máš zkušenost?

No já si myslím, že ta zkušenost se supervizí tak hodně záleží prostě na osobnosti toho supervizora a na tom, jaký k němu máš vztah. Třeba když se ho jako bojíš, tak je to hodně ovlivněný, tak se prostě neotevřeš. Když si vezmu naši zkušenost z minulého týmu, když prostě my ty problémy měly, a prostě jsme ty problémy na supervizi neotevřely. Otevřela to vždycky bejvalá vedoucí teda z druhé strany. Jo a my jsme na to prostě neměly odvahu. Nebo já nevím, jakože jsme se bály. Kdy jsme se teda bály ty vedoucí a necítily bezpečný prostor v tom, že by to nemělo dopad na tu službu, žejo a to fungování. Bály jsme se, že to bude ještě horší. Supervize je sice bezpečnej prostor, tam může jakoby cokoli říct, ale pak to může bejt úplně jinak, žejo.

Mám zkušenost se supervizí ve škole. A to bylo úplně k ničemu, to je prostě výsměch, takhle to vůbec neprobíhá. No tak tam jsme měli supervizi vždycky po praxi a nás tam bylo prostě 30 a každý musel říct nějaký problém, jaký měl v té organizaci. Nebo prostě při té praxi a pak se vybrali témata, kterým se budem věnovat jo. A samozřejmě, když někdo téma neměl, tak si ho musel vymyslet. A když měl někdo dobrý téma, tak vždycky říkal ježišmarja, tak to budu muset řešit. Teďka musíš popsat tu situaci, teďka ostatní ti řeknou, jak oni to vidí. A ve výsledku ani nevím, jak jsme k tomu dospěli. Jen ti řeknou svoje názory, jak by to řešili. Vůbec tam nebylo takový to, že by to supervizor převzal, jo že by k tomu řekl třeba svůj názor. Vůbec. Bylo to takový jenom sdílení. Pak mám zkušenost se supervizorem chlapem, kterej za námi dojížděl sem (na zařízení) a dřív to bylo ještě dokonce tak, že jsme měli supervizi od devíti a ve dvě přišly děcka. A to bylo teprv hrozný. Kolikrát jsme byli úplně rozložený a šli jsme na službu. Ten byl ale taky strašně fajn. Současnej supervizor je takovej strašně přímočarej, může budít dojem takovýho drsnáka. Kdežto ten byl takovej hrozně hodnej, já jsem měla pocit, že jsem se mu nebála cokoli říct. Nepředstavovala jsem si, že mě někdy odsoudí, kdežto u současného supervizora nevím, co si jako myslí a tohle no. Ale už si taky úplně nepamatuju, jak to jako bylo. On vlastně skončil proto, že nedával to dojíždět. Protože byl z ústí. A to byla moje první zkušenost se supervizí. To jsem proprý viděla, že se jako brečelo. Měla jsem pocit na supervizi, že to jako asi tolik neprožívám, protože obě holky tam prostě brečely. Hodně se řešily týmový věci, klientský se řešily minimálně. Většinou to byla celá supervize o týmových věcech. To dělala hodně bejvalá vedoucí a ta se nebála, ta to všechno otevřela, co jí štválo. Z toho vplynuly právě na povrch nějaký věci, co tam byly no.

Jaký vnímáš rozdíl mezi individuální, skupinovou a týmovou supervizí?

Individuální supervizi jsem měla všehovšudy jednou. Jednou jsem do ní byla nastrčená vedoucí, že máme mít aspoň jednou individuální. Šlo spíš o to, že jsem si se supervizorem pokecala, ale téma jsem neměla. Při individuální supervizi se supervizor hodně zajímá o tvý soukromí, protože ví, že se to hodně ovlivňuje. To je pro mě příjemný. Individuální taky vnímám tak, že je to bezpečnější než ta týmová. Že když mám téma, který se bojím v týmu otevřít, tak mi s tím supervizor pomůže před týmem to otevřít. Nebo že to otevře sám. U klintskejch věcí potřebuješ pohled i ten ostatních, občas člověk má rourkový vidění a vidí jen svý emoce.

Jaký má podle tebe supervize význam?

