

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra psychologie a sociologie

Bakalářská práce

Supervize – nástroj k zachování duševního zdraví pro pomáhající
profese

Vedoucí práce: **PhDr. Ing. Marie Lhotová, Ph.D.**

Autor práce: Eva Vodičková

Studijní obor: Sociální a charitativní práce – kombinovaná forma

Ročník: 3.

2009

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

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

24. dubna 2009

/Eva Vodičková/

Děkuji vedoucí bakalářské práce **PhDr. Ing. Marii Lhotové, Ph.D.**
a **Mgr. Kateřině Slabové**
za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

Obsah

Úvod.....	5
Teoretická část.....	7
1 Pomáhající profese a jejich specifika.....	7
1.1 Pomáhající profese.....	7
1.2 Nároky pro pomáhající profese.....	8
1.2.1 Zdatnost a inteligence.....	8
1.2.2 Přitažlivost.....	8
1.2.3 Důvěryhodnost.....	9
1.2.4 Komunikační dovednosti.....	9
1.2.5 Schopnost reflexe.....	10
1.3 Sociální pracovník.....	10
1.3.1 Úkoly a náplň práce.....	10
1.3.2 Identita a prestiž.....	11
1.3.3 Etický kodex.....	12
1.3.4 Kompetence a přístupy.....	13
1.3.5 Celoživotní vzdělávání.....	15
Úvod do kapitoly 2.....	15
2 Duševní zdraví.....	16
2.1 Stres.....	17
2.2 Syndrom vyhoření.....	18
2.2.1 Definice.....	18
2.2.2 Projevy.....	19
2.2.3 Podmínky vzniku syndromu vyhoření.....	20
2.3 Syndrom pomáhajících.....	21
Úvod do kapitoly 3.....	22
3 Supervize.....	22
3.1 Pohled do historie supervize v ČR.....	23
3.2 Formy supervize.....	24
3.2.1 Individuální supervize.....	24
3.2.2 Autosupervize.....	24
3.2.3 Skupinová supervize.....	25
3.2.4 Další formy supervize.....	27
3.3 Kontrakt (dohoda).....	28
3.4 Cíle supervize.....	30
3.5 Proces a nástroje supervize.....	30
3.6 Funkce supervize.....	33
3.6.1 Vzdělávací funkce.....	34
3.6.2 Podpůrná funkce.....	34
3.6.3 Řídící funkce.....	34
Praktická část.....	36
4 Rozhovor - reflexe supervize.....	36
5 Závěr.....	41
Použité zdroje.....	43

Úvod

Téma své bakalářské práce Supervize – nástroj k zachování duševního zdraví pro pomáhající profese jsem si vybrala na základě toho, že jsem měla možnost pracovat jako sociální pracovníce a i když jsem měla za sebou přípravu jak teoretickou, tak praktické zkušenosti, které jsem nasbírala při studiu Vyšší odborné školy sociální v Prachaticích, přesto mě spousta věcí v zaměstnání zaskočilo, na spousta záležitostí jsem nebyla připravena.

Supervize mně velice pomohla. Již při nástupu do zaměstnání jsem měla možnost konzultovat své motivy pro výkon sociální pracovníce, ujasňovat své pracovní kompetence, náplně práce atd. s panem Ivanem Úlehlou. Jsem ráda, že jsem měla možnost se osobně setkat s odborníkem na mezilidské vztahy, a že i při dalších supervizních setkáních mi byl velkou oporou, stejně jako později jeho kolegyně Kateřina Peclová (nyní Kateřina Slabová).

Povolání sociálního pracovníka je obtížná profese, která s sebou nese velké nároky a pracovní zátěže, a když pomáhající pracovník nemá možnost se zastavit, reflektovat svou práci, podívat se z odstupů, nebo přijmout pomocnou ruku supervizora, může to mít špatné následky, a to nejen pracovní, ale i do osobního života. Práce s problémovými klienty může pracovníkovi leccos nepříjemného z jeho vlastního života připomenout, může vyvolat emoce, bezmoc, a s tím je třeba pracovat.

Stres, který v zaměstnání může působit, nemusí být jen z vnějších příčin (tlak šéfa, kolegů, nadřízených), ale může si ho pracovník nastavit sám, tím, že má nereálná očekávání od svého „pomáhání“.

Lidé jsou individuality a sociální práce má mnoho teorií, metod a jednotlivých technik. Z toho důvodu může pracovník pomáhající profese často pochybovat o své práci, o svých výsledcích. Víím, že je práce s lidmi velmi

psychicky a emocionálně náročná a je těžké naučit se nebrat si neúspěchy osobně – jako své osobní selhání.

Z toho důvodu je velice důležité najít supervizora, kterému může pracovník důvěřovat, sdělovat mu své těžkosti spojené s prací. Tímto způsobem je možné předejít řadě těžkostí od pracovního stresu až po syndrom vyhoření, kterým často zaměstnání v pomáhající profesi končí.

V nedávné době se na Písecku objevilo více případů, kdy pracovníci v sociálních sféře „vyhořeli“ a skončili v psychiatrické léčebně. Právě z toho důvodu mě napadlo zejména tuto problematiku osvětlit a snažit se porozumět tomu, proč k syndromu vyhoření dochází, a zejména tomu, jak mu jde předcházet. Za nejvýznamnější podporu, kterou může pracovník dostat, považuji kvalitní supervizi, kde je atmosféra důvěry, podpory.

Supervizi jako jednu z forem celoživotního vzdělávání a poskytování potřebné podpory v aktuální situaci pokládám za velice aktuální a důležitou, a to zejména vzhledem k nové legislativní úpravě (Zákon č. 108/ 2006 Sb.), která znamenala velký zlom v nárocích na výkon povolání sociálního pracovníka.

Práce má dvě části – teoretickou a praktickou. První kapitola teoretické části se zabývá charakteristikou pomáhajících profesí, se zaměřením na sociálního pracovníka, druhá duševnímu zdraví, kde jsem se hlavně chtěla zaměřit na syndrom vyhoření, který se zdá být velmi aktuální, třetí kapitolu považuji za stěžejní, je věnována supervizi.

Teoretickou část tvoří reflexe supervize sociální pracovnice, se kterou jsem provedla rozhovor.

Smyslem celé práce je zamyšlení nad nároky, kterým jsou vystaveni pracovníci pomáhajících profesí, a poukázání na možnosti a důležitost supervize jako formy vzdělávání a poskytování potřebné podpory.

Svou práci jsem zaměřila obecně na pomáhající profese, s tím, že podrobněji je rozpracována část týkající se sociálních pracovníků, jelikož je mi tato oblast nejbližší a asi by bylo toto téma jinak příliš rozsáhlé.

Teoretická část

1 Pomáhající profese a jejich specifika

1.1 Pomáhající profese

Existuje řada povolání, jejichž hlavní náplní je pomáhat lidem: lékaři, zdravotní sestry, pedagogové, sociální pracovníci, pečovatelky, psychologové. Stejně jako jiná povolání má každá z těchto profesí svou odbornost, tj. sumu vědomostí a dovedností, které je třeba si pro výkon daného povolání osvojit. Toto vzdělání poskytují příslušné školy.¹

Na rozdíl od jiných povolání v těchto profesích hraje velmi podstatnou roli ještě další prvek – lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem. Tak např. pacient potřebuje věřit svému lékaři, cítit lidský zájem od své pečovatelky, žák si chce vážit svého učitele, klienti by rádi důvěřovali sociální pracovníci. Tato myšlenka je obsažena v rozšířeném názoru, že v těchto profesích je hlavním nástrojem pracovníka jeho osobnost.²

Od sociálních pracovníků, psychiatrů, psychologů, manželských poradců apod. se očekává, že jsou schopni pomáhat lidem zvládat jejich sociální a emoční problémy. Tento typ zaměřené pomoci bývá označován jako pomáhání na prvním stupni. Kromě nich dnes však existuje sbor profesionálů často jednajících s klienty, kteří se nalézají v nesnázích nebo prožívají krizi. Jsou to nejen duchovní, ale také lékaři nejrůznějšího zaměření, zdravotní sestry, učitelé a lektoři, konzultanti, policisté, probační úředníci a mnoho dalších. Jsou specialisty ve svých profesích, ale počítá se u nich rovněž s tím, že budou svým klientům pomáhat zvládat sociální a emocionální rozměry jejich problémových situací. Ti nejlepší z nich pak pomáhají klientům zvládat problémy a krize holisticky, tedy jako celek. Například lékaři léčící chorobu svých klientů jim současně pomáhají zvládnout strach před bolestivým vyšetřením a průběhem choroby. Učitelé nejen učí, ale dbají i o emocionální a sociální rozvoj svých žáků

¹srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 14

²srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 14

a pomáhají jim zvládat věkové úkoly a krize. Tento typ pomáhání bývá označován jako pomáhání na druhém stupni.³

1.2 Nároky pro pomáhající profese

Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.⁴

Pro pracovníka pomáhající profese je nezbytné, aby měl řadu předpokladů a dovedností, jedná se o následující:

1.2.1 Zdatnost a inteligence

Američtí autoři vycházejí z toho, že pomáhat druhým lidem je těžká a vysilující práce, proto na první místo kladou fyzickou zdatnost. Předpokládají, že člověk, který chce pomáhat druhým, respektuje svoje tělo, a proto pracuje v jeho prospěch, nikoliv proti němu. Znamená to, že si udržuje fyzickou kondici cvičením a správnou stravou, protože tělo je prvotním zdrojem energie. Předpokládá se též dobrá inteligence, touha stále se obohacovat vzděláním, seznamovat se s novými teoriemi a praktickými technikami, číst odbornou literaturu, výsledky své práce shrnovat do vlastního výzkumu. Předpokládá se také emoční a sociální inteligence, resp. socioemoční dovednosti na vysoké úrovni, které by se měly stát přirozenou složkou osobnosti.⁵

