

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta
Katedra sociální pedagogiky

**Supervize v pomáhajících profesích s akcentem k sociálně vyloučené
lokalitě**

Diplomová práce

Autor: Petra Rožková
Vedoucí práce: Mgr. Gabriela Slaninová
Studijní obor: Sociální pedagogika
Studijní program: Specializace v pedagogice

Univerzita Hradec Králové

Pedagogická fakulta

Zadání diplomové práce

Autor: Petra Rožková

Studijní program: N7507 Specializace v pedagogice

Studijní obor: Sociální pedagogika

Název závěrečné práce: **Supervize v pomáhajících profesích s akcentem k sociálně vyloučené lokalitě**

Název závěrečné práce: Supervision in the helping professions with the accent to the socially excluded locality
AJ:

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cílem diplomové práce bude popis a analýza supervize a jejích specifík v pomáhajících profesích a zjištění zkušeností pracovníků v sociálně vyloučených lokalitách se supervizí. Pozornost bude soustředěna na to, jaké mají pracovníci zkušenosti se supervizí a jaký mají postoj k supervizi. Zvláštní zřetel bude věnován zjištění, jak pracovníky supervize ovlivňuje ve vztahu k přímé práci s klienty a nepřímé práci. Metodou sběru dat bude rozhovor, analýza dat bude provedena pomocí fenomenologické interpretace.

Garantující pracoviště: Katedra sociální pedagogiky, Pedagogická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. Gabriela Slaninová

Konzultant:

Oponent: MUDr. Vladislava Šumberová

Datum zadání závěrečné práce: 7. 1. 2014

Datum odevzdání závěrečné práce: 6. 3. 2015

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně, pod vedením vedoucí práce Mgr. Gabriely Slaninové a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové, dne

Děkuji své vedoucí práce Mgr. Gabriele Slaninové za trpělivost, obětavost a cennou pomoc při vedení této diplomové práce. Poděkování také patří mým kolegyním a kolegům za jejich čas a ochotu poskytnout mi rozhovory k realizaci výzkumného šetření. A děkuji také svojí rodině za podporu během mého studia.

Anotace

ROŽKOVÁ, Petra. *Supervize v pomáhajících profesích s akcentem k sociálně vyloučené lokalitě*. Hradec Králové, 2015. 72 s. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Pedagogická fakulta. Příloženo 1 CD.

Cílem diplomové práce bude popis a analýza supervize a jejích specifíků v pomáhajících profesích a současně zjištění zkušeností pracovníků v sociálně vyloučených lokalitách se supervizním procesem. Pozornost bude soustředěna na to, jaké mají tito pracovníci zkušenosti se supervizí, jaký zaujímají postoj k supervizi a co je pro ně v supervizi podstatnými prvky. Zvláštní zřetel bude věnován zjištění, jak pracovníky supervize ovlivňuje ve vztahu k přímé práci s klienty a v rovině nepřímé práce, kam lze řadit například vztahy na pracovišti, komunikaci se spolupracujícími subjekty, apod. Metodou sběru dat bude polostrukturovaný rozhovor. Následná analýza získaných dat bude provedena pomocí metody fenomenologické interpretace.

Klíčová slova: supervize, pomáhající profese, sociálně vyloučená lokalita.

Annotation

ROŽKOVÁ, Petra. *Supervision in the helping professions with the accent to the socially excluded locality*. Hradec Králové, 2015. 72 pp. Dissertation thesis. University of Hradec Králové, Faculty of education. Added 1 CD.

The aim of the thesis will be to describe and analyze the supervision and its specifics in the helping professions and concurrently to find the experiences with supervision of workers in socially excluded localities. Attention will be focused to determine the experiences of workers in socially excluded localities with supervision, what is their attitude to supervision and what are the essential elements in supervision for them. Special consideration will be devoted to finding how supervision affects the workers in a relation to direct work with clients and indirect labor, where we can sort workplace relations, communication with cooperating agencies, etc. The data collection method will be an interview and subsequent analysis of the data will be carried out by method of interpretative phenomenological analysis.

Keywords: supervision, helping professions, socially excluded locality.

Obsah

Úvod	10
1 Supervize – historie, obsah, cíle, principy.....	13
1.1 Supervize a její historie, obsah, cíle a principy.....	13
1.2 Specifika supervize v pomáhajících profesích, týmová a skupinová supervize....	18
1.2.1 Techniky a metody supervizní práce v týmu.....	20
1.3 Osobnost supervizora.....	21
2 Pomáhající profese s akcentem k sociálně vyloučené lokalitě.....	24
2.1 Znaky sociálního vyloučení, sociálně vyloučené lokality.....	24
2.2 Specifika práce v sociálně vyloučené lokalitě, kompetence terénního sociálního pracovníka.....	26
2.2.1 Komunitní práce jako součást terénní sociální práce.....	28
2.3 Práce s motivací klienta, podpora k soběstačnosti.....	30
3 Rizikové faktory v pomáhajících profesích a práci ve vyloučené lokalitě.....	32
3.1 Rizikové faktory pomáhající profese, syndrom vyhoření.....	32
3.2 Možné zdroje profesní podpory.....	32
3.2.1 Supervize jako prvek profesionality a péče o zaměstnance.....	37
4 Výzkumné šetření.....	40
4.1 Charakteristika výzkumného šetření.....	40
4.2 Struktura rozhovoru.....	41
4.3 Výzkumný vzorek.....	42
4.4 Informanti a jejich stručné charakteristiky.....	44
4.5 Analýza získaných dat, interpretace.....	45

4.5.1 Analýzy získaných dat.....	46
4.5.2 Témata zaznamenaná napříč spektrem.....	60
4.6 Závěrečná zpráva.....	62
Závěr.....	66
Seznam použitých zdrojů.....	68
Seznam tabulek.....	71
Seznam příloh.....	72

Úvod

Tato diplomová práce se zabývá tématem supervize v pomáhajících profesích. Specifické zaměření je směrem k supervizi, která probíhá u pracovníků v sociálně vyloučených lokalitách. Práce v sociálně vyloučené lokalitě je specifická v mnoha ohledech a supervize je pro pracovníky nedílnou součástí jejich praxe. Supervize u nás probíhá převážně v organizacích zaměřených do sociální oblasti, neboť je součástí standardů kvality sociálních služeb, které jsou legislativně ošetřeny v zákoně o sociálních službách 106/108 Sb., respektive související vyhlášky č. 505/2006 Sb. Supervize však není zdaleka běžnou součástí každé pomáhající profese, ačkoli jsou zde obory, kde by byla zcela jistě přínosným a efektivním elementem. Rozšíření profesního povědomí a informovanosti o supervizi v těchto oborech také není příliš velké a někdy může být také částečně ovlivněno předsudky a mýty jednotlivců či celého pracovního kolektivu. Zařazení vhodně zaměřené supervize mezi pracovní a vzdělávací aktivity pracovníka v pomáhající profesi může být cestou ke zdokonalení jeho praxe, rozšíření tvořivosti v přístupu k práci i klientům, utvoření kritického náhledu k vlastním pracovním postupům a také formou podpory v profesně konfliktních situacích, kdy často v různé míře dochází ke střetu zájmů, etickým či osobním dilematům, apod. Pokud dochází k dialogu supervizora a supervidovaného nad pracovní situací, postupy či vztahy pracovníka k profesi, ke klientům a kolegům, kdy jeho smyslem je překročit bloky, které nám brání v tvořivém přístupu, spolupráci a kvalitním výkonu, stává se takový dialog supervizí. Jedním ze základních nástrojů supervize je tedy dialog dvou profesionálů, kdy zkušenější „dohlíží“ (z lat. *super* – nad, *videre* – hledět) na méně zkušeného s cílem zdokonalit jeho pracovní kompetence tak, aby dělal svou práci co nejlépe. (Havrdová, Hajný; 2008) Toto pojetí supervize blízce nasedá na cíl mé diplomové práce, neboť v ní chci supervizi představit především jako sebe rozvojovou aktivitu, která umožňuje pracovníkům v sociální oblasti být větším profesionálem ve vztahu ke klientům a také kvalitnějším kolegou v pracovním týmu, který je otevřený k práci na sobě.

Téma Supervize v pomáhajících profesích s akcentem k sociálně vyloučené lokalitě jsem si zvolila pro svou diplomovou práci především proto, že moje setkání se supervizí bylo v mé profesní praxi velmi různorodé a svůj postoj k ní jsem za sebe několikrát od základu přehodnotila. V tuto chvíli ji jako terénní pracovník v sociálně vyloučené lokalitě považuji za příležitost konzultace s odborníkem z vnějšího prostředí, možnost tvořivého uvažování nad

klientskými případy a prostor pro svůj profesní i osobnostní rozvoj. Je pro mě cestou, jak se formovat v oblasti přímé práce tak, abych z tohoto procesu měla přínos pro sebe i pro své klienty. Zároveň ji vnímám v oblasti nepřímé práce, ze strany zaměstnavatele jako podporu a péči o pracovní tým i celou organizaci. Při své krátké zkušenosti také mohu konstatovat, že postoj k supervizi, její kvalita a získané výstupy velmi úzce souvisí s konkrétním přístupem supervizora i supervidovaného, kontextem jejich vztahu a důvěrou a otevřeností ve skupině, ve které supervize probíhá. Supervize může být cenným nástrojem reflexe a rozvoje pro pracovníky v pomáhajících profesích. Pro každého však může plnit jiné funkce a také názory na supervizní proces se mohou různit v závislosti na osobních zkušenostech konkrétního pracovníka, či pracovního týmu. V souvislosti s výše zmíněným si kladu následující otázky: Jaký má pro pracovníky v pomáhajících profesích supervize význam? Jaký mají pracovníci k supervizi postoj, co je pro ně v supervizi podstatnými prvky a jak je supervizní proces ovlivňuje v jednotlivých oblastech přímé a nepřímé práce? Vzhledem k těmto otázkám a výše zmíněným skutečnostem si tedy kladu za cíl v této diplomové práci popsat a analyzovat supervizi, její specifika a funkci v pomáhajících profesích a současně zjistit, jaké zkušenosti se supervizi mají pracovníci v sociálně vyloučených lokalitách a jaký je jejich postoj k supervizi. Pozornost bude také zaměřena na to, jak supervize ovlivňuje pracovníky v kontextu jejich zaměstnání, a to v rovině přímé práce s klientem a v oblastech práce nepřímé jako jsou například vztahy na pracovišti, komunikace s vnějšími subjekty, apod. Dále se také dotkneme tématu sociálně vyloučené lokality, jejích typických znaků a možných rizikových a ohrožujících faktorů práce v takovém typu lokality. Empirické šetření budu realizovat metodou rozhovoru, analýza dat bude provedena pomocí fenomenologické interpretace.

Na základě výše zmíněného a ve vztahu k cíli práce stanovuji výzkumný problém, kterým je postoj pracovníků v sociálně vyloučených lokalitách k supervizi a dále formuluji hlavní výzkumnou otázku: **Jaký mají pracovníci v sociálně vyloučených lokalitách postoj k supervizi a jak je supervize ovlivňuje v oblasti přímé a nepřímé práce?** Předpokládám, že se pracovníci v sociálně vyloučených lokalitách ve své praxi setkávají se supervizi a její využívání je v jejich práci ovlivňuje v rovině přímé práce, při jejímž výkonu se setkávají s náročnými situacemi a problémy klientů a v rovině práce nepřímé, jako například ve vztazích na pracovišti. Zároveň předpokládám, že je pro pracovníky v sociálně vyloučených lokalitách supervize prvkem profesní podpory a rozvoje.