Měla by bejt efektivní, že ti pomůže najít řešení na problém, který tam otvíráš. Nejdůležitější je to, že tam můžeš otevřít věci, se kterýma si nevíš rady v rámci služby. Ať jsou to klientský nebo týmový věci, nebo tam můžeš otevřít témata, který jsou pro tebe těžký otevřít v práci. Že se necítíš bezpečně to řešit v týmu, že je v tý supervizi někdo, kdo to může korigovat.

Jaká by měla podle tebe být osobnost supervizora?

No mě víc sedí takovej ten obyčejnej člověk, kterej si na nic nehraje. Musíš z něho samozřejmě cejtít zájem, že má zájem o ty tvoje problémy a tak. Neměl by to dělat tak, že tam je to horší nebo, že má taky problémy, to člověk nechce slyšet.

Jaký podle tebe vliv na supervizi to, zda je supervizor muž či žena?

Myslím, že chlap určitě. Já bych asi ženskou nechtěla. Už jen kvůli tomu, že v těch sociálních službách jsou hlavně ženský. Tak je to příjemná změna dělat s chlapem. A hlavně já si myslím, že ženský právě řeší jiný problémy než chlapy. Ženský jsou takový hodně emotivní. Já nevím, já bych si se ženskou supervizi nemohla představit. Jenom ze školy, tam jsem měla ženskou. Od začátku, co jsem v práci, tak jsme vždycky hledaly supervizora. Vždycky jsme chtěli toho chlapa, protože je to prostě změna. Oni maj prostě jiný myšlení, oni se tolik nebabraj v tom, v těch emocích a těch těch. V tom si myslím, že je chlap lepší. Aj kvůli tomu, že je tam nějaká mužská role. Když jsme řešili nějaký klientský věci, tak my jsme to viděli prostě z toho úhlu ženskýho a on to vidí prostě jinak, protože je to chlap. Teď už máme v týmu Martina a potažmo Jirku, tak je to prostě něco jinýho.

Jaká by podle tebe měla být osobnost supervidovaného?

Otevřenej, protože když se prostě snažíš něco zamlčet před tím supervizorem, tak to akorát prostě nedělá dobře. Třeba já vždycky když na supervizi mám strach něco otevřít, tak si to vezu s sebou, že jsem to jako neotevřela. Že prostě fakt bejt upřímněj a snažit se otevřít problémy od začátku a nenechat to přerůst. A pak samozřejmě záleží jak se k tomu jednotliví členové týmu postavěj. Jestli si vezmou jen to, co je důležitý pro ně a ne pro ostatní. Pak prostě ten tým nebude fungovat ani po supervizi. Když si vezmu kolikrát jsme řešili ty problémy v týmu a nikdy se to jako nevyřešilo, pak už jsme to vzdaly a naplánovaly radši, že půjdem na mateřskou. Nebo třeba teďka s tou holkou, mě to třeba štválo, že jsme to neotevřeli. Já jsem si říkala furt, týjo dyť to přece nemůžu otevřít já, dyť já tam tolik nejsem. Já to mám zprozdředkovaně. Jak říkám ten člověk by měl bejt otevřenej, upřímněj, konstruktivní, popsat to tak, jak to je. No a pak by měl bejt schopnej nějaký sebereflexe. Nějak zhodnotit svoje postavení, jestli jsem teda udělala chybu, nebo ne a jak to můžu napravit? Co můžu změnit u sebe, co nejde a tak. Protože když ten supervidovanej není schopnej tohohle, tak se nikam nepohneš. A musí tam mít tu vůli a musí chtít to změnit, řešit a tak. A když se tým nevyjadřuje, tak je na supervizorovi, aby je k tomu vyzval. A oni k tomu řekli svý, třeba, že teď s klientem dlouho nemluvili, nebo k tomu nemaj co říct, může říct svůj názor, pocit co z toho má, z toho, co popsal ten kolega. I z toho si ten, kdo to popisoval, může něco vzít.

Aspoň to málo, aby člověk věděl, proč mlčí žejo. Jestli to je kvůli tomu, že to nechcou otevřít, nebo nemaj co k tomu říct. Myslím, že supervizor by v tomhle tom měl mít roli takovýho vyzivače, aby je motivoval k tomu, aby se zapojili. A pak už je zase na těch účastnících jesi to. Samozřejmě je těžký to otevřít. Ten supervizor tě nemůže nutit do něčeho, co ty nechceš. To tě nepřinutí žejo. Ale aspoň to nejmenší k tomu říct, proč jako mlčíš. Tak to aspoň něco říct.