1.2.2 Přitažlivost

Přitažlivost vyplývá nejen z fyzického vzhledu, ale i z toho, jak dalece klient vnímá určitou názorovou příbuznost k myšlenkovou slučitelnost, příp. i citový příklon k pracovníkovi. Pracovník se tedy může stát přitažlivý nejen pro svůj vzhled, ale pro to, jak se obléká a chová, ale i pro odbornost a pro pověst,

³srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 51

⁴Zákon o sociálních službách, 2006, § 110

⁵srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 52

kteřé se těší, a konečně i kvůli tomu, jak jedná s klienty. Jde-li např. o alkoholismus a pracovník je abstinující alkoholik, potom může být ve hře bezpečet společných prožitků a situací. Jindy může jít o věkovou příbuznost, nebo naopak vztah mladšího ke staršímu, vyzrálějšímu. Výsledkem může být spontánní náklonnost k pracovníkovi.⁶

1.2.3 Důvěřehodnost

Složky, které přispívají k důvěřehodnosti pracovníka jsou diskrétnost (to, co řeknu pracovníkovi, se nedostane dalším lidem), spolehlivost (mohu věřit tomu, co mi pracovník říká, využívání moci (když se pracovníkovi svěřím, bude se mi věnovat) a porozumění (když budu o sobě vyprávět, bude se mě pracovník snažit pochopit).⁷

1.2.4 Komunikační dovednosti

Komunikační dovednosti jsou pro sociálního pracovníka nezbytné v každé etapě jeho práce. Ke čtyřem základním dovednostem v této oblasti G. Egan (1986) počítá:

- fyzickou přítomnost (často pracovník účelně pomáhá jen tím, že se s klientem setkává, fyzicky i psychologicky)
- naslouchání (schopnost přijímat a rozumět signálům, které klient vysílá, ať již jde o verbální či neverbální komunikaci, otevřené či skryté signály)
- empatii (vhled do klientova světa, vcítění se do jeho uvažování a pocitů, do jeho problémů)
- analýzu klientových prožitků (schopnost nalézt, vyjádřit a popsat klientovy zážitky, chování a pocity, což umožňuje během zvládnání klientových problémů pracovat konstruktivně.)⁸

⁶srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 52

⁷srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 52

⁸srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 52-53

1.2.5 Schopnost reflexe

Pojem reflexe není jednoznačně definován, výraz pochází z latinského slova reflexio, které se překládá jako obrácení zpět či obrácení k sobě. Reflexe předpokládá zastavení a obrácení pozornosti na určitý úsek zkušenosti. Jestliže je toto zastavení a obrácení s tvůrčí otevřeností, může dojít k reflexi, v níž je určitá zkušenost nebo její část nazírána nově. V souvislosti s reflexí se pak hovoří o reflektujících profesionálech a reflektující praxi, na rozdíl od praxe a profesionality, která má povahu technického řešení bez hlubšího vztahu a vzhledu do situace klienta.⁹

1.3 Sociální pracovník

1.3.1 Úkoly a náplň práce

Od ledna roku 2007 máme k dispozici legislativní definici toho, kdo je sociální pracovník: „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.“¹⁰

Sociální práce je odborná profesionální činnost, která vyžaduje specifickou přípravu, specifické postupy a dovednosti. V České republice je vytvořen minimální vzdělávací standard v sociální práci, který odpovídá mezinárodním normám. Na dodržování minimálního standardu dohlíží odborná asociace Asociace vzdělavatelů v sociální práci u svých členů. Minimální standardy reflektují evropské normy a zajišťují nejen vysokou odbornou přípravu sociálních pracovníků, ale také kontinuální výchovu k ochraně lidských práv zranitelných

⁹srov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize*, s. 20

¹⁰Zákon o sociálních službách, 2006, § 109

skupin lidí, se kterými budou při své práci v kontaktu (metody sociální práce, praxe a supervize, etika sociální práce, právo aj.)¹¹

Povinnosti k profesi a zaměstnavateli na sebe berou lidé tehdy, když se rozhodnou stát se sociálními pracovníky. Ostatní pak od nich mohou legitimně očekávat, že budou své povinnosti plnit. Sociální pracovník se pohybuje v rámci práv a povinností definovaných právním řádem, zaměstnavatelem a profesními standardy. Tento rámec je důležitý, protože sociální pracovník zasahuje do života klientů a je potřeba, aby jeho právo zasahovat bylo legitimní. Odhaluje také detaily ze života klientů – proto jsou důležitá pravidla, která zajišťují klientům ochranu.¹²

Profese sociální pracovník nabyla v orientaci na klientelu značného rozpětí „svých křídel“, čímž se na straně jedné musí univerzalizovat, na straně druhé pak specializovat.¹³

1.3.2 Identita a prestiž

Identitu povolání potvrzuje určení kvalifikačních předpokladů k jejímu výkonu. Kvalifikace obecně sestává ze tří vzájemně propojených částí, jimiž jsou osobnostní předpoklady, vzdělání a praxe.¹⁴

Sociální pracovníci vykonávají vysoce odborné činnosti s významným celospolečenským dopadem. Přispívají k zajišťování sociálního smíru vyjednáváním mezi zájmy společnosti a zájmy marginálních skupin a jednotlivců. Tato duální dimenze vyžaduje zvýšenou pozornost na výkon této profese v podobě standardů výkonu sociální práce a vytvoření podpůrných (supervize, konzultace, další vzdělávání) i kontrolních (licence, členství v profesních komorách) mechanismů. Je potřeba, aby při výkonu svého povolání měli na zřeteli dodržování lidských práv skupin obyvatelstva, které jsou ohroženy sociálním vyloučením nebo jsou jinak zranitelní.¹⁵

¹¹Návrh koncepce celoživotního vzdělávání s. pracovníků a výchovy k lidským právům, s. 3

¹²srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 44-45

¹³ZITA, J. *Nalézání identity povolání sociální pracovník*, s. 7

¹⁴ZITA, J. *Nalézání identity povolání sociální pracovník*, s. 7

¹⁵Návrh koncepce celoživotního vzdělávání s. pracovníků a výchovy k lidským právům, s. 3

Zavedená vysokoškolská edukace ve studijním programu sociální práce a sociální politika prokazatelně zvedla prestiž povolání sociální pracovník i jeho identitu.¹⁶

1.3.3 Etický kodex

Od roku 1995 existuje Etický kodex sociálních pracovníků vytvořený Společností sociálních pracovníků.

Etický kodex vyjadřuje respekt ke klientům a jejich sebeurčení především tím, že staví na hodnotách lidských práv, jedinečnosti člověka, potřebě seberealizace klienta, vedení klienta k vlastní odpovědnosti, hledání možností, jak klienta zapojit do řešení problému apod. Jsou zde vymezena pravidla pro podporu sociální spravedlnosti – pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke společnosti (např. tím, že sociální pracovník se zasazuje o zvyšování sociální spravedlnosti, upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a zajištění přístupu k těmto zdrojům apod.).¹⁷

Téma profesní integrity se nachází v pravidlech ve vztahu k povolání a ve vztahu ke kolegům. Jedná se o závazek udržovat a zvyšovat svou odbornou úroveň, usilovat o osobní růst, spolupracovat s kolegy, a tak zvyšovat kvalitu služeb. V etickém kodexu jsou dále vyjmenovány základní problémové okruhy s nabídkou možnosti konzultace.¹⁸

Otázkou je, jaký význam mu přiřkládají sami sociální pracovníci. Jeho posláním je morální vedení příslušníků profese. Za situace, kdy neexistují ani kontrolní mechanismy, ani nástroje zabývající se jeho porušováním, se zvyšuje riziko, že jeho role v zaměstnání bude spíše formální. Formálnost etického kodexu podporuje i fakt, že nebyl nadřazen pravidlům v zaměstnání.¹⁹

¹⁶ZITA, J. *Nalézání identity povolání sociální pracovník*, s. 7

¹⁷srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 42

¹⁸srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 42

¹⁹JANEBOVÁ, R. *Otázky k profesionalizaci sociální práce*, s. 4

1.3.4 Kompetence a přístupy

Blízko k profesnímu standardu má kompetenční profil (u nás strukturně propracovaný Z. Havrdovou). Část kompetencí je dána zákonem, část pak vymezují konkrétní pracovní náplně jednotlivých branží sociálních pracovníků a případně i vnitřní směrnice organizace. V některých polích sociální práce nachází pracovník poměrně široký prostor pro vlastní přístupy a interpretace.²⁰

Havrdová vymezila tyto kompetence:

- rozvíjet účinnou komunikaci – tzn. schopnost účinně komunikovat s jednotlivci, skupinami, rodinami i komunitami,
- orientovat se a plánovat postup – tzn. schopnost se zorientovat v potřebách, možnostech a porozumění, které klient a jeho okolí má, a vymezit s nimi oblast a plán spolupráce,
- podporovat a pomáhat k soběstačnosti – tzn. schopnost rozeznat silné stránky a možnosti klienta a jeho okolí a podporovat jejich soběstačnost a sebeúctu,
- zasahovat a poskytovat služby – tzn. znalost metod a systému služeb, schopnost je správně využívat ve prospěch klienta, pomáhat mu je přijmout a ukončit,
- přispívat k práci organizace,
- odborně růst.²¹

Sociální pracovník by měl být především profesionálem, který je schopný reflexe a z této pozice by měl posuzovat ostatní povinnosti. Vždy by však měl být schopen své jednání veřejně obhájit. Existují 4 typy přístupů k praxi, které se v realitě však prolínají:

- Angažovaný sociální pracovník chápe svou práci jako způsob, jímž uplatňuje osobní morální hodnoty. Vychází z toho, že sociální pracovník by měl opravdově pečovat o své klienty a jednat s nimi jako s přáteli.