Tato diplomová práce by dle mého názoru mohla být přínosná jak odborné veřejnosti, tak organizacím v sociální sféře, pracovníkům v pomáhajících profesích a také jejich supervizorům, jako zdroj zpětné vazby směrem k jejich práci. Současně pro tyto všechny může být inspirací či nasměrováním k dalšímu profesnímu rozvoji.

1 Supervize – historie, obsah, cíle, principy a metody

V první kapitole se budu věnovat supervizi jako součásti odborné praxe v pomáhajících profesích. Krátce popíšu její historii, vymezím její obsah a specifikuji styčné oblasti s příbuznými obory. Vytyčím si základní principy supervize, jednotlivé formy a pokusím se popsat její funkci a průběh. Dále také uvedu některé pozitivní faktory jejího přínosu pro pracovníky v pomáhajících profesích. Zmíním se současně o metodách a přístupech v supervizi, abychom měli představu, jak může supervize probíhat a v čem může být formující a nápomocná v profesním rozvoji pracovníka. V závěru kapitoly se budu věnovat osobnosti supervizora.

1.1 Supervize a její historie, obsah, cíle a principy

Historie supervize v zahraničí a u nás není příliš rozsáhlá. V zahraničí svými počátky sahá do Velké Británie (1992). V prvotní fázi se rozdělila na tzv. supervizi účastníků terapeutického výcviku a supervizi praktiků – těch, kteří už samostatně a kompetentně pracují s klienty. Druhá jmenovaná se později stává běžnou podmínkou terapeutické činnosti. Situace se pak nadále vyvíjí k tomu, že se supervize stane samostatným oborem. Tento vývoj je později velmi podobný v Evropě i Spojených státech. Potýkala se však s nepřesným odlišováním od ostatních příbuzných oborů a vymezováním hranic mezi nimi. Byla zaměňována za pracovní poradenství, psychoterapii, sociální práci apod. Tato tendence v podstatě, v menších měřítkách, trvá do dnešní doby. (Broža, 2009 nebo Svobodová, Valášek; 2000) Jak už bylo uvedeno výše, u nás je povědomí místy i odborné veřejnosti o supervizi ne vždy zcela komplexní a stále se dá považovat za fenomén přibližně posledních patnácti let. Havrdová (str. 47) zmiňuje též různé směřování supervizních forem v závislosti na konkrétních potřebách jednotlivých oborů. Ve Velké Británii se vyděluje tzv. klinická supervize, v prostředí církvi jako supervize pastorační služby, v Rakousku směřuje do školství a zdravotnictví a v Evropě převládá model externí supervize. Ta se pak v některých zemích vyděluje ve formě samostatné profese. (Havrdová, 2008)

Jak už jsem zmínila v úvodu práce, jedním z hlavních elementů supervize je dialog. Možnost dialogu, konzultace či reflektování řešení konkrétních situací, emocí a vztahů je v pomáhajících profesích běžnou praxí. A právě potřeba reflexe činností, které mají povahu mezilidských vztahů, je zároveň potřebou supervize. (Havrdová, Hajný; 2008) Můžeme tedy

řící, že hlavní podmínkou pro úspěšnou supervizi je schopnost reflexe. Existuje několik faktorů, které mohou podpořit profesionální reflexi, Havrdová a Hajný uvádí následující.

- Osobnostní dispozice (schopnost reflexivity, schopnost obsáhnout protiklady, otevřenost).
- Atmosféra bezpečí (nezbytná podmínka reflexe zahrnující i bezpečné vztahy).
- Zkušenost, že reflexe přináší žádoucí výsledky (pracovník se může reflexi učit).
- Podpůrná struktura pro reflexi (metody a nástroje supervize).
- Reflexe ve skupině.
- Podpora ze strany organizace

Zde je vhodné zastavit se u rozhraní supervize a terapie, která je příbuzným oborem a rozdíl mezi těmito dvěma je zásadní pro pochopení funkce supervize. Havrdová (str. 21) vymezuje tento rozdíl právě na základě obsahu reflexe. Pokud se daná reflexe týká především osobních a vztahových témat, nejde v takovém případě o supervizi, neboť ta řeší v první řadě témata pracovního procesu a hledá cesty profesního růstu. S tímto typem definice shodně přichází i Kalina (str. 233), který upřesňuje, že „*Supervizi v pomáhajících profesích lze pracovním definovat jako organizovanou příležitost k reflexi, která se zaměřuje na různé aspekty pracovní situace, s cílem zkvalitnit práci a podpořit profesní růst pracovníka.*“ (srov. Kalina, 2008)

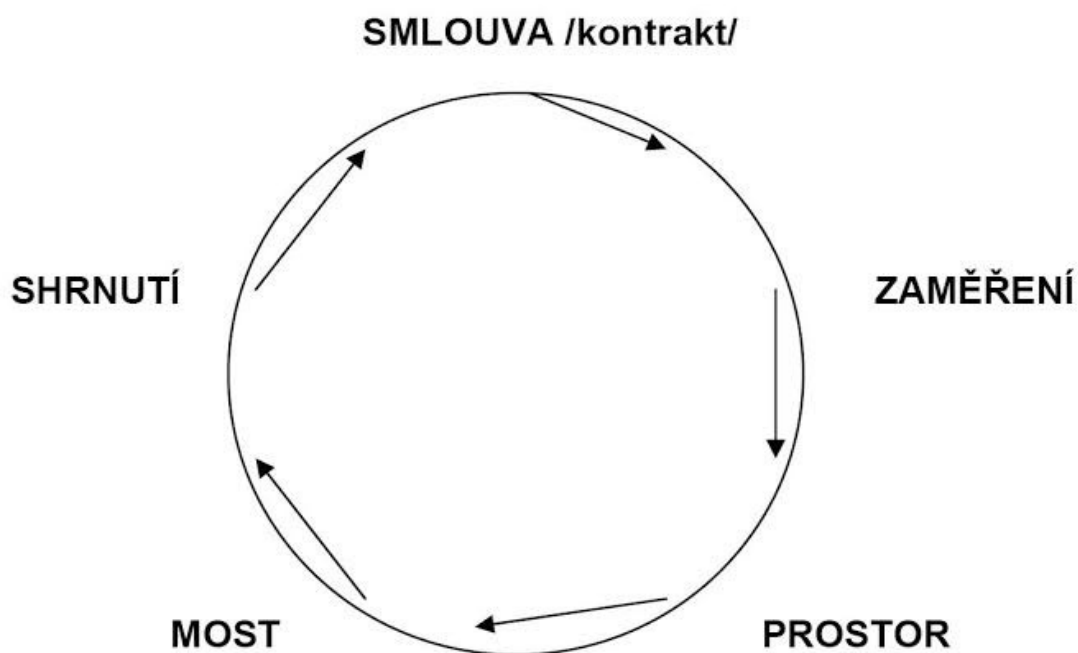
Podrobněji se rozdílům mezi supervizí a terapií věnují také Svobodová (str. 16-17), když obě tyto činnosti porovnává pomocí následujících šesti kategorií:

- Cíle
- Prezentace
- Kompetence
- Vztah
- Očekávání

- **Zodpovědnost**

V oblasti cílů je u supervize jako rozdíl oproti terapii vyzdvihnuto rozvíjení kapacity supervidovaných prostřednictvím rozvoje dovedností a možností a schopností reflektovat. U kategorie prezentace jde o širší spektrum způsobů, jak je „materiál“ prezentován (ústně, písemně, pozorováním, apod.). Dále pak v části kompetencí pracuje supervizor s faktem, že se u klienta může jednat o krátkodobou záležitost, zatímco u terapie může někdy terapeut několik sezení odmítat porozumět dění v procesu. Ve vztahu supervizor – supervidovaný není na rozdíl od terapie tolerována či podporována regrese a očekává se, že supervidovaný sám udržuje hranice. Očekávání v supervizi jsou jasná, předem stanovená a často je rychlost a sled témat ovlivněn potřebou nalezení řešení a konkrétních východisek. V posledním aspektu odpovědnosti je v terapii jasná převaha na straně terapeuta, ovšem v supervizi může být někdy odpovědnost vůči klientovi tomuto nadřazena. (srov. Svobodová, Valášek; 2002) Dalšími oblastmi, které se nabízejí k porovnání jako příbuzné supervizi, jsou jistě psychologie a poradenství, nebo tzv. koučing, který je u nás také oblastí relativně nově se rozvíjející. Rozdílům a podobnostem mezi supervizí a koučingem se věnuje Hambálek ve svém příspěvku Koučing a supervízia, podobnosti a rozdiely, který je součástí publikace Praktické vzdělávání v sociální práci (str. 166-172). Hambálek zde graficky zobrazuje supervizi a koučing jako dvě množiny se společným průsečíkem, do kterého zařazuje jako klíčová společná témata - pracovní výkon, vztahy s klienty, vztahy s kolegy a vztahy na pracovišti. Též zde hovoří o vzájemném využití některých metod v obou oborech. Jistě by se našly i další obory či metody v zajímavém porovnání, pro účely této práce však přejdu již k obsahu a principům supervize samotné.

Abych tedy komplexněji přiblížila, na jakém principu supervize může fungovat, uvedu na tomto místě zjednodušený diagram Cyklického modelu poradenské supervize. Tento model diagramu byl v rozšířené verzi poprvé publikován na konferenci Britské asociace pro poradenský výzkum, v Leeds (UK) v roce 1999 a ukazuje jeden z pohledů na supervizní proces.



Obrázek 1 – Cyklický model poradenské supervize (Carroll, Tholstrupová; 2004)

Významu a funkcím jednotlivých fází cyklického modelu se věnuje podrobně například i Svobodová ve své publikaci Úvod do supervize. (str. 20-21) Stručně je tedy v tomto pojetí shrnu následovně:

- **Smlouva** – Nebo také kontrakt. Je to vyjádření vzájemného souhlasu zúčastněných stran, dává společné práci směr, strukturu, účel a vymezuje její předmět. Tím napomáhá snížení úzkosti. Uzavření smlouvy by mělo stát na počátku každého supervizního vztahu a může se v průběhu spolupráce měnit na základě aktuálních potřeb.
- **Zaměření** – Týká se daného tématu, na který je zaměřen hlavní zájem a pozornost. Fáze zaměření začíná, když supervidovaný prezentuje svůj materiál, či aspekt práce, na kterém chce se supervizorem spolupracovat.
- **Prostor** – Je to moment, kdy je terapeut vyzván a potvrzen ve své práci. V prostoru supervize se odehrává pátrání a objevování, je to místo, kde jsou nevědění a zmatek povoleny za účelem nalezení řešení.

- **Most** – Slouží jako návrat k práci všech zúčastněných. Fáze mostu zabezpečuje, že vylpynuvší poučení ze supervize je rozumně použito v terapeutickém vztahu.
- **Shrnutí** – Funkci této fáze plní závěrečná rekapitulace, či revize. Je vyhodnocením práce supervizora a supervidovaného. Měla by být pravidelnou složkou každého sezení. Napomáhá monitorování profesionality a kvality práce, poskytuje zpětnou vazbu všem aktérům.