Jak vnímáš průběh supervize?

Když přijedeme, tak se pozdravíme, dáme si čaj, posadíme se tak, aby nám bylo příjemně. Dáme si úvodní kolečko o tom, co si pamatujeme z minula a čemu bychom se chtěli věnovat. A pak se domouváme. Supervizor se zeptá, čemu se chceme věnovat prvně. Nejdříve se řeší ty těžší témata, pak vlastně když někdo přinesl to téma, tak ho popíše, jak ho vidí. Ostatním dá supervizor prostor k vyjádření, pak se snaží on sám říct, jak to vidí. Svůj názor na to. A možný postup řešení. Dál se domluvíme na postupu řešení, naše úkoly. Takto to uzavřeme a jdeme k dalšímu tématu, takle projdeme všechna témata. Pak

to zhodnotíme, řekneme, s čím odjíždíme a tak. Nestalo se mi, že by mi nebyl dán dostatek času, spíš mi přijde, že přijdu s nějakým tématem a to se řeší až moc do hloubky až je mi to nepříjemný. To nepříjemný je mi na tom to, že vyjde na povrch to, že jsem odjížděla s tím, že to v sobě nemám dořešený. Byla jsem plná dojmů a emocí, a že nevím, co mám dělat a že to nemám dořešený a tak. Ale většinou odjíždím s tím, že mám návrhy řešení a vím, co mám dělat.

S jakým výsledkem odcházíš ze supervize?

No mám to tak, že nějakým způsobem hledáš řešení, v tom, když budeš mít nějaký případ a budeš mít nějaký dva způsoby řešení od toho supervizora, což je málo. Tak hledat nějaký třetí sám no nebo pro mě to jako asi přizpůsobit se tomu vedení, protože si to prostě bere na triko. Oni mají za to tu zodpovědnost, jak to jako bude. Takže ty, když to máš posvědčené od vedení, tak ono za to má tu zodpovědnost, takže to moje řešení se přizpůsobuje.

Jaký máš názor na účast vedení Oblastní charity Jihlava na týmovém supervizním setkání?

Asi jak kdy, protože třeba mě by hrozně pomohlo mít vždycky takovou tu individuální, když se domluvíš s tím supervizorem, jak to jako otevřeš nebo on ti s tím pomůže. A pak to prostě otevřít před tím vedoucím žejo. Mnohá prostě nevím, jak to říct. Abych to správně popsala a tak. Takže určitě vedení tam musí být, protože když tam není tak to je vidět u nás to je blbý žejo. Poslední dobou mi přijde, že nevím, jestli tam vedoucí pojede, protože mi přijde, že je do toho natlačena „Když mě tam teda chcete“. Když já nevím o tom Michalovi Já si nemyslím, že je náš supervizor špatnej. Jen má prostě svůj názor. A oni mají prostě jako organizace jiné postoj. On by prostě řešil to veš oni mají prostě to vodkládat to neřešit. Do toho dle se nezaplítat aby se náhodou něco nestalo. Jákej názor, mě to uvádí do rozpaků, protože taky nemám tolik zkušeností a třeba se mi i stalo, že se to strašně mění a postup při, při tom když se dozvíš o sexu pod patnáct, tak prostě třeba my už jsme měli nějaký postup z minulého týmu, kdy jsme to prostě řešili a teďka když jsem navrhovala stejnej postup, protože už jsme v tom postupu měli, tak tak to neprošlo, protože se změnilo vedení a změnil se přístup. Teďka už prostě nemáš volnou ruku v tom, jak to budeš dělat. Dřív byli ty vedoucí na každém zařízení. A asi se to nekonzultovalo. Se zástupkyní ředitele nemuselo. No tak se to fakt muselo těm rodičům říct, a to se prostě změnilo. Prostě nemá se nic říkat, nesmí se o tom radši ani dozvědět vůbec. Tak takže je to dost nešťasný, když se hlas vedení a supervizora prostě nesetkávají. Prostě s tím jako

nic neuděláš. To jsou prostě dva kameny, který se nespojey. Stejnak musíš prostě, když to tak jako blbě řeknu, tak supervizor je pro tebe něco míň než. Prostě pracuješ v organizaci a musíš ctít nějaký jejich řád.