²⁰ZITA, J. *Nalézání identity povolání sociální pracovník*, s. 7

²¹HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*, s. 24

Problémy mohou nastat, protože může být obviněn ze stranění některým klientům, dále může dojít k vytvoření osobního vztahu s klientem anebo k vyhoření.

- Radikální sociální pracovník také vkládá osobní hodnoty do praxe, nedělá to však proto, aby poskytl jednotlivému klientovi bezpodmínečnou péči, ale jde mu primárně o změnu zákonů, oblastí sociální politiky a praxe, které považuje za nespravedlivé.
- Byrokratický sociální pracovník by měl umět oddělit osobní hodnoty, profesní hodnoty a hodnoty zaměstnavatele. Cílem sociální práce je v tomto případě manipulace s lidmi v zájmu jejich změny. Toto oddělení je důležité, aby se sociální pracovníci necítili vinni tím, že manipulují, a že užívají vztah způsobem, který by v osobním životě považovali za nečestný.
- Profesionální pracovník je vzdělaný v oboru, je veden etickým kodexem a jeho identitu tvoří především členství v profesi. Prioritou jsou práva a zájem klientů, důležitý je individuální vztah s klientem. Zásadní je v tomto přístupu vyvažování moci mezi sociálním pracovníkem a klientem, a to upevněním práv klientů (participace klientů na rozhodování, možnost stěžovat si).²²

²²srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 46

1.3.5 Celoživotní vzdělávání

Sociální práce je odborná činnost, která vyžaduje vysokou odbornou přípravu, dosažení určitého věku, osobní zralosti, zkušeností a etických postojů. Proto nemůže být předmětem středoškolské průpravy ukončené maturitou. Sociální práce je odborná činnost, která vyžaduje vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání.²³

Sociální pracovník má povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.²⁴

Sociální práce je odborná disciplína, jejíž formy a metody se neustále vyvíjejí tak, jak se vyvíjejí potřeby jednotlivců, rodin, skupin, komunit a společnosti. Vznikají nové typy sociálních služeb a sociálních činností, které vycházejí z nových teoretických poznatků. Sociální práce patří mezi náročné pomáhající disciplíny, k jejichž úspěšné realizaci patří umění sebereflexe a možnost supervize. Vzdělávání sociálních pracovníků je celoživotní proces získávání teoretických vědomostí a praktických dovedností.²⁵

Úvod do kapitoly 2

Je zřejmé, že nároků pro pomáhající profese je velmi mnoho. Vedle nároků, které jsou popsány v kapitole 1.2, vedle kompetencí, které by měl zvládat, a vedle nutnosti celoživotního vzdělávání, které by pracovníka mělo provázet po celou dobu profesní dráhy, je zde ještě jeden důležitý předpoklad, za který považuji duševní zdraví. Domnívám se, že pracovník, který nemá svou práci dobře zorganizovanou, který čelí mnoha stresorům a nemá čas na oddych a odpočinek, nemůže kvalitně pomáhat svým klientům.

²³Návrh koncepce celoživotního vzdělávání s. pracovníků a výchovy k lidským právům, s. 4

²⁴Zákon o sociálních službách, 2006, § 111

²⁵Návrh koncepce celoživotního vzdělávání s. pracovníků a výchovy k lidským právům, s. 8

2 Duševní zdraví

Světová zdravotnická organizace (WHO) definuje zdraví jako stav úplné tělesné, duševní a sociální pohody, nikoli pouze jako nepřítomnost choroby, přičemž novější definice podle WHO zní takto: „Zdraví je relativně optimální stav tělesné a duševní a sociální pohody při zachování všech životních funkcí, společenských rolí a schopností organismu přizpůsobovat se měnícím se podmínkám prostředí.“²⁶

Zdraví je celkový (tělesný, psychický, sociální a duchovní) stav člověka, který mu umožňuje dosahovat optimální kvality života a není překážkou obdobnému snažení druhých lidí.²⁷

Duševní zdraví a pohoda jsou podstatné pro kvalitu života, protože mu dávají smysl a lidem šanci stát se tvůrčími a aktivními občany.²⁸

M. Jahodová uvedla šest kritérií duševního zdraví:

- pozitivní postoj jedince vůči sobě samému,
- zdravý růst a stupeň sebeaktualizace,
- vyvinuté ústřední syntetizující funkce, autonomie,
- přiměřené vnímání reality,
- zvládání vnějšího prostředí.²⁹

Péče o duševní zdraví pracovníků pomáhajících profesí by měla být samozřejmostí, jelikož se jedná o skupinu, která je velmi ohrožená pracovním stresem.

Pracovníci bývají často přetíženi množstvím lidí, o něž se mají postarat, nemají pro svou práci dobré podmínky, vyčerpává je soucit, nejsou pro kontakt s klienty dobře vycvičení, takže se jim práce nedaří tak, jak by si přáli. Existují oblasti, na které by se měl pracovník z důvodu prevence a zvládání stresu zaměřit:

- Životní styl. Patří sem pohyb, výživa, spánek, organizace času.

Někteří pomáhající potřebují aktivně myslet na to, aby jejich

²⁶srov. BAŠTECKÁ, B., GOLDMANN, P. *Základy klinické psychologie*, s. 27

²⁷KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*, s. 40

²⁸Akční plán duševního zdraví pro Evropu, s. 2

²⁹srov. SVOBODA, M. *Psychopatologie a psychiatrie*, s. 15

profesionální zájmy nepohltily veškerý jejich volný čas, aby zde zůstal prostor na koníčky, kulturu a společenský život.

- Mezilidské vztahy. Pro pomáhajícího je velmi významné, jaké má zázemí ve svém osobním životě. Dlouhodobě neřešené konflikty v manželství, partnerství a rodině energii vysávají. Pro většinu lidí je důležitým energetickým momentem kvalita jejich sexuálního života.
- Přijetí sebe samého. Naši klienti potřebují od nás, abychom je v zásadě přijali, akceptovali, abychom jim věnovali jistou základní náklonnost bez ohledu na to, zda jednájí lépe či hůře. Tentýž postoj potřebuje každý člověk zachovávat i vůči sobě samému. Dvojnásob je takového postoje vůči sobě zapotřebí člověku pomáhajícímu. Jinak zde hrozí nebezpečí vyčerpání či syndromu vyhoření.³⁰

2.1 Stres

Existuje mnoho definic stresu. V běžné mluvě bývá stres označován jako všechno, co nás nějak tlačí, přetěžuje a co je nepříjemné. V tomto případě se však spíše jedná o stresory, neboli zatěžující věci, které na nás působí zvenčí.

„Stresem se však obvykle rozumí vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožován, nebo takové ohrožení očekává a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná.“³¹

Nelze však říci, že by stres byl pouze škodlivý, určitá míra stresu je potřebná, protože slouží jako určitý „motor“, bez něj bychom měli nedostatek podnětů k překonávání překážek.

Je možné rozlišit tzv. eustres, který je pro člověka přijatelný, často bývá spojen s překonáváním překážek, s příjemným očekáváním apod. Naopak distres

³⁰ srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 100

³¹ KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*, s. 10

se objeví tam, kde přestáváme věci zvládat, cítíme se přetížení, ztrácíme jistotu a nadhled.³²

Nejčastějšími a velmi rozšířenými zdroji stresu, který je chápán většinou jako distres a souvisí se současným způsobem života ve větších městech a velkoměstech, jsou spěch (časová tíseň), nadbytek úkolů, hluk, přelidnění, existenční nejistota a sociální konflikty. Takové zdroje jsou označovány za stresory a dělí se obvykle na fyzické (hluk) a sociální (konflikty). Zátěž pak vzniká, když jsou organismus a psychika jedince vystaveny ztížené adaptaci nebo když je adaptace daným životním podmínkám vůbec nemožná.³³

Jedním z důvodů, proč se lidé zajímají o stres, je i ten, že stres má negativní dopad na zdravotní stav.

Medicína zná v současné době 36 konkrétních onemocnění, u jejichž zrodu stojí spíše moderní životní „neklid“ a celkově zvýšená zátěž působící na psychiku člověka než bezprostřední vlivy somatické. Tyto, svými projevy fyzické, avšak svou etiologií více psychicky podmíněné choroby, bývají označovány jako civilizační či psychosomatické.³⁴

Typickými psychosomatickými onemocněními jsou např. žaludeční vředy, hypertonie, astma, a další.³⁵

Zejména u pracovníků v pomáhajících profesích hrozí nebezpečí tzv. syndromu vyhoření a syndromu pomáhajících.