(Svobodová, Valášek; 2002)

Z výše uvedeného se dá tedy shrnout, že supervize v tomto případě pojetí probíhá v určitém rámci a má svou jasnou strukturu. Všechny tyto fáze a jejich dílčí procesy pak mají za úkol plnit účel, nebo chceme – li cíl supervize. Havrdová shrnuje **cíle supervize** dle Hawkinse a Shoheta do následujících bodů (str. 34):

- poskytovat pravidelně prostor k reflexi obsahu a procesu vlastní práce
- rozvíjet pochopení a dovednosti v práci
- získat informace a jiný pohled na vlastní práci
- dostat zpětnou vazbu ohledně obsahu i procesu vlastní práce
- získat ocenění a podporu jako pracovník i jako osoba
- získat jistotu, že jako pracovník i jako osoba nebudu odkázán na to nést sám zbytečnou zátěž nesnází, problémů a projekcí
- mít prostor propátrat a vyjádřit osobní nepohodu, ztrátu zájmu, přenosu a protipřenosu, který má práce mohla vyvolat
- lépe plánovat a využívat vlastní osobní a profesionální zdroje
- být pro-aktivní spíš než retro-aktivní
- zajistit kvalitní práci

(Hawkins, Shohet in Havrdová, 1999)

Havrdová v publikaci *Praktická supervize* později specifikuje účel supervize současnou terminologií (str. 48): „*Obecným účelem supervize jako profesionální aktivity je zlepšení či udržení kvality služby. Takového účelu lze ovšem dosahovat různými cestami podle situace, do níž je supervize zasazena.*“ A současně, v návaznosti na tomto předpokladu, člení druhy supervizí podle vybraných faktorů. (str. 47) Dle **faktoru autority** uvádí supervizi externí nebo interní. Na základě **faktoru role, kompetencí a vztahů** dělí supervizi individuální, skupinovou a týmovou. **Faktor zaměření** upřesňuje, zda je supervize případová, poradenská nebo programová. Podle **faktoru přístupu** člení supervizi administrativní, výukovou a podpůrnou. A nakonec dle **časového faktoru** uvádí supervizi pravidelnou, příležitostnou a krizovou. (Havrdová, Hajný; 2008) Jiné dělení pak uvádí například Hawkins a Shohet (str. 62), a to dělení supervize na **výukovou supervizi, výcvikovou supervizi, řídicí (manažerskou) supervizi a poradenskou supervizi**. (srov. Hawkins, Shohet; 2004) Tato dělení zde zmiňuji především vzhledem k empirické části práce, neboť zkušenosti a postoje informantů se supervizí budou souviset mimo jiné i s tím, s jakými formami, respektive druhy supervize přišli do styku. Současně s tím tyto údaje budu uvádět v popisu cílové skupiny výzkumného vzorku.

1.2 Specifika supervize v pomáhajících profesích, týmová a skupinová supervize

Nyní bych pozornost ráda zaměřila na supervizi v pomáhajících profesích. Již v úvodu práce předesílám své zkušenosti se supervizí jako pracovníka v sociálně vyloučené lokalitě. Práce, kterou vykonávám, spadá do skupiny pomáhajících profesí, konkrétně do poskytování sociálních služeb. Ty jsou podle mého názoru oborem specifickým ve svém obsahu, širokém záběru činností a míře nároků kladených na pracovníka. Přesněji se tomuto tématu budu věnovat v kapitole věnované sociálně vyloučeným lokalitám a rizikům práce v terénu. Pro tuto kapitolu je stěžejní to, že v pomáhajících profesích je supervize již zpravidla součástí profesní podpory vedle dalších zdrojů jako jsou konzultace s kolegy, intervize v týmu pracovníků či jiné dostupné formy. Hawkins a Shohet (str. 19) popisují v úvodní části své publikace *Supervize v pomáhajících profesích* zkušenost, že supervize je pro pracovníky nejen součástí péče o sebe, ale zároveň umožňuje otevřenost novému učení a přispívá k vývoji pomáhajícího. Zmiňují zde také rizika, která vyplývají z nedostatku supervize, jako například pocity opotřebovanosti pracovníka, rigidity, zaujímání obranných mechanismů a v krajních případech syndrom vyhoření. (Hawkins, Shohet; 2004) Ne ve všech oblastech pomáhajících

profesí se se supervizí pracovníků setkává. U nás stále není například součástí práce zdravotníků, kteří však denně přicházejí do kontaktu s velkým množstvím pacientů a řeší dilemata, která z jejich nelehké praxe vyplývají. Také ve vzdělávacích institucích jako jsou mateřské a základní i střední školy by jistě supervize měla své uplatnění vzhledem k náročnosti povolání učitelů a denní přímé práci s dětmi, i jejich rodiči. Toto potvrzuje i Schavel ve svém příspěvku do publikace *Praktické vzdělávání v sociální práci*, kde v úvodu textu zmiňuje potřebnost supervize pro pomáhající a zároveň její absenci v některých oblastech. (str. 161) V návaznosti na to pak hovoří právě o významu supervize pro pomáhající pracovníky jako formu vzdělávání a profesní podpory. (str. 163) „*Práca sociálneho pracovníka si vyžaduje obzvlášť špecifickú prácu s ľuďmi, ktorí majú ťažkosti a ocitli sa v kríze. Je to profesia, kde relevantným pracovným nástrojom je komunikácia, centrom jeho záujmu sú vzťahy, názory, postoje, emócie, správanie, konanie, pozorovanie, vnímanie človeka.*“ (Schavel, 2007)

Nejčastější formou supervize, se kterou se setkali všichni informanti výzkumného šetření, které je součástí této práce, je forma týmové supervize. Proto se jí budu věnovat o něco podrobněji. I týmová supervize si klade za cíl zpřehlednit proces práce s klienty tak, aby pracovníci mohli jednat v souladu s profesními principy ve prospěch klientů a také, jako nadstavba supervize individuální, aby se mohli jako pracovní tým kvalitativně posouvat a rozvíjet spolupráci mezi sebou. Supervize týmu by se dala považovat za obdobnou supervizi skupinové, Hawkins a Shohet však zdůrazňují jako významnou nianci mezi pojmy skupinová a týmová supervize v tom rozdílu, že účastníky týmové supervize spojuje mimo skupinu ještě pracovní život. Zmiňuje navíc důležitost nastavení hranic skupiny, tedy rozhodnutí, kteří pracovníci budou tvořit supervidovaný tým. (Hawkins, Shohet; 2004)

Hajný zohledňuje v případě procesu týmové supervize jako klíčovou situaci v týmu před supervizí a uspořádání vztahů ve skupině a organizaci. Dále specifikuje navazující faktory, které současně s uspořádáním vztahů ovlivňují zahájení supervizního procesu, a to stav týmu z hlediska zkušeností a zralosti, či nastavení supervizora před supervizí. V kontextu těchto výchozích proměnných supervize přechází do fáze oslovení supervizora a zakázky týmu a organizace. Následuje trojstranný kontrakt a po té vlastní proces supervize, který se pravidelně, po předem stanovené době, hodnotí. Závěrečnou fází reprezentuje krok ukončení supervize. (Havrdová, Hajný; 2008)

1.2.1 Techniky a metody supervizní práce v týmu

Základním stavebním kamenem supervizní práce je rozhodně dialog, v případě týmové supervize by se dalo upřesnit jako diskuse. Důležitou roli v ní hraje též prvek reflexe, který jsem zmiňovala také u definování cílů supervize a můžeme ho vztahovat jak k tématům práce s klienty, tak směrem k tématům vzájemné spolupráce, či vztahům v týmu. Hajný zdůrazňuje, že volba techniky je zpravidla kompetencí supervizora a cílem by mělo být obohacení a rozvinutí probíraného tématu žádoucím směrem. Jako konkrétní příklady takových metod či technik supervize uvádí následující:

- zobrazení prostřednictvím modelování tématu pomocí předmětů nebo kresbou
- záznam konzultace nebo programu
- přehrání situace
- práce v malých skupinkách, dvojicích
- další specifické formy supervize (např. individuální supervize)
- edukativní prvky v supervizi a menu témat

Dále pak Hajný ještě nabízí možná tematická zaměření supervizního procesu, která dobře nasedají na moji osobní zkušenost, proto je zde ještě připojím pro užší představu možných tematických oblastí. Jsou to témata v okruzích: pracovník a jeho práce s klientem, zaměření na použité strategie a intervence, zaměření na vztah supervidovaného a jeho klienta, zaměření na vzájemné vztahy a postoje mezi supervidovanými členy týmu a zaměření na supervizní vztah (pracovník a / nebo tým – supervizor). (Havrdová, Hajný; 2008)

V souvislosti s metodami skupinové, či týmové supervize bych ještě ráda zmínila jednu z těch, které jsem též měla možnost několikrát ve své supervizi využít, stejně jako informanti výzkumného šetření této práce. Je to metoda Bálintovské skupiny a věnuje se jí například Sojka v publikaci Praktická supervize. Tato metoda je dílem lékaře a psychoterapeuta Michaela Bálinta a je založena na pevně stanovené struktuře pěti fází, které zde Sojka přehledně a srozumitelně prezentuje (str. 142-144). V **první fázi** proběhne nabídka kazuisitik a vzápětí se hlasováním vybere konkrétní případ. Následuje podrobnější popis vybrané situace, která je pro pracovníka obtížná, problematická či konfliktní a pracovník se snaží

formulovat a vyjádřit, co o skupiny potřebuje. V **druhé fázi** probíhá dotazování účastníků na informace, které jim v první fázi chyběly, doplňují si obraz o tom, co se v situaci vše odehrálo. Otázky by měly být spíše lineárního charakteru, věcné a orientované na vztah pracovníka a klienta. **Třetí fáze** je fází fantazií. Účastníci skupiny volně asociují za jednotlivé osoby v případě. Pokouší se vžít do emocí aktérů, myslet za ně. Je to tvořivá část, při které referující musí pouze naslouchat a k fantaziím ostatních se nevyjadřuje. **Čtvrtá fáze** se věnuje praktickým námětům. Ty jsou opět formulovány pouze účastníky, mohou být inspirací pro pracovníka a uvozují se větou „Kdybych byl na tvém místě, tak bych..“ V poslední **páté fázi** se slovo vrací protagonistovi případu. Není cílem, aby hodnotil práci skupiny, ale aby popsál míru naplnění svých očekávání na počátku sezení, aha zážitky, apod. Někdy se také v této fázi formuluje nejbližší krok pracovníka. (Sojka in Havrdová, Hajný; 2008)

Užité metody a celkový průběh supervizních setkání také úzce souvisí s konkrétním zaměřením supervizora, jeho přístupy či pracovními postupy. Může být v souvislosti i s tím, jaký typ supervizního či terapeutického výcviku supervizor absolvoval, či které směry a metody jsou mu blízké a považuje je za funkční. Informanti výzkumného šetření této práce označili jako jeden z výrazných prvků, který dle nich značně ovlivňuje supervizní proces, osobnost supervizora. Proto se tomu to tématu budu také podrobněji věnovat v následující části kapitoly.