Podle čeho vybíráš supervizní téma?

Stane se mi, že nemám téma, že jsem na službě byla málo, nebo se nestane nic, co bych řešila. Ale v týchle době jsem na tom tak, že se nebojím říct, že to téma prostě nemám. Než si nějaký vymýšlet.

Jaká témata nejčastěji na supervizi řešíš?

Hodně klientských, ale i vztahy v týmu, role v týmu, nastavení pravidel, rozdělení úkolů, vedení a pracovníci pod ním, že nefungují.

Jaká vnímáš pozitiva supervize?

Je to prostě nějaký to, že ti to dává prostě tu úlevu. Je to prostor pro to si to v sobě uzavřít. Že ti ten supervizor dává ty možnosti si to v sobě vyřešit. Že mě supervizor má ujistit v tom, že to není špatně. Že to neděláš blbě. A získáš nadhled na ty problémy, co tam otvíráš. Můj pocit ze supervize je prostě dobřej. Myslím, že je dobře, že to máme. Myslím, že i jiný obory by to potřebovaly. Viz učitelé.

Jaká vnímáš úskalí supervize?

To, jak je supervize povinná, člověk to bere jako povinnost, nemá to takovej přínos, když tam jedeš, protože tam musíš jet a ne kdy potřebuješ. V tom, že se názor supervizora rozchází s názorem vedení. Kdy se se supervizorem na něčem domluvíme, ale vedení to pak zakáže udělat. Taky není dobrý, když dojíždíme tak daleko, přesun na supervizi je komplikovaný. Jet si pro klíče, vyzvednout auto, dojet na supervizi, vrátit auto, vrátit klíče, vrátit se domů. Taky že by se vedení mohlo více podílet na supervizi. Můj pocit je to, že mi někdy přijde, že mě ten supervizor soudí. Ale já i v normálním životě vždycky přemejšlim, co si ten člověk o mě jako myslí. Že to může být jako moje zrcadlení do něj. Protože on to tak mít vůbec nemusí žejo. U toho prvního supervizora jsem to neměla, protože byl úplně jinej typ osobnosti, on nebyl takovej jako sebevědomej, takovej jako. Budil na mě dojem, že je takovej jako skromnější, takovej jakoby obyčejnější. Současný supervizor je pro mě takovej profesionál, má spoustu zkušeností, spoustu věcí za sebou, spoustu toho ví. A proti němu jsou všichni úplně malý. No, takže to je ale o tom typu toho

člověka. Současný supervizor je jiná nátura. No naše je neefektivní podle mě. Že si stejně něco domluvíš a ono to tak není no. Když náš supervizor je přímočarý a má svůj názor a v tom jede. Že v konkrétních případech ti dává za možnost jenom jednu variantu. Takže ti jich nedává víc. Ale mě to třeba v něčem vyhovuje, kdybychom měli supervizora, který tě jenom pochlácholí a nedá ti návrhy řešení, já bych se teda topila v tom k čemu se jako mám přiklonit. Takhle když ti řekne jednu možnost, tak já sem ráda, protože se sama nemusím rozhodovat. Protože jakou zpětnou vazbu máš od vedení, který tě v podstatě ani nevidí? Vidí akorát to, co jim posíláš. Protože tě nikdo zkušenější nevidí, takže ty tu práci stejně děláš pocitově, jak to jakoby cejtíš nebo tak. Je to jakoby nějaká zpětná vazba, hodnocení, jestli to děláš dobře. Mě v tuhle chvíli chybí ta zpětná vazba těch zkušenějších, kdy mě vidí při práci a pak mě řekne hele, ale to jsi takle říkat neměla a tohle jsi nemusela. Dřív jsem to měla tak, že mě furt někdo kritizoval. Někdy je to dobrý někdy blbý. Těžko se pak můžeš někam posouvat, furt to dělám podle toho, co mám naučený.

Jaká by ti vyhovovala frekvence supervizního setkání?

Mi přijde, že se furt jako přidává, že za chvíli tam budeme jezdit každé měsíc. Vnímám to tak, že je důležitý, kolik máme témat. Na supervizi máme od OCHJ 3 hodiny. Vyhovovalo by mi, kdyby se čas supervize odvíjel od toho, co potřebuješ řešit. Supervizor rád o hodinu dřív skončí, když nemá téma, ale když potřebuješ řešit něco dýl, tak to nenatáhne. Bylo by lepší, kdyby ten konec byl nastavitelný. Je škoda, když se velkým tématům nevěnuje dostatek času.