2.2 Syndrom vyhoření

2.2.1 Definice

„Syndrom vyhoření je soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledků nezvládnutého pracovního stresu. Pracovníkem zde míníme jak profesionála, tak dobrovolníka.“³⁶

³²srov. PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu*, s. 11

³³srov. NAKONEČNÝ, M. *Lidské emoce*, s. 159

³⁴srov. BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I. *Psychologie a sociologie řízení*, s. 166

³⁵srov. NAKONEČNÝ, M. *Lidské emoce*, s. 159

³⁶MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 55

Zdravotnictví poprvé upozornilo na syndrom vyhoření, přesněji to byla situace zdravotních sester, zejména těch, které pracovaly v hospicích, na onkologických odděleních a na odděleních intenzivní péče. Po této první etapě se ukázalo, že se syndromem vyhoření jsou spjaty další oblasti lidské činnosti, a to zejména školství, hospodaření a administrativa a sociální péče a sociální služby.³⁷

Je prokázáno, že prakticky každý pracovník po určité době má alespoň některé jeho projevy. Profesionální sociální práce s lidmi znamená nepřetržitý, často dlouhodobý kontakt se skupinami lidí, kteří mají své představy o pomoci, jejichž psychika je v nerovnováze, nebo kteří jsou určitým způsobem hendikepováni. Za nejnáročnější se považuje práce s klienty, kteří jsou v určitém zařízení nedobrovolně (vězení, výchovné ústavy, některá oddělení psychiatrických léčeben), dále s klienty velmi vážně postiženými, umírajícími lidmi (ať už v domácím prostředí či v instituci), nebo s klienty, jejichž chování je velmi vzdáleno sociální normě (osoby s akutní psychózou, sexuální deviace se zaměřením na děti apod.) To vyžaduje vysokou míru pracovního nasazení, koncentrace a schopnosti průběžně se vyrovnávat se stresem.³⁸

2.2.2 Projevy

Se syndromem vyhoření není spjata jen vyčerpanost a únava, ale i otázka smysluplnosti vlastní práce. Když se práce v některém ohledu nedaří, narůstají pochybnosti o vlastních schopnostech a mohou se objevit první projevy syndromu vyhoření:

- ztráta schopnosti tvořivě přistupovat k práci, lpění na standardních postupech,
- práci je věnováno minimum energie, zaměření spíše na mimopracovní aktivity,
- pocity vyčerpání, přepracovanosti, únavy,

³⁷srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 20-21

³⁸srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 55

- upřednostňování administrativní práce před přímým kontaktem s klienty,
- nízká míra angažovanosti vzhledem ke klientům, snaha vyhýbat se delším kontaktům s nimi,
- hledání jiných výhod plynoucích ze zaměstnání, důraz na pracovní pozici, možný postup, na mzdu apod.,
- časté pracovní neschopnosti, neplacená volna,
- omezování komunikace s kolegy, konflikty.³⁹

Do syndromu vyhoření se nepočítají případy, kdy některý z příznaků je způsoben psychiatrickým onemocněním, nedostatečnou kvalifikací pro danou práci nebo do zaměstnání promítnutými rodinnými problémy. Nepatří sem ani únava z monotónní práce, neboť ta není spojována s pocity neschopnosti.⁴⁰

Syndrom vyhoření může vzniknout poměrně rychle od doby nástupu pracovníka do zaměstnání, v případě dispozic a vystavování nepříznivým podmínkám již za několik týdnů. Proces vývoje syndromu může mít povahu lineárního stupňování příznaků, které případně končí opuštěním stresujícího zaměstnání, nebo se vyvíjí v cyklech, během nichž pracovník někdy nachází řešení svých těžkostí, posléze se zase propadá do obranné pasivity.⁴¹

2.2.3 Podmínky vzniku syndromu vyhoření

Kopřiva (1997) popisuje tři různé cesty, které vedou k syndromu vyhoření.

1. Ztráta ideálů.

Jedná se o případ, kdy na začátku profesionální dráhy je velké nadšení a s ním velké cíle, jejichž dosažení je obtížné. Na konci studia se člověk těší

³⁹srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 56

⁴⁰srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 51

⁴¹srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 56

na nové zaměstnání. Ztotožní se s novými úkoly, s pracovním týmem, nevádí mu pracovat přesčas. Práce je zábavou, je smysluplná. Postupně však mohou narůstat potíže. Velkolepé cíle se oddalují, mnohé se zdají být nedosažitelné. Následuje ztráta důvěry ve vlastní schopnosti, ve smysluplnost práce jako takové. Pracovní zatížení nepovoluje, naopak narůstá a vede k syndromu vyhoření.

2. Workaholismus

Jedná se o nutkavou vnitřní potřebu hodně pracovat. Je to závislost jako každá jiná – dá se srovnávat např. s alkoholovou závislostí. V tomto případě je většinou nutná spolupráce s psychologem – naučit se pracovat s neklidem, které chvíle bez práce provázejí. Poté se zaměřit na jiné činnosti, které člověka naplňují.

3. „Teror příležitostí“

Některým aktivním lidem práce roste pod rukama proto, že s každým úkolem, který přijmou, se jim po čase objeví několik dalších, které představují lákavé příležitosti, jak na výchozí úkol navázat. Časem se však začíná ukazovat, že dostát závazkům ze všech rozpracovaných záležitostí spotřebovává veškerý čas a energii. Neschopnost slevit pak po čase dovede pracovníka také k syndromu vyhoření.⁴²

Obecně platí, že v pomáhajících profesích je obtížné definovat žádoucí výsledek práce a kritéria úspěšnosti pracovníka. Každé komplexní hodnocení je zatížené subjektivními preferencemi hodnotitele. Pomáhající profese přináší pracovníkovi odpovědnost za klienty, a přitom mu neposkytují možnost mít plně pod kontrolou jejich chování. Z toho důvodu pomáhající profese vyžaduje, aby pracovník našel optimální stupeň osobní angažovanosti na osudech klientů.⁴³

2.3 Syndrom pomáhajících

⁴²srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 101-102

⁴³srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 56

Syndrom pomáhajících je podle W. Schmidbauera specifická porucha, jejímž prostřednictvím pracovník v pomáhající profesi řeší, většinou nevědomě, své rané trauma odmítnutého dítěte. Trpí hladem po porozumění a po uznání. Pokud je pomáhající profese provozována bez supervize, jen prohlubuje tuto nekončící a nenasytnou touhu po vděčnosti a obdivu.⁴⁴

Tento syndrom je typický nejen pro sociální pracovníky, psychology, psychoterapeuty, ale i pro učitele, vychovatele, logopedy, zdravotní sestry apod.

„Syndrom pomáhajících je také posilován tím, že slabost, bezmocnost a otevřené doznání emocionálních problémů veřejnost přijímá a podporuje u klientů, zatímco obraz pomáhajícího musí zůstat prostý takových zjevných příznaků. Zatímco klient vyjadřuje během sezení volně své potřeby a hledá cesty k jejich uspokojení, pomáhající musí vyjádření svých potřeb potlačit.“⁴⁵

Úvod do kapitoly 3

Z dostupných zdrojů vyplývá, jak je práce v pomáhající profesi náročná, že člověk, který chce být kvalitním pracovníkem v sociálních službách, ale i ve zdravotnictví, ve školství atp. potřebuje podporu, díky které se může umět vyhnout pracovnímu stresu i syndromům výše zmíněným. Tuto podporu mu bezesporu poskytne kvalitní supervize. Je jisté, že nejlepším způsobem, jak možné hrozby eliminovat, je projít důkladným výcvikem a po celou dobu výkonu pomáhající profese podstupovat supervizi.

3 Supervize

⁴⁴srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 59

⁴⁵MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 59

„Supervize je celoživotní forma učení, zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivace jejich vlastního potenciálů v bezpečném a tvořivém prostředí. Z institucionálního hlediska je supervize profesionálním postupem pozorování, reflexe profesní praxe i postgraduálního vzdělávání.“⁴⁶

Prioritou supervize je profesionální rozvoj pracovníka, rozšiřování jeho dovedností. Souběžně s tím mu má supervize pomáhat řešit obtížné případy, má mu pomáhat vyrovnat se s pracovním stresem. Tam, kde se pracovník dostal při výkonu své profese do těžkostí, je třeba, aby mu supervize poskytla maximum možné podpory.⁴⁷

Supervize je nezbytná k rozvoji osobnosti sociálního pracovníka a jako preventivní prostředek negativních jevů, které jsou s pomáhajícími profesemi spojené, je určena jednak pro jednotlivce, tak pro skupiny či pracovní týmy.

3.1 Pohled do historie supervize v ČR

Supervize se u nás objevila původně jako povinná součást psychoanalytického výcviku v 60. letech 20. století. Zhruba v 70. letech téhož století začali J. Skála a J. Růžička zajišťovat pro absolventy psychoterapeutických výcviků SUR tříletou supervizi ve formě bálintovských seminářů. V 80. letech pracoval Skála s bálintovskými skupinami v oblasti vězeňství a soudnictví. Až na začátku 90. let se objevily první možnosti soustavnějšího vzdělávání v supervizi. Např. od roku 1996 probíhá výcvik supervizorů pořádaný Pražským psychoterapeutickým institutem a Českou asociací pro transakční analýzu.⁴⁸

⁴⁶ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 349

⁴⁷srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 352

⁴⁸srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 351

3.2 Formy supervize

Formy supervize lze rozdělit z několika pohledů.

Prvním hlediskem je počet supervidovaných.