1.3 Osobnost supervizora

Osobnost supervizora, jako člověka, který je za průběh a výstupy ze supervize odpovědný, je klíčovým prvkem v mnoha oblastech supervizního procesu. Vlastnosti supervizora jak po profesní stránce, tak po té osobnostní, přirovnávají Hawkins a Shohet (str. 51-52) k vlastnostem, které jsou žádané také u terapeutů, pouze se v supervizním procesu jinak uplatňují. Jsou jimi především empatie, porozumění, bezpodmínečné kladné přijetí, kongruence, upřímnost, vřelost a sebeodhalování, flexibilita, zájem, pozornost, investování, zvědavost a otevřenost. Autoři zároveň zdůrazňují potřebnost bohatých zkušeností z praxe a dodávají také, že většinu výše uvedených vlastností si supervizor obvykle osvojí právě v průběhu své praxe. (Hawkins, Shohet; 2004) Ta svým zaměřením spadá do pomáhajících profesí, k jejichž specifikaci se blíže dostanu v další kapitole. Hawkins a Shohet dále shrnují následující výčet konkrétních vlastností osobnosti supervizora. (str. 52 - 54)

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

Dále pak autoři k těmto vlastnostem doplňují také role, které by supervizor měl obsáhnout, a to roli **poradce, který poskytuje podporu**; roli **pedagoga pomáhajícího supervidovanému učit se a rozvíjet se**; také roli **manažera s odpovědnostmi jak za činnost supervidovaného, tak vůči klientovi** a v neposlední řadě zmiňují roli **manažera či konzultanta s odpovědnostmi vůči organizaci, která jim za supervizi platí**. (Hawkins, Shohet; 2004)

Havrdová ve svém příspěvku v publikaci *Metody a řízení sociální práce* zdůrazňuje, že práce supervizora je značně komplexní a vyžaduje určitý talent. (str. 372) Samozřejmě také odborný supervizní výcvik, celoživotní vzdělávání a vlastní supervizi supervize. Autorka také upozorňuje na celou řadu výčtů vlastností supervizora v odborné literatuře, které jsou ale spíše vodítka a ilustrací, než konečným dogmatem. Například tedy konkretizuje následující oblasti kompetencí supervizora:

- podporuje klima pro sebeotevření,
- vyjednává ohniska zaměření a cíle,

- řídí proces supervize (zaměření, čas, metoda),
- vyvažuje aktivaci (výzvy), reflexi a podporu,
- podněcuje nacházení rámců pro pochopení reflektovaných témat,
- podporuje vzájemnou zpětnou vazbu,
- pojmenovává dění a dává mu význam.

(srov. Havrdová in Matoušek, 2008)

Svobodová uvádí další prvky profesionality supervizora a zároveň principy, kterých by se měl při své práci držet. (str. 67-75) Jsou jimi ctění **etických principů** ve smyslu tom, že se v supervizi často setkáváme s etickými dilematy pracovníků, a současně zdůrazňuje, že na etických principech dobrá praxe stojí. Zmiňuje pak také **princip ochrany autonomie klienta** jako jeden z hlavních úkolů supervizora a upozorňuje v této souvislosti na možná dilemata, která nastávají, pokud je v rozporu autonomie pracovníka a klienta. Dále autorka uvádí **věrnost** ve smyslu plnění daných slibů; **spravedlnost** uplatňovaná v rovném zacházení s lidmi a zásadě „fair play“; také sem řadí **altruismus a práci pro dobro druhých**, což reprezentuje prospěšnost supervize a na závěr **neubližování** jako prvořadý požadavek, který v podstatě prostupuje i všechny předchozí. (Svobodová, Valášek; 2002)

Aby supervizní proces plnil dobře svůj účel, je bezesporu především úkolem supervizora. Považuji však zároveň za důležité zde zmínit vzájemné vztahy a interakce mezi supervidovaným a supervizorem. Pokud tuto oblast vztáhnou ještě blíže k výzkumnému vzorku, tak konkrétněji vztahy mezi supervidovaným týmem a supervizorem. O to je to podle mého názoru oblast složitější, neboť zde hraje roli i řekněme praktický aspekt toho, že supervidovaných je zde několik najednou a je tedy možná složitější docílit obdobného „naladění“ a nasycení potřeb všech účastníků. Pro pracovní tým to jistě znamená přemýšlet více kolektivně a výběr supervizora podřídít více potřebám týmu, než výhradně svým osobním.

2 Pomáhající profese s akcentem k sociálně vyloučené lokalitě

Ve druhé kapitole této práce se budu věnovat cílové skupině, se kterou pomáhající pracovníci v sociálně vyloučených lokalitách pracují. Uvedu zde základní znaky sociálního vyloučení v kontextu sociálně vyloučených lokalit. Pokusím se vystihnout specifika práce v tomto prostředí a s tímto typem klientů. Současně také popíšu oblasti profesních dovedností, které terénní pracovník využívá a s jakými situacemi a tématy se pracovníci mohou v praxi setkávat.

2.1 Znaky sociálního vyloučení, sociálně vyloučené lokality

Abych lépe přiblížila cílovou skupinu, se kterou pracovníci v sociálních službách přicházejí do kontaktu, a také prostředí, ve kterém se pohybují, pokusím se zde popsat základní znaky sociálního vyloučení. Sociální vyloučení úzce souvisí s pojmy sociální struktura, sociální nerovnost a sociální stratifikace. Těmito pojmy uvozuje i Misíková svůj text (str. 307-310) ve spojitosti s třídními rozdíly a strukturou současné společnosti zmiňuje též označení „*Underclass*“. S tím bývají spojováni lidé, kteří se pohybují mimo pracovní trh, jsou obvykle chudí (avšak chudoba je spíše průvodním jevem, nikoli určujícím znakem) a jsou různým způsobem odlišni od majoritní společnosti. Skupiny těchto lidí jsou spojovány zejména se znaky sociálního odcizení, nepřizpůsobivosti a chování v rozporu s normami a pravidly většinové společnosti. Sociální vyloučení tedy pak Misíková shrnuje jako „*proces, v jehož rámci je jedinci, skupině jedinců či komunitě výrazně znesnadňován, či zcela zamezován přístup ke zdrojům, pozicím a příležitostem, které umožňují zapojení do společenských, ekonomických a politických aktivit většinové společnosti.*“ A dále specifikuje skupiny lidí, které jsou sociálním vyloučením nejvíce ohroženy. (str. 314) Jsou to lidé s nízkým vzděláním, dlouhodobě nebo opakovaně nezaměstnaní, lidé se zdravotním postižením, lidé trpící nějakým druhem závislosti, osaměle žijící důchodci, imigranti (přistěhovalci), příslušníci různých menšin (etnických, náboženských, odlišně sexuálně orientovaných, apod.) nebo lidé, kteří se ocitli v obtížné životní situaci, v níž si nedokáží pomoci. Přičemž kombinace více faktorů riziko vyloučení ještě zvyšuje. (Misíková, 2008)

Za sociálně vyloučenou lokalitu pak lze považovat místa, kde se lidé sociálně vyloučení pohybují, nejčastěji zdržují nebo kde žijí. Pojem sociálně vyloučená lokalita je v české společnosti často spojován s romskou vyloučenou lokalitou. U té bych se ráda zastavila a

blíže ji popsala, neboť opět souvisí s kontextem výzkumného šetření práce. Poláčková ve sborníku *Profesní dovednosti terénních pracovníků* upřesňuje (str. 415), že romskou vyloučenou lokalitou může být samostatný dům, nebo celá městská čtvrť. Je to místo, kam jsou sociálně vyloučení odkázáni a zároveň místo, které se na jejich sociálním vyloučení podílí. Dále vysvětluje některé důsledky vzniku sociálně vyloučených romských lokalit, a to následující:

- „Přirozené“ sestěhování chudých romských rodin do lokalit s cenově dostupnějším bydlením.
- Vytlačování romských rodin z lukrativních bytů a přidělování náhradního bydlení v lokalitách s často vysokým podílem romského obyvatelstva.
- Řízené sestěhování (především ze strany obcí) neplatičů nájmu a obecně lidí považovaných za „nepřizpůsobivé“ či „problémové“ do ubytoven a holobytů.

Poláčková ještě doplňuje, že Romové nemusí tvořit v takové lokalitě statistickou většinu a přesto může být vnímána jako romská. V návaznosti na to také specifikuje klienty, na které je terénní práce v sociálně vyloučených lokalitách zaměřena. (str. 416) Jsou to především jednotlivci, rodiny či skupiny osob, kteří zpravidla institucionální pomoc sami nevyhledávají. Možné důvody této „pasivity“ mohou pramenit z nedostatku informací o službě, nedostupnosti služby v blízkém okolí nebo jim ve vyhledání služby brání aktuální životní situace, nemají důvěru v instituce či mají v souvislosti s nimi špatné zkušenosti, mají obavu ze stigmatizace nebo postihu, nemají komunikační dovednosti, jsou imobilní, existující pomoc a služby nereagují na jejich potřeby, dochází u nich ke kumulaci různých problémů, které mohou působit téměř jako neřešitelné, apod. Součástí terénní práce je tedy tyto typy klientů aktivně vyhledávat a oslovovat s nabídkou sociální služby v jejich přirozeném prostředí. (Poláčková, 2008)

Poláčková pak dále uvádí nejčastější témata, se kterými se pracovníci v sociálně vyloučených lokalitách setkávají, a dělí do několika oblastí (str. 422-423): **neplacení, dluhy a exekuce; využití příjmu** (hospodaření s financemi), **státní sociální podpora a dávky sociální péče, bydlení, rodina, docházka dětí do školy, domácí příprava dětí, volný čas dětí a mládeže, zvyšování kvalifikace a hledání zaměstnání, drogy, prostituce, dětská**

delikvence, práce s mladými pachateli trestných činů, lichva, konflikty a vyloučení ze společnosti. (Poláčková, 2008)

Vavreková pak ve svém příspěvku v publikaci Praktické vzdělávání v sociální práci nejprve popisuje typy romských vyloučených lokalit, či komunit na Slovensku, které mají podobu tzv. osad. Dělí je podle velikosti města/obce a majority na osady městské, či obecné. Podle vzdálenosti od obce na osady, které jsou součástí města nebo podstatně vzdálené od města. Dle počtu obyvatel na osady malé a velké. Další dělení jsou zde například na základě sociální, vzdělanostní a ekonomické úrovně nebo podle druhu obydlí a bytových jednotek. Podstatné je pro mě porovnání témat a oblastí, které Vavreková uvádí na základě výzkumu z r. 2003, který se věnoval práci terénních sociálních pracovníků v těchto typech lokalit. Problémy a témata jsou rozděleny na **krátkodobé a dlouhodobé**. Do krátkodobých zakázek zařazuje témata občanství; sociálních dávek; bydlení; konflikty mezi rodinami, klientem a okolím, komunitou a okolím; pomoc při prosazování práv a zájmů. Jako zakázky, které vyžadují dlouhodobou spolupráci, vymezuje neplacení a dluhy, využití příjmu, docházka dětí do školy, domácí příprava dětí, volný čas dětí a mládeže, možnosti vzdělávání a uplatnění pro děti. (srov. Vavreková, 2007)

Tímto se dostávám již ke konkrétním složkám přímé i nepřímé práce terénního sociálního pracovníka ve vyloučené lokalitě. Co je obsahem jejich práce a jaké kompetence využívají při práci s klientem a komunitou bych ráda nastínila v následující části kapitoly.

2.2 Specifika práce v sociálně vyloučené lokalitě, kompetence terénního sociálního pracovníka

Nejprve bych ráda uvedla některé základní předpoklady a dovednosti pracovníka v pomáhající profesi, které jsou spíše v obecné rovině dobrým vstupním bodem pro její kvalitní vykonávání. Matoušek vymezuje pět následujících oblastí (str. 50-52):

- **Zdatnost a inteligence** - Zdatnost ve smyslu odolnosti a dobrého zdravotního stavu a inteligence jako základ, společně s touhou obohacovat své znalosti. Řadí sem jako složku i emoční a sociální inteligenci.

- **Přitažlivost** – Tuto oblast specifikovanou jako názorovou příbuznost, myšlenkovou slučitelnost, odbornost či dobrou pověst. Roli může hrát i věková podobnost, či naopak rozdílnost.
- **Důvěryhodnost** – K důvěryhodnosti přispívající složky diskrétnost, spolehlivost, využívání moci a porozumění. Zdroje složky důvěryhodnosti Matoušek přirovnává k některým složkám přitažlivosti, například uvádí důležitost vzhledu pracovníka.
- **Komunikační dovednosti** – Ty autor zdůrazňuje jako nezbytný nástroj prolínající všechny etapy této práce. Patří sem například soulad verbální a neverbální komunikace, umění zúčastněného naslouchání, empatie a schopnost analýzy klientových prožitků.
- **Empatie** – Jako součást emoční inteligence, která je uvedena v prvním bodě. Obecně lze říci, že je to schopnost vcítit se do zážitků a prožívání druhých, respektive klienta. Zahrnuje naslouchání, porozumění a sdělování porozumění klientovi.