Jaké bys uvítala změny v supervizi?

Bylo by dobrý, kdyby bylo víc chlapů supervizorů. A možná by byla dobrá i větší časová dotace. My máme vlastně 3 hodiny na tu týmovou, což je někdy moc a někdy opravdu málo. Ale taky i větší časovou dotaci pro tu individuálku, na tu máme jednu hodinu. A to je fakt málo. Obzvláště, když tam fakt přijdeš s nějakým problémem, to se nedá probrat.

Přepis rozhovoru s respondentkou (Spk4):

Ahoj, děkuji, že souhlasíš s nahráváním rozhovoru. Nejdříve se zeptám na identifikační údaje. Kolik ti je let?

25 let.

Jaké je tvé nejvyšší dosažené vzdělání?

Vysokoškolský.

Na jakém pracovišti působíš?

Ve službě prevence.

Kolik let pracuješ v sociálních službách?

2 roky.

Jak dlouho působíš v Oblastní charitě Jihlava?

2 rok.

Existuje několik druhů a forem supervize, s jakou supervizí máš zkušenost?

Já se vlastně v profesi sociální práce pohybuju zatím krátce. Tak s ní zkušenosti moc nemám. Vlastně mám zkušenost se supervizí ze školy. Tam jsme ji měli vždycky po absolvování praxe. A pak tady. To máme vždycky ty týmový, jinak individuálku jsem žádnou neměla.

Jaký vnímáš rozdíl mezi individuální, skupinovou a týmovou supervizí?

Rozhodně v otevřenosti a upřímnosti těch pracovníků. Jakože na individuální se víc rozpovídají o těch třeba intimních tématech a na těch týmovejch víc nechaj mluvit ostatní.

Jaký má podle tebe supervize význam?

Pokud ten tým funguje a rozumí si, tak si myslím, že je supervize prospěšná. Chci říct, že je důležité, aby se lidi nebáli otevřít na supervizi to, co je trápí. A když nebude ten tým fungovat, tak se budou ty lidi bát.

Jaká by podle tebe měla být osobnost supervizora?

Měl by být profesionální. Taky by měl dodržovat mlčenlivost, třeba v tý individuální se něco probírá, tak aby to pak tomu týmu třeba neřekl. Hlavně by měl být nestranný, aby nehájil zájmy třeba jednoho z toho týmu. Měl by nám chtít pomoci. No a taky si myslím, že by měl být odborník v tom našem oboru. Takže když já pracuju s dětmi, tak by měl znát prostě tuhle cílovou skupinu.

Jaký má podle tebe vliv na supervizi to, zda je supervizor muž či žena?

Jako myslím, že to vliv má, ale zatím jsem se setkala pouze s mužem supervizorem, tak to nemůžu posoudit.

Jaká by podle tebe měla být osobnost supervidovaného?

Rozhodně by měl být klidný. Pozitivně naladěný, empatický, možná i pozitivní. Měl by být taky profesionální. Asi i zkušený a hlavně důvěryhodný.

Jak vnímáš průběh supervize?

Nejdříve se všichni usadíme, zrekapitulujeme, co bylo v uplynulém období. Představíme svá témata a pak se udělá reflexe. Dostáváme zpětnou vazbu od toho supervizora a ostatních z týmu. A pak máme teda návrh řešení. Od ostatních více návrhů, od supervizora většinou jeden.

S jakým výsledkem odcházíš ze supervize?

Bejvám spokojená, že mě třeba supervizor a ostatní uklidní, že jsem něco udělala správně, nebo že to nebylo až tak zlé, chápeš. Prostě se to odvíjí od těch situací, který tam otvírá. Někdy jde prostě o návrhy těch řešení, no nebo o to uklidnění.

Jaký máš názor na účast vedení Oblastní charity Jihlava na týmovém supervizním setkání?

Smíšený, fakt. Jako myslím si, že je dobrý, když vedení ví, co jako ty pracovníci řeší v týmu nebo s klienty. Prostě ve službě jako no. Na druhou stranu fakt ty pracovníci před vedením nemluví upřímně. Chápeš, jak to myslím jo. Nejsou jako otevřený víc co. Protože se boje, nebo jim to je blbě třeba. I když mě teprv týmová supervize čeká, slyšela jsem to od kolegů.