3.2.1 Individuální supervize

Individuální supervize spočívá ve strukturovaném kontaktu s jedním pracovníkem. Hlavním úkolem je reflektovat a podpořit profesionální fungování pracovníka a jeho další rozvoj. Obvykle má podobu plánovaných časově vymezených schůzek s předem dohodnutým programem. Pracuje se na základě dohody (kontraktu), která se sestavuje při prvním setkání. V ní se vymezí cíle a způsoby spolupráce. Dále frekvence a místo setkávání a základní pravidla zacházení s informacemi.⁴⁹

Za nejdůležitější úkol se zde považuje vytvoření vztahu pracovní aliance, atmosféry otevřenosti a bezpečí. Struktura individuálního supervizního procesu zahrnuje:

- reflexi minulého období a práce s klienty,
- předložení problému, který má být řešen,
- poskytnutí prostoru k přemyšlení, sebereflexi a sebehodnocení,
- poskytování zpětné vazby ze strany supervizora,
- nabídku a stimulaci variant řešení,
- zapojení tvořivosti a fantazie,
- podpora rozhodnutí o konkrétní strategii budoucí práce,
- závěrečné oboustranné zhodnocení splnění zakázky.⁵⁰

3.2.2 Autosupervize

Tento druh supervize je vždycky namístě, i když se člověku dostává dobré supervize odjinud. Jedním z cílů každé supervize je pomoci pracovníkům

⁴⁹ srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 352

⁵⁰ srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 354

s rozvojem zdravého vnitřního supervizora, na kterého se mohou při práci obrátit. Důležitou stránkou autosupervize je schopnost reflektovat vlastní práci.⁵¹

Autosupervize probíhá tak, že si pracovník sám sobě klade užitečné otázky, na něž hledá odpovědi. Všímá si svých postupů, pocitů a tělesných reakcí při práci s klientem. Reflektování lze dále prohloubit užitím zvukových a obrazových záznamů práce s klienty.

Při všech formách autosupervize je podstatné dopřát si dostatek času a být ochotný pochybovat o vlastních způsobech práce.

3.2.3 Skupinová supervize

Skupinová supervize je nabídka supervize pro 3 – 12 osob, které nejsou vůči sobě v pracovním vztahu, spojuje je však společný pracovní zájem. Supervize prováděná ve skupině má své výhody i nevýhody. Je zde možnost diskutovat ve skupině o své práci, o svých skutečných pocitech a o vztazích, které prožívají při práci. Stejně jako u individuální supervize má podobu plánovaných, časově ohraničených schůzek na určeném místě a na základě dohody.⁵²

Mezi výhody skupinové supervize patří ekonomické využití času i financí. Další výhodou je, že se členové mohou vzájemně podporovat, dávat si zpětnou vazbu a jeden od druhého se učit. Skupina též nabízí širší škálu životních zkušeností a větší pravděpodobnost, že se někdo ze skupiny dokáže vcítit jak do supervidovaného, tak do klienta.⁵³

Skupinová supervize též pomáhá novým pracovníkům, dobrovolníkům či praktikantům vyrovnat se s pracovní zátěží. Mohou se zde podělit o své úzkosti a obavy a zjistit, že ostatní pracovníci prožívali podobné problémy. V neposlední řadě je při skupinové supervizi možnost přehrát terapeutické sezení s některým z ostatních členů. To může přispět k porozumění a sebereflexi.⁵⁴

⁵¹srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 41-42

⁵²srov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize*, s. 75

⁵³srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 132

⁵⁴srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 131-132

Jako v každé skupině je třeba počítat se skupinovou dynamikou. Ta může být ku prospěchu, pokud si ji skupina začne uvědomovat a je využita jako doplněk rostoucího sebeuvědomování supervidovaných prostřednictvím jejich role ve skupinovém procesu. Skupinový proces však může být i rozkladný a podkopávat proces supervize, pokud např. ve skupině vládne duch soupeření.⁵⁵

Další nevýhodou je skutečnost, že na každého člena je méně času. Na každého tak může přijít řada např. každé třetí sezení a pokud se skupina schází jednou za 14 dní, může to znamenat přímou supervizi jen jednou za 6 týdnů.⁵⁶

Specifickým druhem skupinové supervize je týmová supervize. Ta zahrnuje všechny členy pracovního kolektivu bez ohledu na jejich konkrétní pozici, potřeby, zdroje a odpovědnost. Je zaměřena především na vztahy a uspořádání rolí na pracovišti, kompetence jednotlivých kolegů, charakter řízení, mechanismy rozhodování a mnoho dalších oblastí týmové práce a spolupráce.⁵⁷

Je důležité, aby každý člen supervizní skupiny měl možnost vyjádřit se k osobě supervizora, k programu, k ostatním členům. Zároveň musí být připraven přijímat zpětnou vazbu, pozitivní i negativní. Úkolem supervizora je zajistit všem členům dostatečný prostor pro vyjádření. K ověření využívá různé vyhodnocovací techniky, např. závěrečnou reflexi, dotazníky, volná písemná vyjádření apod.⁵⁸

⁵⁵srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 135

⁵⁶ srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 134

⁵⁷ srov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize*, s. 93

⁵⁸srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 356

3.2.4 Další formy supervize

Formy supervize lze klasifikovat podle **pozice supervizora**. Supervizor může do organizace přicházet zvnějšku, nebo může být jejím zaměstnancem.

- **Interní supervizor**

V tomto případě je klíčové, zda a jakým způsobem dokáže udržet důvěru zaměstnanců i vedení organizace. Citlivou oblastí je dodržování mlčenlivosti na jedné straně a na druhé straně předávání informací vedení. Výhodou je znalost problematiky, terénu i klientely.

- **Externí supervizor**

U externích supervizorů je nejdůležitější správně vyjasnit zakázku a podmínky spolupráce.⁵⁹

Existují případy, kdy supervizi nevede odborný pracovník, pak se jedná o tyto formy:

- **Reciproční supervize**

Jedná se o vzájemné konzultování dvou kolegů s podobným rozsahem zkušeností. Tento druh supervize poskytuje příležitost získat nadhled a zvážit alternativní možnosti při vedení případu.

- **Intervize**

Jde o supervizní setkání skupiny bez supervizora. Tito pracovníci mají podobné funkce v organizaci, sdílejí odpovědnost za pracovní činnost, která formálně může náležet jednomu z nich.⁶⁰

Dalším hlediskem je **čas** – tedy jak často a kdy se supervize provádí:

- **Pravidelná**

⁵⁹srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 356

⁶⁰srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 356

Jak již název napovídá, supervize se provádí v pravidelných intervalech – např. jako součást výcviku nebo dle supervizního programu organizace.

- ***Příležitostná***

Supervize se v některých případech provádí pouze příležitostně – např. při nástupu nového spolupracovníka do organizace, při pracovních konfliktech apod.

- ***Krizová***

Krizová supervize se provádí v případě akutní potřeby, může se např. jednat o pomoc s náročným případem.⁶¹

3.3 Kontrakt (dohoda)

Kontrakt by mezi sebou měli uzavřít všichni zúčastnění. Může jít o jeden či několik na sebe navazujících dokumentů. Neměla by mít rigidní povahu – jsou jen pracovním nástrojem, který se podle potřeb rozvoje spolupráce mění – supervize se vyvíjí, mění se zaměření i formy. Pak je třeba měnit i kontrakt. Smyslem je vyjasnit a průhledně vymežit, co očekávají všechny strany od supervizního procesu, určit jejich odpovědnost a stanovit bezpečný rámec pro společnou práci.⁶²

V procesu supervize je důležité naplnit kontrakt (dohodu), přičemž je třeba pokrýt následujících pět klíčových oblastí:

- **Praktické stánky**

Při vytváření kontraktu je důležité mít jasno o praktických záležitostech, jako je čas, frekvence, místo, informace o tom, kdy se smí sezení přerušit či odložit, vyjasnění případných plateb apod.

- **Hranice**

⁶¹ srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 357

⁶²srov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize*, s. 71

Supervidovaným i novým supervizorům často dělá starosti hranice mezi supervizí a poradenstvím či terapií. Při práci v pomáhající profesi se mohou znovu vyvolat osobní pocity, rozrušení, hněv nebo neštěstí. O tyto pocity je třeba se podělit a prozkoumat je, má-li být pracovník znovu schopen dobře fungovat a učit se z události, která pocity vyvolala.

Supervizní smlouva by měla obsahovat i jasné hranice týkající se důvěrnosti, a to zejména při výcvikové a řídicí supervizi, kdy hrozí její porušení nejvíce. Každopádně platí, že supervizor se supervidovanému zavazuje, že se vším, co mu bude svěřeno, bude zacházeno profesionálně.

- **Pracovní spojení**

Utváření pracovního spojení začíná vzájemnou výměnou představ a očekávání. Domluvit se na způsobu supervize, co se očekává. V etapě uzavírání smlouvy považujeme za užitečné podělit se vzájemně nejen o svá vědomá očekávání, ale i naděje a obavy.

Dobré pracovní spojení není postaveno na seznamu dohod a pravidel, ale na rostoucí důvěře, úctě a dobré vůli obou stran. Smlouva má poskytovat rámec, v němž se může vztah rozvíjet, a jakékoli odchylky od dodržování smlouvy je třeba brát jako příležitost pro reflektování, učení a utváření vztahu, nikoli jako podklad pro odsuzování a obhajobu.

- **Formát sezení**

Je rovněž užitečné založit diskusi na rozboru toho, jak může vypadat typický formát sezení. Jde o to, zda se bude veškerý čas věnovat jednomu případu, zda se očekává od supervidovaných, že si přinesou psané poznámky o případu nebo doslovný záznam sezení, zda se očekává, že v určitém časovém úseku přijde na pořad diskuse o všech klientech atd.