(Matoušek, 2013)

Havrdová kompetence pracovníka směřuje blíže k praktickým dovednostem, i ve smyslu sociální práce jako součásti určitého systému služeb. Definuje tyto schopnosti do šesti oblastí (str. 45-46): schopnost **rozvíjet účinnou komunikaci** s jednotlivci, skupinami, rodinami i komunitami; schopnost **orientovat se v potřebách klienta** i okolí, vymezit oblast, plán a postup spolupráce; schopnost **podporovat a pomáhat klientům k soběstačnosti a sebeúctě** na základě rozpoznání silných a slabých stránek klienta; **znalost metod a systému služeb** a využívat je ve prospěch klienta; **přispívat k práci organizace a odborně růst**. (srov. Havrdová, 1999)

Poláčková pak s ohledem na specifika romských vyloučených lokalit nabízí podrobný výčet konkrétních činností terénního pracovníka, který bych zde ráda uvedla, neboť nabízí komplexní pohled na náplň práce a široký záběr aktivit, který by pracovníci v sociálně vyloučených lokalitách měli obsáhnout a který klade z mého pohledu relativně vysoké nároky na jejich pracovní výkon. (str. 420-424) Mezi **kompetence terénního pracovníka na úrovni přímé práce** řadí autorka například: sledování situace cílové skupiny, její aktivní vyhledávání a kontaktování, poskytování informací o možnostech ubytování, zprostředkování kontaktu se

zdravotnickým zařízením, vysvětlování významu konkrétních lékařských vyšetření, poskytování informací o jednotlivých sociálních dávkách, poskytování poradenství dle aktuálních potřeb klientů, řešení dluhové problematiky a pomoc při vyřizování splátkových kalendářů, poskytování vedení a doprovodu či zprostředkování kontaktu s institucí, napomáhání při řešení konfliktů mezi romskou komunitou a ostatní veřejností, spolupráce s pracovníky státní správy a obecních samospráv, udržování kontaktu s lokálními organizacemi, spolupráce s případným romským asistentem, zdravotním zařízením v lokalitě, policií, apod. Dále jako součást práce terénního pracovníka uvádí autorka **mapování lokality**, kam spadají monitorovací aktivity, jako je přehled o velikosti, struktuře, počtu obyvatel lokality a nejčastějších problémech dané lokality. Pracovník se zajímá o počty a situaci jednotlivých vytypovaných cílových skupin (děti v předškolním věku, děti do 15 let, mládež nad 15 let, matky na mateřské dovolené, nezaměstnaní, senioři, apod.), má přehled o bytové situaci v lokalitě, zadluženosti klientů, záškoláctví, atd. Pracovník je také v kontaktu se spádovými školami a dalšími institucemi. Další složkou, která patří do oblasti práce spíše nepřímé, je **budování sítě**. To může probíhat prostřednictvím osobních kontaktů se subjekty, které se v lokalitě zaměřují na romskou komunitu a seznámení se sítě mateřských a základních škol, případně odborných učilišť. Dále je vhodné komunikovat s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, dětskými domovy, komunitními centry domy dětí a mládeže, atd. Dále do nepřímé práce řadí Poláčková **vedení příslušné dokumentace**, které podléhá směrnicím a pokynům poskytovatele a v neposlední řadě **účast v procesu komunitního plánování**. (Poláčková, 2008)

Poslední jmenovanou oblast vnímám v úzkém spojení s komunitní prací, která je součástí nejen aktivit jednotlivých terénních pracovníků, ale je také nedílným prvkem komunální politiky a je v okruhu zájmu zainteresovaných institucí a organizací v dané lokalitě. Vyžaduje od aktérů specifické postupy, které v následujícím textu přiblížím, opět v kontextu zaměřeném k vyloučené lokalitě.

2.2.1 Komunitní práce jako součást terénní sociální práce

Koncept komunity v komunitní sociální práci reflektuje ve svém příspěvku do časopisu Sociální práce Příhodová. (str. 53) Na základě specifikování, co je komunita a jaké jsou kompetence komunity, definuje jako jeden z cílů komunitní práce podporu či rozvoj již existujících komunit, ve kterých budou moci obyvatelé lépe naplňovat svoje potřeby.

„Kompetentní komunita se tak stává prostředkem, nástrojem řešení definovaných problémů. Cílem komunitní práce tedy není řešit pouze samotný problém, ale zplnomocnit komunitu k řešení problémů.“ (Příhodová, Sociální práce, 2004)

Komunitní práce se u nás i vzhledem k politickému vývoji rozvíjí zhruba od 90. let 20. století, společně s rozvojem nestátních neziskových organizací, které se více méně staly jejími iniciátory, částí společně s institucemi veřejné správy. Kinkor v kapitole věnované komunitní práci v Matouškově publikaci rozlišuje několik typů organizací, které u nás v současnosti využívají a rozvíjejí postupy komunitní práce. (str. 270-272) Řadí sem komunitní nadace, komunitní koalice, organizace zaměřené na komunitní práci v sociální a zdravotní sféře, organizace zaměřené na účast veřejnosti v přípravě rozvojových plánů, organizace zaměřené na ochranu životního prostředí, informační a kulturní centra, organizace přímo zaměřené na rozvoj dané komunity, komunitní školy a komunitní akce – rituály. Dále pak popisuje proces komunitní práce a jeho čtyři fáze (str. 273-277): fáze zjišťování a analýzy potřeb, plánování, realizace (implementace) a fáze vyhodnocení (evaluace). (Kinkor in Matoušek, 2013)

Již jsem předesílala, že do určité míry plní terénní sociální pracovník ve vyloučené lokalitě i komunitní práci. V případě, že je to v souladu s cíli a záměry organizace, ve které pracuje, je to více než žádoucí i přes možné překážky, které v tomto směru může sociálně vyloučená lokalita skýtat. Mám na mysli například nefunkční spolupráci ze strany institucí, představitelů města a zastupitelů, nebo konfliktní prostředí a vzájemné předsudky mezi majoritou a minoritou. Pro bližší představu, jaké nároky by měl splňovat komunitní pracovník, ještě připojím okruhy jeho schopností a poslání, jak je popisuje Kinkor. (str. 278) *„Komunitní pracovník by měl být profesionálem, který dokáže žít uprostřed konfliktů a napětí, naslouchat potřebám jednotlivých skupin žijících v komunitě, usnadňovat a podporovat jednání různých zájmových skupin, pomoci obyvatelům komunity zapojit se do procesu, napsat projekt a také umět skončit v pravý čas svou práci a předat svou kompetenci místním obyvatelům.“* Poslání pak spatřuje v nacházení potřeb a priorit komunity, motivaci jejích obyvatel k poznávání svých problémů a zvládání těchto problémů prostřednictvím dostupných služeb, informování o možnostech řešení a povzbuzování k diskusím či pořádání akcí zaměřených na odstranění konkrétních problémů. (Kinkor in Matoušek, 2013)

Součástí komunitní práce je i komunikace s institucemi. To může být ve vyloučené lokalitě obtížným mediačním úkolem, především pokud se jedná o lokalitu na malém městě či

obci. V samosprávě a vedoucích pozicích klíčových institucí jsou obvykle obyvatelé města, nebo jeho spádové oblasti, kteří mohou být neobjektivními v rozhodování a zaujatí v pohledu na problémy komunity a na cesty k jejich řešení. Spolupráce s institucemi v takto nefunkční podobě může mít za následek snížený přístup terénního pracovníka ke zdrojům podpory, což mu značně znesnadňuje práci a zároveň se stává v tomto ohledu neefektivní pro klienty. Již výše jsem uváděla specifika klientů ze sociálně vyloučených lokalit. Vzhledem k těmto charakteristikám tedy ještě dodávám, že absence zdrojů podpory ze strany institucí pouze prohlubuje demotivaci klientů měnit svou nepříznivou situaci, což sekundárně upozorňuje na významné a zároveň problematické téma spolupráce terénního sociálního pracovníka s nemotivovaným klientem. Nechť nebo nepotřeba klienta řešit své problémy bezesporu je jedním z témat, se kterými se pracovník ve vyloučené lokalitě setkává, proto se mu budu samostatně věnovat v následující části kapitoly.

2.3 Práce s motivací klienta, podpora k soběstačnosti

Motivace klienta ke změně je jednou z oblastí, na kterou se pracovníci v pomáhajících profesích zaměřují v procesu přímé práce velmi často, prostupuje v podstatě všechny fáze spolupráce s klientem. Souvisí především s individuální prací a odehrává se zpravidla prostřednictvím komunikace.

Motivaci klienta nemusí ovlivňovat pouze prostředí, jak jsem naznačila v minulé kapitole, může to být i přístup pracovníka a jeho metody či formy komunikace s ním. Janebová upozorňuje na zajímavý prvek v práci s klientem, který souvisí právě se situací, kdy je pracovník ovlivněn ve svém vnímání klienta a jeho chápání jako „oběti“. (str. 45) Autorka vysvětluje, že klient, kterému je i nepřímě potvrzována role oběti, může ztrácet motivaci cokoli měnit, protože očekává, že mu bude pomoheno z vnějšku. Péče pracovníka či sociální služby se mu líbí a nemá potřebu cokoli měnit a vzít za svou situaci odpovědnost, což může vést až k rezistenci a pasivitě, kdy klient není již ochoten se na změnách jakkoli podílet. (Janebová, 2014) To mě vede zpět ke kompetencím sociálního pracovníka, jak je formuluje Havrdová (str. 69 – 77), která jako jednu z těch zásadních uvádí kompetenci „*Podporovat a pomáhat k soběstačnosti.*“ V oblasti této kompetence je stěžejních několik společných kritérií, a to ze strany pracovníka - umět poskytnout emoční podporu, pomáhat lidem rozeznávat a vyjadřovat jejich přednosti, schopnosti a silné stránky. Dále sem autorka řadí schopnost umět objasnit lidem jejich práva a způsoby jejich uplatnění; pomáhat účasti klientů na rozhodování,

přejímání odpovědnosti a uplatnění práv; podporovat získání a rozšíření informací, dovedností a schopností, které posilují klientovu soběstačnost a přímo vystupovat v zájmu klientů, obhajovat a vysvětlovat jejich oprávněné zájmy. Současně s tím by měl pracovník brát v úvahu právo lidí přebírat na sebe riziko poškození a pomáhat klientům mít kontrolu na tím typem chování, které ohrožuje je nebo okolí. V neposlední řadě sem patří kompetence pochopení a respektu k odlišnostem menšin a přispívání k odstraňování diskriminace a útlaku. (Havrdová, 1999)

Umění motivace a vedení k samostatnosti a vlastní aktivitě klienta patří v pomáhající profesi k důležitým oblastem. Zakázka, na které klient neparticipuje, může být pro pracovníka značně frustrující a ve výsledku demotivuje od spolupráce i jeho samotného. Možné důsledky těchto i dalších okolností, pracovních či etických dilemat a rizik práce v pomáhajících profesích nastíním v následující kapitole.