Podle čeho vybíráš supervizní téma?

No nejčastěji je to prostě to s čím si nevím za to uplynulý období rady, třeba to, co si z práce nosím domu. Že na to prostě musím pořád myslet, víš. Jsou to většinou klientský témata. Když mě něco zasáhne. Tak pak chci, aby mně s tím ta supervize pomohla.

Jaká témata na supervizi nejčastěji řešíš?

Asi problémy v rodině klientů a možná jejich trestný činy.

Jaká vnímáš pozitiva supervize?

No, je tam víc prostoru pro řešení nějakýho problému, když máme. Taky to, že ten supervizor je jako nezaujatej. Že když tam přineseme nějaký problém, tak on nám na to jako dává nadhled. Že to vidí z jinýho úhlu než my, co jsme v tom zaujatý, víš. Taky zlepšení takový skupinový dynamiky. Řekla bych, i že nám to v týmu zlepšuje vztahy. Myslím, i že je tam větší prostor pro komunikaci o těch problémech než v práci.

Jaká vnímáš úskalí supervize?

No třeba to, že tomu týmu nebo pracovníkovi nemusí ten supervizor vyhovovat. No stejně jako u pozitiv, tak aj ty negativa můžou bejt zhoršení skupinový dynamiky, myslím.

Jaká by ti vyhovovala frekvence supervizního setkání?

No mě to vlastně vyhovuje tak, jak to máme my. 1x za 2 měsíce. Je to příjemný relax a odpočinek od práce, když jsi vlastně v úplně jiným prostředí.

Jaké bys uvítala změny v supervizi?

Rozhodně bych uvítala, kdyby supervize byla nastavená podle naší potřeby, chápeš. Protože se sem tam stane, že fakt to téma nemám. Mohl by taky supervizor přijet někdy za náma, ne furt my za ním. To je takový komplikovaný.

Přepis rozhovoru s respondentkou (Spk5)

Ahoj, děkuji, že souhlasíš s nahráváním rozhovoru. Nejdříve se zeptám na identifikační údaje. Kolik ti je let?

23 let.

Jaké je tvé nejvyšší dosažené vzdělání?

Mám VoŠku.

Na jakém pracovišti působíš?

Na službách prevence.

Kolik let pracuješ v sociálních službách?

1 rok.

Jak dlouho působíš v Oblastní charitě Jihlava?

Taky jeden.

Existuje několik druhů a forem supervize, s jakou supervizí máš zkušenost?

V rámci práce, jezdíme na pravidelný týmový supervize. Jinak nemám žádnou jinou zkušenost.

Jaký vnímáš rozdíl mezi individuální, skupinovou a týmovou supervizí?

Při tý individuální supervizi je dobrý, že ti může pomoci při řešení problému s ostatními pracovníky. Že řekneš ten problém a je tam prostě bezpečnej prostor.

Jaký má podle tebe supervize význam?

Jako myslím, že je to dobrý v tom, že ten supervizor ti dá prostě ten nadhled z jinýho úhlu, že je prostě nezaujatej víš. Nebo i ty pracovníci při tý týmový ti řeknou co si o tom myslí. Jakože ti dají zpětnou vazbu. Pokud se dostane na mý téma, dostanu, mám hned větší pohled a hodně možností, jak řešit ten problém, kterej jsem tam donesla a otevřela. Jako často se mi stane, že bych mohla nějakou situaci vyřešit sama, ale motám se pořád kolem toho samýho. Kolem svých myšlenek a řešení. Prostě ztrácím tu perspektivu, chápeš. Za mě efekt rozhodně má. Hlavně v tom nadhledu, kterej tím dostanu.

Jaká by podle tebe měla být osobnost supervizora?

Podle mě by měl bejt vůdčí typ. Očekávám od něho loajalitu a aby udržoval rovnost mezi téma supervidovanýma, spolehlivost a taky mlčenlivost. Nejvíc si myslím, že má bejt schopnej pomoc prostě s tím problémem, no.

Jaký má podle tebe vliv na supervizi to, zda je supervizor muž či žena?

Podle mě to žádný vliv nemá. Myslím, že záleží na tom, jaký ten supervizor je a jak se uvede.