- **Organizační a odborný kontext**

Ve většině supervizních situací jsou účastníky kromě přímých partnerů i další strany. Svá očekávání má organizace, kde se práce odehrává. Organizace

má někdy vypracovány své vlastní obecné zásady supervize, v nichž je objasněno i to, co se od supervize očekává. I tam, kde jednoznačně stanovené zásady nejsou, je nesmírně důležité prodiskutovat nepsaná očekávání organizace. Sem může patřit míra odpovědnosti za zajištění kvality práce, jejíž převzetí organizace od supervizora očekává, nebo to, jaké zprávy o supervizi organizace požaduje. Stejně důležité je vyjasnit případné profesní a etické kodexy chování, jimiž jsou obě strany vázány. V mnoha případech bývají supervizor i supervidovaný součástí téže profese, ale při některých příležitostech může k supervizi docházet napříč profesemi nebo napříč organizacemi s rozdílnými kodexy.⁶³

3.4 Cíle supervize

Obecnými cíly jsou vždy zlepšení kvality práce a podpora profesionálního růstu, konkrétní cíle jsou pak ovlivněny celkovým společenským a odborným kontextem a požadavky organizace a jsou předmětem vyjednávání mezi supervizorem, zadavatelem supervize, zaměstnavatelem a pracovníky.⁶⁴

„Cíle supervize mohou být krátkodobé – např. získání několika elementárních profesionálních dovedností, vytvoření základních podmínek pracovního týmu k úspěšné práci, nebo dlouhodobé – např. formulace a monitoring plánů osobního rozvoje pracovníků, harmonizace fungování celé organizace, zvyšování citlivosti organizace na potřeby klientů apod.“⁶⁵

3.5 Proces a nástroje supervize

V supervizi jsou používány podobné metody, jako při činnosti, kterou supervize reflektuje (vedení rozhovoru, dávání zpětné vazby, rozšiřování vědomí, ventilace emocí, řešení problémů aj.). Odlišný je však účel – ten je vždy spojen s pracovním kontextem a kvalitou práce. V supervizi se může objevit i ohraničený

⁶³srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 65

⁶⁴srov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize*, s. 40

⁶⁵MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 353

kus terapie nebo vzdělávání nebo i řízení supervizanta, ale musí to být dohodnuto a pojmenováno. Supervize musí směřovat ke zlepšení práce.⁶⁶

Předmětem je vždy konkrétní odborník (odborníci) a jeho (jejich) odborná činnost v konkrétním kontextu. Východiskem je sdílená živá zkušenost. Smyslem a cílem jeho (jejich) supervize je, aby byla schopen (schopni) svou činnost dělat co nejlépe.⁶⁷

Hlavním nástrojem supervize je vytvoření prostoru pro reflexi pracovní činnosti v bezpečném prostředí supervizního vztahu a podpora procesu učení a změny. Nezbytná je základní důvěra supervizanta vůči supervizorovi – aby s jistou dávkou otevřenosti a vnitřní pravdivosti sděloval, co pro dobrou praxi dělá a co by rád změnil. Pravdivé sdělení (tedy takové, za němž si pracovník vnitřně stojí) je počátkem přijetí odpovědnosti za rozvinutí možného dialogu. Nezbytná je ochota se nadále učit.⁶⁸

Reflexe obvykle nenastane sama od sebe – musí být připravena a zorganizována, někdy přímo supervizorem navozena, a to zpřítomněním individuální, skupinové či týmové pracovní zkušenosti. Jindy je umožněna díky tzv. externalizaci (vyjádření zkušenosti za pomoci kreslení, malby, pohybu či jiné práce se symboly). Následkem reflexe se vytváří nové spojení nebo se prohlubuje již dříve pochopený význam či souvislosti – což se může ukázat jako nová znalost, chování, postoj, vztah, hodnocení či emoce. Některé z nich účastníci dovedou k novému významu, jindy se nový význam zcela autonomní cestou vynoří.⁶⁹

Supervize se může odehrávat mnoha způsoby, záleží nejen na přípravě pracovníků, na jejich potřebách i na jejich otevřenosti, ale totéž platí o úrovni připravenosti, osobní a profesionální zralosti i schopnostech supervizora. Nejčastěji se jedná o tuto činnost:

- Práce s předpoklady a mentálními mapami

⁶⁶srov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize*, s. 40

⁶⁷srov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize*, s. 40

⁶⁸srov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize*, s. 40

⁶⁹srov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize*, s. 41

Tato práce se opírá o racionalitu účastníků a patří k nejméně ohrožujícím a nejsnáze osvojitelným formám. Předpokladem je zkušenost, „lídrovství“ a vzdělaná inteligence supervizora, jeho znalosti o organizaci, týmové práci, pracovních a sociálních rolích a kompetencích. Supervizor používá následující přístupy: zaměření pozornosti na téma, proces ujasňování, dosahování cíle, případně řešení problému. Vizualizace, při které supervizor zachycuje sdílené zkušenosti na tabuli (flipchart), pomáhá je třídit, urovnávat, pojmenování souvislostí, vzorců, protikladů – supervizor se dotazuje, upozorňuje, ukazuje souvislosti, konfrontuje.

- Experimentování, rozšiřování vědomí

Jde o podněcování tvořivého akčního učení, které může probíhat mentálně (např. brainstorming) nebo fyzicky (např. hraní rolí). Supervizor zde motivuje pro hledání alternativ, vyzývá, nabízí možnosti, nechává je vyzkoušet, aktivně se zapojuje jako model.

- Reflexe

Schopnost reflexe se rozvíjí na základě vnitřní dispozice a zraje zkušeností. Ze strany supervizora tato práce vyžaduje citlivost, schopnost vyladit se na procesy jednotlivce, ve skupině a v týmu, osobní zralost, nadhled i vhled do dění, zkušenost s řízením a organizování reflexe za pomoci různých metod. Supervizor připravuje podmínky, zastavuje proces na významných místech, citlivě vyzývá, dotazováním i neverbálně pomocí různých metod usnadňuje a umožňuje komunikaci a reflexi.

- Práce s emocemi

Práce s emocemi v supervizi je jiná než-li v řízení či konzultování. Emoce jsou jedním z důležitých témat pro reflexi a zpracování, jsou brány vážně. Práce s emocemi vyžaduje hlubokou vlastní zkušenost supervizora s vlastními emocemi a jejich zralým zvládnutím, které mu umožní nebát se emocí supervizantů, obsáhnout je a umět supervizanty v nich provázet. V tomto případě je sám supervizor modelem zralého nakládání s emocemi.

- Výuka, konzultování, dodávání zdrojů

Tato práce vyžaduje, aby supervizor byl zkušeným odborníkem v profesionální oblasti, v níž probíhá supervize, aby si svými znalostmi a zkušenostmi získal autoritu u supervizantů a byl úspěšným andragogem (vzdělavatelem dospělých). Supervizor jako odborník na danou oblast pak nabízí a dodává chybějící znalosti, informace, zdroje, zkušenosti, motivuje, instruuje, působí jako model, plánuje učení, dává zpětnou vazbu.

- Práce se vztahy

V této práci je nezbytné psychologické a sociálně-psychologické, příp. sociologické nebo antropologické znalosti, dále znalosti, dovednosti a zkušenosti s tématy sociální komunikace, systémového přístupu, týmové práce, organizační kultury a diagnostiky. Supervizor volí metody, které umožní reflexi vztahů a jejich systémových konstelací a nalezení nového významového spojení i přípravu návazné změny. Pomáhá pojmenovávat, ukazuje vzorce, příp. vyučuje, je modelem.

- Práce s neuvědomovanými obsahy (emocemi, mentálními bloky, intuicí aj.)

Tato práce má nejvíce společného s psychoterapií, může být velmi výhodná pro složitější situace v supervizi. Vyžaduje, aby byl supervizor zakotven v některé psychoterapeutické škole, aby prošel hlubší sebezkušeností. Je důležité své znalosti a zejména rozvinutou citlivost využít v supervizním procesu a aplikovat je při práci s organizací, týmem a skupinou. Supervizor slouží svou osobou a svým prožíváním jako lakmusový papírek neuvědomovaných obsahů, na něž orientuje pozornost supervizantů, rozlišuje a zachycuje vlastní vnitřní reakce, zprostředkuje reflexi a pojmenování skrze sebe a zvolené intervence.⁷⁰

3.6 Funkce supervize

Existují 3 hlavní funkce supervize, a to vzdělávací, podpůrná a řídicí.