3 Rizikové faktory v pomáhajících profesích a práci ve vyloučené lokalitě

Ve třetí kapitole této práce se budu zabývat rizikovými faktory, které vyvstávají v kontextu práce v pomáhajících profesích, konkrétně také v terénní sociální práci ve vyloučené lokalitě. Podrobněji pak přiblížím riziko syndromu vyhoření, jeho příznaky, možné zdroje prevence a sebepodpory. Dále popíšu některé zdroje profesní podpory pracovníků a také se budu věnovat supervizi jako prvku profesionality a péče od organizace směrem k pracovníkům.

3.1 Rizikové faktory pomáhající profese, syndrom vyhoření

Některá dilemata a rizikové situace, se kterými se setkávají pracovníci v pomáhajících profesích či přímo v terénní práci a zároveň faktory ohrožující motivaci a psychiku pracovníka jsem naznačila již v předcházející kapitole. Vyplynávají z nároků na profesní i osobnostní schopnosti, vlastnosti a dovednosti pracovníka i ze specifík prostředí, ve kterém se pomáhající pracovník pohybuje, s jakou cílovou skupinou přichází do kontaktu. Dále do těchto faktorů určitě zasahují také okolnosti organizačního charakteru, konkrétní nároky vedení organizace, ve které je pracovník zaměstnán, a svou roli může hrát i finanční ohodnocení, které v oblasti sociální práce a sociálních služeb není zcela odpovídající a úměrné právě zmíněným okolnostem. Na rizikové faktory lze pohlížet také úplně z pragmatického hlediska přímo jako na nebezpečné situace, se kterými se pracovník setkává při terénní práci, která probíhá v přirozeném prostředí klientů. V tu chvíli přistupujeme na to, že jdeme někam, kde je třeba respektovat jiná pravidla než například v kanceláři, přijímáme zvyklosti klientů a respektujeme je, ač pro nás nemusí být zcela komfortní. Šaroch uvádí některé ze situací, kdy může dojít k přímému ohrožení (str. 430-432). Řadí sem návštěvy v bytech klientů; setkání s klientem, jehož chování považujeme za rizikové; nebo setkání s klientem, s nímž jsme měli konflikt mimo pracovní dobu. Zmiňuje i možnou fyzickou či majetkovou újmu při výkonu práce terénního sociálního pracovníka. (Šaroch in Janoušková, Nedělníková; 2008)

Jedním z častých témat, které také částečně souvisí s přijímáním pravidel přirozeného prostředí uživatelů služby, je téma hranic ve vztahu pracovník – klient. Tak jako někteří pracovníci obtížně akceptují chování a jednání klienta, či jeho hodnotový systém, stejně tak problematickou oblastí může být pro ně přílišné pochopení směrem ke klientovi. Janebová

(str. 43-44) specifikuje tyto hranice jako respekt ke vzájemné autonomii mezi pracovníkem a klientem. Autorka pak zároveň uvádí postup, jak situace ohrožení hranic řešit. V zásadě jde o reflexi pozitivních myšlenek a pocitů vůči klientovi a přemýšlení nad jejich původem jak ze strany klienta, tak pracovníka. Je třeba zvážit, zda nejde o manipulativního klienta, kterému nejde o spolupráci, ale o získání výhod. A někdy považuje autorka za legitimní přerušit tento vztah a předat klienta kolegyni a toto rozhodnutí jí srozumitelně a otevřeně vysvětlit. (Janebová, 2014)

Další z oblastí, která je pro pracovníky v pomáhajících profesích bezesporu problematickou, je oblast dilemat. Dosoudilová a Francuchová ve sborníku profesní dovednosti terénních pracovníků (str. 495-507) definují dilema jako „*nutnou a velmi obtížnou volbu mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi rozhodnutí, která se týkají situace uživatele, či postupu pracovníka.*“ Typickým rysem je pak náročné a nepříjemné rozhodování ze strany pracovníka. Autorky zmiňují typy některých těchto dilemat, a to: **zakázka uživatele (klienta) versus zakázka veřejné instituce, zájem uživatele versus veřejný zájem, protichůdné zájmy členů téže rodiny a pracovník pracuje současně s klienty, jejichž zájmy stojí proti sobě.** Dále pak uvádějí **dilemata pomáhajícího vztahu**, kam patří otázky hranic ve vztahu ke klientům, dilemata týkající se hranice mezi pomocí a kontrolou nebo dilemata volby způsobu řešení. Ta jsou typická buď tendencí zasahovat pod tlakem okolností do témat, na které nedostačuje kvalifikace pracovníka nebo volbou strategií, které mohou pro klienta (případně i organizaci či komunitu) představovat riziko. Nakonec také uvádí příklady **dilemat vycházejících z osobnostních a odborných kvalit**, kam řadí dilema nároků profese a vlastního bezpečí; dilemata vycházející z vlastních nezpracovaných témat či osobnostního nastavení a dilema, zda by měl terénní sociální pracovník přijmout pracovní pozici v lokalitě, ve které žije. (Dosoudilová, Francuchová in Janoušková, Nedělníková; 2008)

Z okruhu dilemat bych zde ráda zmínila **etické dilema**, které v podstatě prostupuje všechna výše zmíněná témata. Etika je v pomáhajících profesích důležitým prvkem, představuje jistá pravidla, kodex, kterého se při výkonu své práce držíme. Avšak v praxi se neustále setkáváme s konfliktními situacemi, které nás nutí často k bezprostřednímu rozhodování na úrovni těchto zásad, což je nejen náročné, ale pro někoho může být až stresující a limitující. Nedělníková (str. 377) formuluje profesní etiku jako „*soustavu vybraných hodnot, norem, principů a dovedností, které mají přispívat k formování žádoucích*

způsobů jednání, vysvětlovat hodnoty a mravní normy profese.“ Autorka pak dále upozorňuje na to, že etické chování pracovníka není spojeno pouze s vnějšími pravidly chování, ale i se subjektivními pocity sociálního pracovníka, jak by měl v dané situaci jednat. V souvislosti s naplňováním etických zásad při poskytování sociálních služeb pak Nedělníková (str. 379) zmiňuje i následky, které mohou pracovníkovi hrozit při porušení práv uživatelů a to právě mimo jiné i v rovině etické na úrovni pracovníkova svědomí, tlaku veřejného mínění či postavení mezi kolegy na pracovišti. (Nedělníková in Janoušková, Nedělníková; 2008)

V souvislosti s výše uvedenými rizikovými faktory vyvstává téma, které je pro pracovníky v pomáhajících profesích, tedy i terénní sociální pracovníky rozhodně aktuální, a to je riziko **syndromu vyhoření**, nebo chceme – li burnout syndrome (z původního anglického názvu). Maroon věnuje pozornost syndromu vyhoření u pomáhajících pracovníků vykonávajících práci s jednotlivci a v komunitě způsobem, který velmi dobře nasedá na pracovní zkušenosti informantů této práce (str. 67-70). Autor specifikuje činitele, které syndrom vyhoření u těchto pracovníků způsobuje či urychluje. Jsou to procedury v organizacích sociální péče, které klientům umožňují stále přicházet. Jsou to zároveň typy klientů bez motivace ke změně, kteří se péči v podstatě brání, ač to navenek neprezentují. Svou roli sehrává i rozmanitost rolí a vyžadované dovednosti pracovníka; politika v instituci, ve které pracuje; počet klientů s chronickými problémy a potíže s hodnocením. V oblasti komunitní práce, která je často součástí terénní sociální práce, pak autor zmiňuje jako rizikové činitele nedostatek vedení, byrokracii a absenci teoretického zázemí. (srov. Maroon, 2012)

Matoušek a Hartl (str. 52) definují syndrom vyhoření jako *„soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu.“* Autoři připouštějí, že syndrom vyhoření k pomáhajícím profesím patří a každý pracovník má po určité době některé jeho projevy. (str. 53-54) Za nespecifickou, obecnou příčinu považují zvláštní nároky kladené na pracovníka v souvislosti s intenzivním kontaktem s uživateli služby a také zmiňují náročnost práce s nemotivovaným klientem a osobnostní angažovanost pracovníka, která velmi často z výše zmíněných důvodů není uspokojována. Podle Matouška a Hartla může syndrom vyhoření, doprovázený změnami v chování pomáhajícího pracovníka, vzniknout i velmi rychle po nástupu do zaměstnání. Mezi jeho typické projevy pak řadí následující:

- Neangažovaný vztah ke klientům, snaha vyhýbat se intenzivním a delším kontaktům s nimi, případně konflikty s nimi. Klient se v očích pracovníka mění v „případ“ nebo dokonce jen „příznak“.
- Lpění na standartních a zavedených postupech, ztráta citlivosti pro potřeby klientů, ztráta schopnosti tvořivě přistupovat k práci.
- Práci je věnováno nutné minimum energie, pracovník se výrazně víc než v práci angažuje v mimopracovních aktivitách.
- Preference administrativních činností a činností směřujících ven z vlastní instituce před činnostmi, jež vyžadují kontakt s klienty.
- Důraz na pracovní pozici, na služební postup, na formální pravomoci, na mzdu, na jiné výhody plynoucí ze zaměstnání.
- V úvahách o činnosti služby, případně i o budoucnosti klientů převládá skepse.
- Časté pracovní neschopnosti, žádosti o neplacené volno, někdy i těhotenství.
- Omezování komunikace s kolegy, někdy i konflikty s nimi.
- Pocity depersonalizace, vyčerpání.
- V ojedinělých případech i zneužívání klientů.

(Hartl, Matoušek in Matoušek, 2013)

Jak jsem již uvedla výše, příznaky syndromu vyhoření se více či méně, dříve či později, projevují na každém, kdo pracuje v oblasti pomáhajících profesí. Za důležité tedy považuji zmínit to, jak lze těmto projevům předcházet a chovat se vůči sobě a svému fyzickému i duševnímu zdraví preventivně. Křivohlavý možnosti prevence vyhoření dělí na interní a externí. (str. 75-112) V interní oblasti uvádí jako faktor zvládnutí jevu burnout smysluplnost žití (jako jednu ze základních existenciálních potřeb člověka); vyrovnávání poměru mezi stresory (zatěžující faktory) a salutory (možnost těžkou situaci řešit); osobnostní charakteristiky pracovníka; apod. Do externích vlivů pak autor řadí sociální oporu, sociální skupinu a síť, dobré vztahy mezi lidmi a kladné hodnocení druhých lidí, okolnosti pracovních podmínek, výchova a výcvik a organizace práce, respektive její případná úprava vycházející z

dohody pracovníka i zaměstnavatele. Dále pak Křivohlavý (str. 113-116) uvádí některé praktické rady pro prevenci a zvládání, kde doporučuje humor, dekompresi ve chvílích volna, osvědčený zájem o vlastní zdraví, relaxaci a pracovní porady v dobrém poměru a za možnosti vyjádřit zde své připomínky, za využití metod brainstormingu, ujasňování cílů, apod.

Tím se již dostávám k některým strategiím sebepodpory a také zdrojům profesní podpory a prevence. Ta je samozřejmě důležitá mimo pracovní život, ale zároveň by měla probíhat na úrovni profesní a za účasti organizace, ve které je pracovník zaměstnán, a ve spolupráci s kolegy na pracovišti. Jaké jsou cesty a možnosti či formy péče o sebe v oblasti profesní se pokusím přiblížit v následující části kapitoly.