Jaká by podle tebe měla být osobnost supervidovaného?

Nejdůležitější je, aby byl otevřený. Jakože řekl všechno na rovinu, nic nezamlčoval před tím supervizorem a ostatními. No a neměl by se bát svůj názor třeba na to, co řeší ostatní a tak. Nebo i zpětnou vazbu tomu supervizorovi.

Jak vnímáš průběh supervize?

Popíšu co nejvíce do detailu to, co chci řešit a vznesu tu otázku, co s tím mám dělat. Je to prostě něco s čím si nevím rady. No a pak se ten supervizor snaží dané téma více rozvést, takže se ptá, a nakonec dává tipy a možnosti řešení.

S jakým výsledkem odcházíš ze supervize?

Většinou s tím, že mi supervizor dá nějakou nabídku řešení, podle čeho se pak rozhoduju. Spíš nad tím pak ještě přemýšlím dýl.

Jaký máš názor na účast vedení Oblastní charity Jihlava na týmovém supervizním setkání?

Podle mě by supervize měla být pro ty, kteří jsou spolu nejčastěji v přímé práci a jestli je to i vedení, tak i to by tam mělo být. U nás by tam mělo být, když se na něčem domouváme a nakonec vedení řekne, že to máme udělat jinak.

Podle čeho vybíráš supervizní téma?

No, jak je to takový rozmezí od sebe, tak se vždycky nějaká jako zakázka najde. Je to jako něco s čím si nevím rady.

Jaká témata na supervizi nejčastěji řešíš?

No tak nejvíc řeším clientský témata. A nějaký týmový záležitosti. Jako kdo má jakou roli v týmu a tak.

Jaká vnímáš pozitiva supervize?

Dobry je to, ze se dokazeme divat z ruznych uhlu, to se nam pouze v tymu nestane. Dostaneme vetsi moznosti, jak situace resit.

Jaká vnímáš úskalí supervize?

Vlastně v té týmový, se kterou já mám zkušenost, tak je blbý to, že některý věci, co ovlivňují i práci, nebo do ní zasahují, člověk nechce řešit například před ostatníma v tom týmu. Od supervizora bych uvítala víc nápadů na řešení daných problémů. Máme supervizora, který je takovej přímočarý a má častokrát jen jedno řešení, který nám nabízí.

Jaká by ti vyhovovala frekvence supervizního setkání?

Myslím, že frekvence jedenkrát za pět tejdnu je ideální, v tom případě, když mám co řešit. Tu máme my. Když problém nemáš, tak je supervize úplně zbytečná.

Jaké změny bys uvítala v supervizi?

Podle mě by neměla být supervize povinná. Nebo ne tak častá jako ji máme my.

Abstrakt

SMEJKALOVÁ, Monika. *Supervize v percepci sociálních pracovníků Oblastní charity Jihlava*. České Budějovice 2018. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická Fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce David Urban.

Klíčová slova: supervize, supervizor, supervidovaný, druhy a formy supervize sociální práce, Oblastní charita Jihlava, sociální pracovník.

Bakalářská práce je zaměřena na supervizi, subjekty supervize, její druhy a formy, kulturu organizace a Oblastní charitu Jihlava. Pracovníci vnímají prospěšnost i úskalí supervize.

Cílem výzkumného šetření, které bylo provedeno pro účely této práce je zjištění u oslovených respondentů z Oblastní charity Jihlava, jak supervizi vnímají. Pro nalezení cíle byla použita metoda kvalitativního výzkumu pomocí techniky polostrukturovaného rozhovoru.

Abstract

SMEJKALOVÁ, Monika. *Supervision in perception of social workers of Regional charity of Jihlava*. České Budějovice 2018. Bachelor thesis. South Bohemia university in České Budějovice. Faculty of Theology. Department of Ethics, Psychology and Charity work. Head of work David Urban.

Key words: supervision, supervisor, supervised, species and forms of supervision of social work, Regional charity of Jihlava, social worker.

Bachelor thesis is focused on supervision, subject of supervision, its species and forms, culture of the organization and Regional charity of Jihlava. The worker perceive the utility and difficulty of supervision.

The target of research investigation which was done for the purpose of this work is survey about adressed respondents from Regional charity of Jihlava, how they perceive the supervision. To find the target the method of qualitative research was used with the help of the techniques of semi-structured interview.