⁷⁰ srov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize*, s. 42-43

3.6.1 Vzdělávací funkce

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

- lépe klientovi rozumět,
- více si uvědomovat své reakce a odezvy na klienta,
- chápat dynamiku toho, jak probíhají jejich interakce s klientem,
- podívat se na to, jak intervenují a jaké jsou dopady jejich intervencí,
- zkoumat další způsoby práce s touto a podobnými situacemi klientů.⁷¹

3.6.2 Podpůrná funkce

Podpůrná funkce je způsob reagování na skutečnost, že na všechny pracovníky v pomáhajících profesích nevyhnutelně působí zoufalství, bolest a roztržštěnost klientů. Potřebují čas, aby si začali uvědomovat, jakým způsobem je to může ovlivňovat, a aby své reakce mohli zvládat. To je nezbytné, nemají-li být pracovníci přeplněni emocemi. Tyto emoce mohly vzniknout v důsledku empatie s klientem, nebo je klient mohl oživit, případně mohly být reakcí na klienta. Nevěnovat takovým emocím pozornost vede k nižší účinnosti pracovníků, kteří se buď se svými klienty začnou nadměrně identifikovat, nebo se začnou bránit další možnosti nechat na sebe klienty působit. To časem vede ke stresu a k syndromu vyhoření.⁷²

3.6.3 Řídící funkce

Řídící stránka supervize plní při práci s lidmi funkci kontroly kvality. Pracovník pomáhající profese potřebuje mít vedle sebe někoho, kdo se dívá

⁷¹srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 60

⁷²srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 60

na vykonanou práci, a to z důvodu nedostatečného výcviku, malé zkušenosti i z důvodu nevyhnutelných lidských selhání, citlivých oblastí v důsledku vlastních zranění i našich předsudků. V mnoha případech nese supervizor přesto, že není nadřízeným v dané organizaci, určitou odpovědnost za blaho klientů a za to, jak s nimi supervidovaný pracuje.⁷³

Právě podle funkce a podle odpovědnosti, kterou supervizor ponese, je možné rozlišovat 4 druhy supervize.

1. Výuková supervize

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

2. Výcviková supervize

Opět je zde zdůrazněna vzdělávací funkce a supervidovaní jsou v jakési výcvikové či učňovské roli. Může jít o studenty sociální práce na praxi nebo psychoterapeuty ve výcviku. Na rozdíl od výukové supervize má zde supervizor jistou odpovědnost za práci s klienty, a proto přebírá jednoznačnou řídicí roli.

3. Řídicí (manažerská) supervize

Tento termín lze užít tam, kde je supervizor také nadřízeným supervidovaných. Tak jako ve výcvikové supervizi má supervizor určitou odpovědnost za práci s klienty, avšak supervizor a supervidovaný jsou ve vztahu nadřízený-podřízený spíš než ve vztahu instruktor-účastník.

4. Poradenská supervize

V tomto případě zůstává odpovědnost za práci s klienty supervidovaným. Supervizor není ani jejich instruktorem, ani vedoucím. Ale je zde k dispozici pro případ, když je potřeba konzultovat potřebné otázky. Tento druh supervize je určen zkušeným, kvalifikovaným pracovníkům.⁷⁴

⁷³srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 60

⁷⁴srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 62

Praktická část

4 Rozhovor - reflexe supervize

Sociální pracovnice Lenka, 32 let, vyšší odborné vzdělání, v současné době studující dálkově VŠ, zaměstnána ve státní správě

Lenka je sympatická mladá slečna štíhlé postavy, působí mile, ale zároveň rázně. Hned na začátku setkání si vyjasňujeme, jak bude rozhovor probíhat, v čem budou jistá omezení z důvodu zachování její anonymity, jak dlouho bude probíhat. Je vidět, že se jedná o profesionální přístup.

Nejprve mé otázky směřovaly k tomu, jakým způsobem se Lenka dostala k povolání sociální pracovnice, jaká byla její přání, motivace, očekávání od studia, popř. od jejího prvního zaměstnání..

Lenka má pomáhající profesi v rodině hned dvakrát – její matka je profesí zdravotní sestra, nyní však již v oboru nepracuje, stejně tak Lenky sestra je zdravotní sestra, v současné době na mateřské dovolené. I Lenka chtěla být zdravotní sestra. V době, kdy se rozhodovala jakou střední školu vybrat, jí ovlivnilo přání jejích rodičů, kteří chtěli, aby studovala střední ekonomickou školu, to však Lenka odmítla a zvolila studium na rodinné škole, což byl jakýsi kompromis mezi jejím přáním a přáním rodičů. Čtyři roky tedy studovala na rodinné škole obor sociální práce, po jejím úspěšném zakončení studovala Vyšší odbornou školu sociální. Po ukončení ještě váhala, zda studovat vysokou školu, nakonec se cítila dostatečně připravená pro výkon profese. Jejím snem byla práce s dětmi – buď s úplně malými (kojenecký ústav), nebo většími do 18-ti let věku. Nějaký čas byla v evidenci úřadu práce, průběžně podstupovala

výběrová řízení, nakonec nastoupila do nestátní neziskové organizace (NNO) s cílovou skupinou dospělí lidé s duševním onemocněním. Zde pracovala 6 let.

Nyní mé otázky směřovaly k tomu, v čem jí práce naplňovala, zda se vyskytovaly nějaké stresové elementy, jakým způsobem se snažila to řešit, zda byla poskytována podpora ve formě supervize, popř. co jiného jí pomáhalo vyrovnat se s pracovním stresem, zda pocítila syndrom vyhoření.

V NNO byla hlavní náplní práce individuální i skupinová práce s klienty. První tři roky byly náročné, vzhledem k mladému kolektivu (téměř všichni krátce po škole), z odstupů vidí, jak by byla tenkrát supervize velice prospěšná v začátcích výkonu své profese. Nicméně rozpočet NNO toto nedovolil. Práce byla naplňující, nicméně se jednalo o práci bez výrazných kroků dopředu, bez zpětné vazby, Lenka užívá termín “mravenčí práce”, a to vzhledem k cílové skupině, jelikož duševní onemocnění je nevyzpytatelné. V té době se vyskytly určité potíže jak v komunikaci v týmu, tak přetrvávala finanční nejistota. To se odráželo jednak v celkové atmosféře organizace, tak při práci s klienty, tak v neposlední řadě i na zdravotní stránce pracovníků. Lenka např. velmi trpěla bolestmi hlavy, špatnou spavostí, únavou, často se vyskytovaly chřipky, které byly dalo by se říct chronické.

Velkou oporou Lenky byl kolektiv, ve kterém i přes některé problémy zůstala důvěra, sdílení, tolerance. Do nynější doby patří mezi nejlepší přátele Lenky. Dále pomáhaly tzv. intervize, které probíhaly jednou měsíčně se spřátelenou organizací v jihočeském kraji, který pracoval se stejnou cílovou skupinou, takže zde byla také možnost vzájemného sdílení problémů, výměny dobré praxe - co funguje, co nefunguje atd. Co pomáhalo dál: rodina (i finančně v období bez výplaty), přátelé, se kterými se může pobavit, uvolnit. Lenka říká, že určité projevy syndromu vyhoření určitě měla, a že pak velmi pomohla supervize pod vedením zkušeného supervizora.

Nyní se začínám ptát na supervizi, jakou měla formu, zda byly pro Lenku přínosem, zda se nějakým způsobem projevila vzhledem ke spolupráci v týmu, na jejím zdravotním stavu. Co se naopak nepodařilo zvládnout .

Když začala být supervize vzhledem k novému zákonu o sociálních službách povinná, mohly si ji i NNO dovolit. První zkušenost byla pro Lenku velmi pozitivní, supervizor byl pro Lenku známou osobností, uznávanou autoritou. Supervize probíhaly pravidelně, jednou za ¼ roku. Bylo to velmi přínosné zejména v týmu (5 lidí), který byl otevřený k sobě navzájem, bez přetvářky, zatajování - supervize byla tedy týmová s možností zvolit si i individuální přístup, to však Lenka příliš nevyužívala. Supervize byla zaměřená na práci s klienty a blahodárně se projevila na činnosti v týmu, tak i na zdravotních potížích Lenky, které postupně slábly. Nicméně některé stresové elementy se nepodařilo odstranit. Lenku tížila zejména finanční nejistota, která je bohužel téměř v každé NNO . Proto Lenka toužila po změně – když se naskytla možnost jít pracovat do státní sféry, zkusila výběrové řízení, které vyšlo.

Nyní se začínáme bavit o Lenky stávajícím zaměstnání, od kdy zde pracuje, co nového to přineslo.

Lenka pracuje od roku 2007 ve státním zařízení jako sociální pracovník. Pracuje s jinou cílovou skupinou, takže je to pro ni velká změna. Za pozitivní pokládá finanční jistotu – je zde vyšší a pravidelný plat. Zato negativním jevem je méně kreativity, více direktivního přístupu vzhledem ke klientům. Přiznává, že když nastoupila, tak uvažovala o tom, že by ve zkušební době odešla, nakonec zde nyní pracuje již 2 roky, ale stále má pochybnosti o tom, jestli to je to, co chce dělat. Není to úplně ono, ale má své výhody. Výhodou je finanční jistota.

A teď se ptám na možnosti supervize v současném zaměstnání.

Lenka uvádí, že probíhají supervize, je to však jiné než v NNO, je také zaměřená na práci s klientem, je skupinová (12 – 15 lidí). Jedná se o odborníky z celého kraje, kteří pracují se stejnou klientelou, ale nic jiného kromě této supervize je neslučuje. Supervize je povinná, pravidelná – opakuje se jednou za ¼ roku. Je to příjemné, ale důvěra, sdílení a intimita, na kterou byla Lenka zvyklá, tam není. Lenka se kvůli jedné špatné zkušenosti v současné době raději drží stranou, v případě problému uvažuje, zda si může dovolit sdělit to „ven“. Špatná zkušenost se týká vynášení informací ven – znamená tedy pro Lenku nedůvěru v kolegy, se kterými se supervize praktikuje. Při jedné supervizi prožívala Lenka silné emoce, objevil se i pláč, u kolegů to však vyvolalo vlnu nepochopení, s tím, že pak se jí pak z druhé strany doneslo, že je labilní jedinec, který v sociální práci nemá co dělat. Nedůvěra tedy zůstala, a v současné době to Lenka řeší tak, že když je bezpečné téma, tak ho při supervizi přinese, ale výrazná aktivita není.