3.2 Možné zdroje profesní podpory

V rámci výkonu práce v oblasti pomáhajících profesí se pracovník ocitá v mnoha polohách a rolích. K dobré orientaci v těchto rolích a vnímání jejich vzájemného ovlivňování jednoznačně přispívá stupeň sebepoznání pomáhajícího pracovníka. Souhrn tohoto fungování sociálních pracovníků Janebová dělí do tří základních rovin (str. 25), a to do roviny **osobního „já“**, **profesionální roviny** a do **roviny vícečlenného pomáhajícího systému**. Autorka pak rozvádí potřebu dobrého poznání osobního „já“ a péči o něj prostřednictvím několika možných nástrojů. Uvádí například (str. 26):

- **Supervizi** – sloužící v této oblasti jako metoda vedoucí k reflexi dopadů vlastních osobních předpokladů na profesionální jednání
- **Intervizi či diskusi s kolegy a vrstevníky** – předpokladem je otevřenost vůči reflexi na obou stranách.
- **Sebepoznávací výcviky** – které zajišťují pracovníkovi komplexní, strukturované a systematické sebepoznávání.
- **Focusing** – reprezentující metodu práce se svým emočním prožíváním spojenou s uměním pojmenovávání svých prožitků.
- **Studium lidského chování** – prostřednictvím vzdělávání, ve kterém sociální pracovníce poznávají rozmanité dimenze lidského bytí a reflektují tyto poznatky v porovnání se svým vlastním životem.

- **Organizované sebestudium** – realizované přemýšlením o životním stylu, životní filozofii, morálním kódu, hodnotovém systému, kořenech, životních zkušenostech, osobních potřebách a fungování a právě jejich vlivu na profesní fungování.

(Janebová, 2014)

Lásková shrnuje formy profesní sebestudium na jednotlivé kroky, které lze v rámci předcházení syndromu vyhoření také podniknout. (str. 530) Pracovník by měl především klást důraz na vlastní psychohygienu (podporu všech složek péče o sebe), dále se vzdělávat ve svém oboru, kombinovat zčásti odlišná zaměstnání, snažit se o dobrou atmosféru v práci, být v kontaktu s přáteli i mimo obor vlastní profese a řešit problémy namísto jejich odkládání. Jako zásadní cestu profesní podpory zde také zmiňuje a podrobněji se věnuje **supervizi**. (srov. Lásková in Janoušková, Nedělníková; 2008)

Pracovní prostředí však nemusí být výhradně zdrojem negativních faktorů ohrožujících pracovníky a jejich psychiku. Maroon pohlíží na pracovní prostředí jako na zdroj formální a sociální podpory. (str. 100-102) Vychází z předpokladu, že pro většinu lidí v moderní společnosti zastává jejich zaměstnání důležité místo v hodnotovém žebříčku. Určuje jejich životní styl, také sociální rámec, ve kterém se pohybují a vlastní sebestudium. Podpůrná sociální síť na pracovišti může dle autora držet vyhoření na uzdě. Funkční podpůrné pracovní vztahy, kdy pracovníci ve stresu mohou vyhledat kolegy a požádat je o radu a pomoc, podstatně zmenšují jejich napětí a blokují vývoj vyhoření. Pracovní prostředí autor popisuje jako sociální rámec se vztahy, jejichž součástí jsou i pocity a soukromý život. Kolegové v takových případech pracovníkovi naslouchají a mohou nabídnout emocionální podporu, motivaci a partnerství. Maroon též zmiňuje supervizi jako jeden ze zásadních prvků profesní podpory. (Maroon, 2012)

Tím se vracím opět k funkcím supervize, kdy ji lze chápat i jako jeden z prostředků prevence syndromu vyhoření a současně ze strany organizace jako jistou formu péče o své zaměstnance a tím pak i zkvalitnění jejich práce a poskytování sociálních služeb.

3.2.1 Supervize jako prvek profesionality a péče o zaměstnance

Jak jsem uvedla v první kapitole této práce, supervize je jednou z cest, jak být kvalitnějším pracovníkem a jak o sebe pečovat. Je to příležitost pracovat na sobě po stránce

osobnostní i profesní a zároveň předcházet pracovním stereotypům či syndromu vyhoření. Havrdová v Matouškově publikaci *Metody a řízení sociální práce* specifikuje obecný účel supervize právě ve vztahu k sociální práci (str. 357) Je jím „*dosahovat co nejlepší praxe sociální práce, popřípadě řídicí praxe v agentuře sociální práce, poskytované konkrétními osobami v jejich pracovních rolích v rámci konkrétních pracovních podmínek a související organizační a oborové kultury.*“ (Havrdová in Matoušek, 2013)

Supervizní proces a jeho průběh tedy mimo jiné souvisí i s organizační kulturou. Hawkins a Shohet (str. 173-177) se věnují tématu vytváření kultury učení a rozvoje v organizaci prostřednictvím supervize, která podle nich nejlépe vzkvétá právě v takovém typu prostředí. Pak dokáží pracovníci daleko lépe naplňovat potřeby svých klientů, neboť jsou naplňovány jejich potřeby jako zaměstnanců organizace. Autoři pak shrnují následující klíčové vlastnosti takové kultury a současně to, jak ovlivňují supervizní proces.

- Přijímání supervize i na úrovni top managementu – v učící se kultuře je rozvoj chápán jako celoživotní nepřetržitý proces a tak i nejzkušenější a nejvýše postavení pracovníci pro sebe zajišťují konzultace či pokračující supervizi.
- Zdůraznění potenciálu rozmanitých pracovních situací pro individuální i kolektivní učení.
- Zahrnutí krize a problémů jako možnosti růstu, nikoli jako důkazy sloužící k obžalobě jedinců.
- Supervize se musí vyhnout rychlým řešením, současně se však nesmí utápět v abstraktním teoretizování, Musí začít od reflektování konkrétní zkušenosti a porozumět jí způsobem, v jehož důsledku se stane výzvou k přehodnocení vlastního pohledu na svět a uvažování o něm. Nový vhled pak má využít k vytváření nových možností či strategií.
- Učení samo o sobě je hodnotou všech zúčastněných. Cílem supervizora není zjistit chyby pracovníků a říkat jim, co je podle něj správné.
- Jedinci a týmy věnují čas reflektování vlastní efektivity, učení a rozvoje.

- Dobrý systém hodnocení se zaměřuje nejen na výkon, ale i na posun a individuální rozvoj hodnocených.
- Mělo by docházet k trvalému a otevřenému předávání zpětné vazby.
- Čas a pozornost se věnují i přechodu jedinců.
- Pravidelně se revidují a vyjednávají role, které jsou přidělovány nejen na základě efektivity, ale také potenciálu.
- Dbá se na to, aby se učení odehrávalo na úrovni týmů a celé organizace a bylo zaznamenáváno a prožíváno v kultuře rozvoje.

(Hawkins, Shohet; 2004)

Závěrem bych ráda uvedla formulaci Janebové (str. 25), která v přeneseném významu velmi blízce kopíruje to, co jsem se pokusila svým textem sdělit především v poslední kapitole. *„Chce – li řemeslník vyrobit kvalitní výrobek, musí mít perfektní znalost svého pracovního nástroje a musí se o své pracovní nástroje dobře starat. Zatímco nástrojem pekaře je pec, kterou musí dobře znát, pravidelně ji čistit a opravovat, tak sociální pracovnice a pracovníci používají jako pracovní nástroj sami sebe. Stejně jako onen pekař, by i sociální pracovníci měli dobře rozumět sami sobě, starat se o sebe a v případě problémů nalézt vhodná řešení, jak se dát do pořádku. Pokud by tak nečinili, dopadli by pravděpodobně jako neudržovaná pec, která brzy přestane péct dobrý chléb, a nakonec se v ní nedá upéct nic, protože přestane hřát. Sociální pracovnice, která se o sebe nestará, brzy vyhoří a nebude schopná navázat s klienty kvalitní profesionální vztah.“* (Janebová, 2014)

4 Výzkumné šetření

V poslední kapitole této práce bude pozornost soustředěna k charakteristice výzkumného šetření. Popíšu, jak bylo výzkumné šetření připraveno, realizováno a uvedu charakteristiky výzkumného vzorku. Současně přiblížím některé údaje o jednotlivých informantech výzkumného šetření. Dále pak provedu analýzu dat za využití metody fenomenologické interpretace.

4.1 Charakteristika výzkumného šetření

Pro realizaci výzkumu v rámci této diplomové práce jsem zvolila **kvalitativní přístup**, který je vhodný pro zkoumání tématu souvisejícího s prožitky a zkušenostmi lidí s určitým jevem, kterým může být právě i supervizní proces. Hendl o kvalitativní formě výzkumného šetření uvádí, že kvalitativní výzkum vyžaduje blízký kontakt realizátora výzkumu se zkoumaným materiálem. (str. 51) „*Kvalitativní výzkum se provádí pomocí delšího a intenzivního kontaktu jedince s terénem nebo situací či skupiny jedinců.*“ (Hendl, 2005) Díky tomuto lze podle autora proniknout do podstaty problému komplexněji a s hlubším porozuměním. Je pak možné dívat se na situaci z takové perspektivy, z jaké na ni nahlíží konkrétní účastník výzkumu a nezůstat při získávání dat na povrchu. Autor také popisuje (s. 50 - 53), že v kvalitativním výzkumu se data induktivně analyzují a interpretují. Kvalitativní výzkumník nesestavuje ze získaných dat skládku, jejíž konečný tvar zná, ale spíše konstruuje obraz, který získává kontury v průběhu sběru a poznávání jeho částí. Prostřednictvím výzkumu se seznamuje s lidmi přímo v terénu a vyhledává informace, které se tématu dotýkají, a má možnost s nimi pružně pracovat a v průběhu upravovat své cíle a výzkumné otázky. (Hendl, 2005)

Výzkumným problémem práce je postoj pracovníků v sociálně vyloučených lokalitách k supervizi. **Cílem výzkumu je zjistit, jaké zkušenosti se supervizí mají pracovníci v sociálně vyloučených lokalitách a jaký je jejich postoj k supervizi.** Pozornost bude také zaměřena na to, jak supervize ovlivňuje pracovníky v kontextu jejich zaměstnání, a to v rovině přímé práce s klientem a v oblastech práce nepřímé jako jsou například vztahy na pracovišti, komunikace s vnějšími subjekty, apod. Za teoretická východiska výzkumného šetření považujeme úvodní kapitoly. **Vědecko-výzkumná otázka potom zní: „Jaký mají**

pracovníci v sociálně vyloučených lokalitách postoj k supervizi a jak je supervize ovlivňuje v oblasti přímé a nepřímé práce?“

Jako **techniku sběru dat** jsem k výzkumnému šetření využila **polostrukturovaný rozhovor**, nebo tj. **rozhovor pomocí návodu**, v němž může podle Hendla (s. 174–175) výzkumník klást doplňující otázky, měnit je a zároveň upřesňovat výpovědi respondentů tak, aby byly odhaleny všechny jevy, které se k dosažení cíle výzkumu vážou. (Hendl, 2005) **Analýza dat** je provedena **metodou fenomenologické interpretace**. Tuto formu analýzy považuji za nejvhodnější vzhledem k tématu práce, neboť jím je zaměřena na osobní zkušenost. Čermák, Hytych a Řiháček popisují (str. 9), že výzkumným fokusem interpretativní fenomenologické analýzy (*interpretative phenomenological analysis*, dále jen IPA) je porozumění žité zkušenosti člověka. Svými specifiky napomáhá výzkumníkovi detailně prozkoumat, jak člověk utváří význam své zkušenosti, což mu umožňuje porozumět jednotlivé události, nebo procesu – fenoménu. (Smith, Flowers a Larkin in Čermák, Hytych, Řiháček, 2013) Dále pak autoři specifikují (str. 11), že prostřednictvím analytického procesu IPA není možné dosáhnout čistého popisu zkušenosti, analýza textu je vždy zároveň interpretací a není esenciálním zachycením zkušenosti jedince, jako je tomu u tradiční fenomenologie. Zkušenost je v rámci této metody konstruována jako výsledek společného sdílení výzkumníka a participanta. Připouštějí tedy subjektivitu výzkumného šetření a vnímají ji jako přednost. (Čermák, Hytych, Řiháček, 2013)

4.2 Struktura rozhovoru

Jak jsem zmínila výše, jako metodu sběru dat jsem si pro výzkumné šetření zvolila polostrukturovaný rozhovor. Jednotlivé rozhovory jsme vedla podle následujících okruhů otázek:

- 1) Co vás jako první napadne, když se řekne pojem supervize?
- 2) Vzpomenete si na svou první supervizi? Jaké byly vaše pocity na jejím počátku a jaké po skončení prvního sezení?
- 3) Co pro vás bylo důležité v počátcích supervizního procesu? (Když jste se supervizí začínal/a)
- 4) Co je pro vás důležité nyní, kdy už máte se supervizí delší zkušenost?
- 5) Jak byste vystihnul/vystihla svůj stav po supervizním sezení?