Dále se ptám na další skutečnosti, zejména kde jinde se jí dostává opory.

Oporou zůstává pro Lenku rodina a přátelé, kterých má mnoho. Většina z nich také pracuje v sociální sféře, takže pro ni mají pochopení. Dále se snaží neustále se profesně rozvíjet - v současné době Lenka studuje dálkové vysokou školu, čímž dále pracuje na svém osobním růstu.

Z rozhovoru vyplynulo, že Lenka má za svou dosavadní profesní kariéru se supervizí odlišné zkušenosti – v první řadě se v NNO setkala z důvodu nedostatku financí s tzv. intervizí se spolupracující organizací v kraji, která byla pro Lenku přínosem, byla zde možnost společného sdílení a výměny dobré praxe. Dále se v té samé organizaci setkala s týmovou supervizí, která měla na Lenku i celý pracovní tým přímo blahodárný vliv – vedle celkového pozitivního dopadu na tým, na práci s klienty, se Lence dokonce zmírnily některé psychosomatické

obtíže k lepšímu. Nicméně se ukázalo, že i supervize má své meze a s některými obtížemi, které mohou pracovníka trápit, nemůže pomoci. V Lenčině případě to byly finanční obtíže. Ale ukázalo se, že i Lence supervize pomohla se této situaci postavit, akceptovat ji a porozumět tomu, co to pro ni znamená. Rozhodla se tedy využít svou další možnost - zúčastnila se výběrového řízení a nastoupila do státní sféry. Práce je to zcela odlišná, jiný způsob práce (direktivita převažuje nad kreativitou) příliš Lence nevyhovuje, stejně jako skupinová supervize, při které nejsou dobře stanovená pravidla, chybí důvěra, pochopení, na které byla Lenka dříve zvyklá. Stále však pro Lenku mají význam pozitiva, která tato práce přináší (finanční stálost, jistota), za svou důležitou oporu však považuje spíše rodinu, přátele a v současné době i studium vysoké školy.

5 Závěr

Cílem mé práce bylo zaměřit se na posouzení nároků a zátěží, které práci v pomáhající profesi provázejí a zaměření se na supervizi, jako nástroje zachování duševního zdraví pro výkon těchto specifických profesí, jako formu vzdělávání a zároveň možnost získání důležité podpory a možnosti sdílení těžkostí, které s sebou výkon povolání nese.

Z uvedené práce vyplývá, že v profesi sociálního pracovníka je velmi důležité, aby byl duševně zdravý a v kondici, neboť jeho práce klade na jeho duševní schopnosti veliké nároky. Zároveň je jeho duševní zdraví, resp. pohoda či kondice, v profesi ohrožena, nebo vystavena trvalé zátěži. Čelí mnoha stresorům, hrozí mu vyčerpání, přetížení emocionálními faktory práce s klienty nebo jejich nezvládnutí, vyhoření. Pracovník v pomáhající profesi by měl být schopen neustále reflektovat způsoby své práce a zkušenosti, které v práci zažívá, své pocity, rozhodování, měl by být schopen ze svých reflexí a úvah vyvozovat závěry a uskutečňovat potřebné změny, jak v náhledu, postojích, tak ve způsobech chování, a to nejen při výkonu profese, ale mnohdy i v osobním životě (např. když se ukáže, že nezvládá některé téma klientů, neboť sám podobnou vlastní zkušenost ještě dostatečně nezpracoval - a pak podstoupí terapii, která se bude týkat jeho osobního života. Nebo se ukáže, že pro dobré zacházení s vlastní energií a únavou musí něco změnit ve svém životním stylu). Tyto procesy reflexe a uskutečňování změn (tj. vědomé práce na vlastním rozvoji) by měly probíhat nepřetržitě, být součástí běžné pracovní zkušenosti. Je nereálné očekávat, že to pracovník může trvale zvládat sám, bez vnější podpory, bez možnosti své zkušenosti sdílet a reflektovat v dialogu s někým dalším, že lze v těchto věcech udržet disciplínu bez systematické podpory a vedení zvenčí. V tom je jeden z úkolů supervize – pravidelná supervize je pravidelnou připomínkou, že sebereflexe je potřebná a normální, představuje podporu tam, kde by pracovník sám neměl sílu, energii, čas se takové reflexi věnovat, pomáhá ji dotáhnout,

vyvodit z ní závěry a podpořit změny. Navíc, pokud prochází supervizí celý tým společně, pak supervize umožňuje a posiluje sdílení zkušeností a vzájemnou podporu kolegů, pocit sounáležitosti, vzájemné porozumění a schopnosti spolupráce, společnou reflexi hodnot a principů působících v organizaci, společné rozvíjení metod práce s klienty atd.

Z praktické části práce vyplynulo, že supervize je účinným nástrojem před jednotlivými úskalími, která s sebou práce sociálního pracovníka přináší, a to zejména v případě, když se podaří navázat k supervizorovi vztah, ve kterém je důvěra, upřímnost a podpora. Je však také důležité, zda je tato upřímnost, sdílení a podpora i v týmu, či při skupinové supervizi. Nicméně je zřejmé, že supervize nemůže být všelékem – má své meze. Samozřejmě se ve své práci zabývá pouze jedním konkrétním případem, takže z něj nelze vyvozovat obecné závěry. Jistě by bylo vhodné se tímto tématem zabývat dále, a to nejen na poli sociální práce, ale i v ostatních pomáhajících profesích (učitelé, lékaři, zdravotní sestry atd.).

Použité zdroje:

Akční plán duševního zdraví pro Evropu. Světová zdravotnická organizace, Helsinky 2005.

BAŠTECKÁ, B., GOLDMANN, P. *Základy klinické psychologie*. 1. vyd. Praha : Portál, 2001. ISBN 80-7178-550-4.

BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I. et al. *Psychologie a sociologie řízení*. 1. vyd. Praha : management Press, 1998. ISBN 80-85943-57-3.

HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. 1. vyd. Praha : OSMIUM, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize. Průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha : Galén, 2008. ISBN 978-80-7262-532-1.

HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. Vyd. Praha : Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.

JANEBOVÁ, R. Otázky k profesionalizaci sociální práce. *Práce a sociální politika*[online]. MPSV, 11.4.2005, roč. 2, č. 4, s. 4-4 [cit. 2009-03-15]. Dostupný na WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/3743/PSP_04_05_big.pdf>. ISSN 0049-0962.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 4.vyd. Praha : Portál, 2000. ISBN 80-7178-429-X.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha : Grada-Avicenum, 1998. ISBN 80-7169-551-3.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. 1. vyd. Praha : Grada-Avicenum, 1994. ISBN 80-7169-121-6.

MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*. 1.vyd. Praha : Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

NAKONEČNÝ, M. *Lidské emoce*. 1. vyd. Praha : Academia, 2000. ISBN 80-200-0763-6.

Návrh koncepce celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků a výchovy k lidským právům, MPSV 2003 [cit. 2009-03-15]. Dostupné na WWW: <http://www.epolis.cz/download/pdf/materials_45_1.pdf>.

SCHMIDBAUER, W. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. 1. vyd. Praha : Portál, 2000. ISBN 80-7178-312-9.

SVOBODA, M. *Psychopatologie a psychiatrie*. 1. vyd. Praha : Portál, 2006. ISBN 80-7367-154-9.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychologie pro pomáhající profese. Variabilita a patologie lidské psychiky*. 2. vyd. Praha : Portál, 2000. ISBN 80-7178-496-6.

ZITA, J. Nalézání identity povolání sociální pracovník. *Práce a sociální politika*. MPSV, 12.7.2005, roč. 2, č. 7-8, s. 4-4 [cit. 2009-03-15]. Dostupný na WWW: <http://mpsv.cz/files/clanky/3753/PSP_07_05_big.pdf>. ISSN 0049-0962.

Abstrakt

VODIČKOVÁ, E. *Supervize – nástroj k zachování duševního zdraví pro pomáhající profese*. České Budějovice 2009. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra psychologie. Vedoucí práce M.Lhotová.

Klíčové pojmy: supervize, pomáhající profese, duševní zdraví.

Předkládaná práce se zabývá supervizí jako důležitým nástrojem zachování duševního zdraví pro pracovníky v pomáhajících profesích. Smyslem bakalářské práce je zamyslet se nad nároky pracovníků v pomáhajících profesích a poukázat na možnosti a důležitost supervize jako formy celoživotního vzdělávání a poskytování potřebné podpory.

Práce se skládá ze dvou částí.

Teoretická část se zaměřuje na charakteristiku pomáhajících profesí, blíže se věnuje povolání sociálního pracovníka. Dále se zabývá tím, jak je důležité duševní zdraví pro pomáhající profese a stěžejní část je věnována supervizi, jejím formám, cílům, funkcím, nástrojům.

Praktickou část tvoří rozhovor se sociální pracovnící, jedná se o reflexi supervize na konkrétním případě.

Abstract

Supervision – an implement for keeping the mental health for helping professions

Keywords: supervision, helping professions, mental health

The presented thesis is concerned with the supervision as an important implement for keeping the mental health for people working in helping professions. The aim of this work is to think about the requirements of workers in helping professions and to point out the possibilities and the importance of supervision as a form of lifelong learning and needed support providing.

The thesis consists of two parts.

The theoretical part is focused on the characteristic of helping professions, especially on social workers. It also deals with the fact how important is the mental health for helping professions and the main part is intent on supervision, its forms, aims, functions and tools.

The practical part is based on an interview with the social worker, we can see the reflection of supervision on the concrete case.