- 6) Jak se cítíte při delší absenci supervize? (vynechání z důvodu nemoci např.)
- 7) Co myslíte, že by se (po pracovní stránce) stalo, kdybyste neměl/a supervizi vůbec?
- 8) Jaká témata si na supervizi nosíte nejčastěji? (myšleno „s čím jdu na supervizi“)
- 9) V jakých oblastech využíváte supervizi nejvíce?
- 10) V čem supervize ovlivňuje vaši práci v oblasti přímé práce? (s klienty)
- 11) V čem supervize ovlivňuje vaši práci v oblasti nepřímé práce? (administrativa, vzdělávání, vztahy na pracovišti, osobní kontext pracovníka ve vztahu k práci ...)
- 12) Využíváte výstupy ze supervize v praxi? Pokud ne, popište, v jakém případě to neuděláte.
- 13) Co mělo vliv na váš postoj k supervizi na počátku supervizního procesu?
- 14) Co vás ovlivňuje nyní ve vztahu k supervizi?
- 15) Zažil/a jste někdy něco, co vám v supervizi vadilo/ bylo nepříjemné?
- 16) Co byla pro vás nejvýraznější supervizní zkušenost / objev v pozitivním smyslu?

4.3 Výzkumný vzorek

Pro účely výzkumného šetření této práce jsem zvolila cílovou skupinu informantů tak, aby co nejlépe nasedala na cíle práce a byla co možná nejvíce homogenní. Jsou jí tedy **pracovníci, kteří vykonávají svou práci v sociálně vyloučených lokalitách a v terénu**. Pracují prostřednictvím poskytování sociálních služeb s klienty ve věkovém rozmezí od 6 do 60 let. Konkrétně se jedná o pracovnice terénních programů pro jednotlivce a rodiny, které pracují s klienty ve věku od 15 do 60 let a také pracovníky, kteří poskytují služby pro děti a mládež ve věku od 6 do 26 let, jak terénní, tak ambulantní formou. Klienti těchto pracovníků svými specifiky kopírují popis klientů, který jsem nastínila v kapitole práce věnující se sociálně vyloučeným lokalitám a zároveň popis pracovní náplně a profesních a osobnostních požadavků na pomáhajícího pracovníka je velmi obdobný oblastem, které byly uvedeny tamtéž. Společným a pro tuto práci podstatným rysem pracovníků je **zkušenost se supervizním procesem**. Délku supervizního procesu či počet supervizních vztahů jsem pro výzkumné šetření nijak nevynezovala, přesto každý z informantů pracuje pod supervizí minimálně 6 měsíců, což zajišťuje již určité spektrum zkušeností a možnost dobře tyto zkušenosti a postoje popsat. Nutno také zmínit, že k realizaci rozhovorů jsem oslovila pracovníky z jedné organizace poskytující sociální služby, avšak pracovníci nejsou součástí jednoho pracovního týmu a působí v různých lokalitách, které také mají svá specifika. Také

bych chtěla uvést, že tito pracovníci jsou zároveň mými kolegy v zaměstnání. Nepovažuji to však za střet zájmů ve vztahu k výzkumnému šetření práce, spíše naopak. Myslím, že tato skutečnost mohla přispět ke kvalitě provedených rozhovorů, neboť mezi námi jsou podle mého názoru přátelské vztahy a tudíž i předpokládám atmosféru důvěry a otevřenosti na obou stranách. Rozhovory jsem provedla s osmi pracovníky. Probíhaly ve většině případů na pracovišti, avšak v klidném prostředí zázemí služby, kde jsme nebyli rušeni a zároveň již bylo po pracovní době.

Etickou stránku samotného výzkumu jsem dodržela prostřednictvím ústního ubezpečení informantů o tom, že celé šetření probíhá v anonymitě, v práci budou vedeni pouze pod přiřazenými čísly a já sama se budu po provedení rozhovorů řídit zásadou mlčenlivosti o nich i o tématech, která v průběhu vystanou. Současně jsem informanty spravila s tím, že celý rozhovor bude nahráván z důvodu dokladování toho, že proběhl. Zde bych chtěla podotknout, že v některých případech byli pracovníci nahráváním zaskočení, spíše jim nebylo moc příjemné. Považuji to v tomto směru za jistou nevýhodu výzkumného šetření, protože zde částečně mohla hrát svou roli nervozita z nahrávání, kterou mohl být slovní projev ovlivněn. Někteří informanti nervozitu před realizací rozhovoru verbalizovali. V průběhu rozhovoru si však na nahrávání zvykli a podle mých postřehů soudím, že z velké části se snížila, či vymizela.

Rozhovory jsem provedla celkově s osmi pracovníky. Pro účely této práce a z hlediska kapacity, jsem k analýze vybrala čtyři z nich. Výzkumný vzorek informantů výzkumného šetření jsem si předem věkově, pohlavím či délkou práce pod supervizí, počtem supervizních vztahů a využitými druhy supervize nespecifikovala. V následných charakteristikách informantů však tyto údaje uvádím, protože i tyto skutečnosti mohou mít dle mého názoru vliv na postoje pracovníků a jsou myslím v úzké souvislosti s jejich konkrétními zkušenostmi. Ve výzkumném vzorku je svým počtem převaha žen. Skupina je tedy téměř homogenní i z tohoto pohledu, což ovšem nebyl záměr, odráží to podle mého spíše skutečnost, že v sociálních službách zaměřených na rodiny, děti a mládež je převaha pracovníků - žen znatelná. Věkové rozmezí informantů je od 24 do 34 let. Bližší specifika těchto jednotlivých pracovníků popíšu v následující části kapitoly, a to především za účelem přiblížení a jasnější představy o výzkumném vzorku.

4.4 Informanti a jejich stručné charakteristiky

Jak jsem již předeslala v předchozí části kapitoly, cílovou skupinu výzkumného šetření jsem se snažila utvořit co možná nejvíce homogenní, aby dobře reprezentovala téma této práce. Společnými rysy výzkumného vzorku **je práce v pomáhajících profesích s akcentem k sociálně vyloučeným lokalitám a současně zkušenost těchto pracovníků se supervizí.** Přesto považuji výzkumný vzorek za skupinu individuálních osobností, jejichž specifické osobnostní i profesní kontexty se do jejich zkušeností, prožitků a postojů bezesporu promítají. V důsledku těchto skutečností uvádím následující stručné charakteristiky pro bližší představu o jednotlivých případech.

Pracovník č. 1 je žena a je jí 34 let. Pod supervizí pracuje již 6 let. Po tuto dobu pracovala i v pomáhajících profesích. Jako terénní sociální pracovník pro jednotlivce a rodiny v sociálně vyloučené lokalitě pracuje posledních 7 měsíců. Celkový počet supervizních vztahů, které měla během své praxe možnost zažít, je 4. V předchozích zaměstnáních využívala supervizi jednou za 3 - 6 měsíců. V současné době je intenzita vyšší, a to jednou za 6 týdnů, 3 hodiny. Pracovnice má tedy možnost porovnání těchto dvou režimů, což je podle mého názoru pro výzkum velmi přínosné. Pracovnice zatím využívala pouze supervizi týmovou.

Pracovník č. 3 je žena, které je 24 let. Pracuje jako kontaktní pracovník pro děti a mládež, a to jak v klubu, tak v terénu. Se supervizním procesem má zkušenost 1,5 roku a spolupracovala za tu dobu se třemi supervizory. Intenzita supervizí je jednou za 6 týdnů, 3 hodiny. Druhem využitých supervizí je u ní týmová supervize.

Pracovník č. 5 je žena, které je 29 let. Pracuje na pozici rodinného asistenta již 2 roky. Předtím působila též jako dobrovolník. Po tu dobu měla možnost zažít 5 supervizních vztahů. Intenzitu supervize při práci v sociálně vyloučené lokalitě má stejnou jako předchozí pracovnice. Využívala supervizi týmovou, individuální a supervizi dobrovolníků. V modifikované podobě i supervizi v rámci studia na vysoké škole. Opět je u této pracovnice přínosem spektrum zážitků a pohledů na tyto různé typy přístupů.

Pracovník č. 6 je muž a je mu 25 let. Pod supervizí pracuje 1 rok a působí jako terénní pracovník pro děti a mládež. Supervizora měl po tuto dobu jednoho a ani intenzita nebyla

příliš velká – vzhledem k častým absencím pracovníka ji za tu dobu využil zhruba pětkrát. Druhem využití supervize je v jeho případě supervize týmová.

4.5 Analýza získaných dat, interpretace

V tuto chvíli se již dostávám k rozhovorům, které jsem v rámci výzkumného šetření realizovala a díky nimž jsem získala data, se kterými budu následně pracovat za využití metody fenomenologické interpretace. Budu postupovat tak, že nejprve provedu stručnou reflexi mojí vlastní zkušenosti s tématem výzkumu a v její návaznosti budu provádět analýzu jednotlivých případů, vždy samostatně. Půjde o úryvky z provedených rozhovorů, které budu po levé straně doprovázet výňatky z textu a po pravé straně budu již pojmenovávat konkrétní témata. Z těchto analýz uspořádám témata, která jsem zaznamenala jako podstatná do jednoduchých tabulek a pokusím se je v nich hierarchicky uspořádat do témat nadřazených. Tyto tabulky doplním slovním komentářem. Po té se pokusím najít a formulovat souvislosti napříč jednotlivými případy. Nakonec zpracuji závěrečnou zprávu.

Reflexe mojí vlastní zkušenosti s tématem výzkumu

V úvodu práce jsem již naznačila, že moje motivace k volbě tématu práce souvisí s osobní zkušeností. Téma supervize mě zaujalo již v době studia na vysoké škole. Bylo však pro mě velmi abstraktní a těžko uchopitelné. Nedokázala jsem si pod ním představit vše, co obnáší. V rámci mojí praxe a následném zaměstnání jsem začala využívat supervizi poměrně vzápětí po ukončení studia a v současnosti jsou to od té doby 3 roky. První sezení jsem byla nervózní, zaskočená tím, že mám hovořit o tom, jak se mám v práci a formulovat nějaká témata. Zároveň jsem pocítovala zájem a potěšení nad tím, že je zde někdo, kdo nejen že rozumí naší práci po stránce profesní, ale zároveň jsem supervizorku vnímala jako někoho, komu mohu své pochybnosti a problémy svěřit, aniž bych se musela obávat sankcí na zaměstnanecké úrovni, přestože v supervidovaném týmu byla přítomna i má přímá nadřízená. Pocítovala jsem bezpečný prostor, kterému všichni zúčastnění rozumí a respektují ho. Podstatné pro mě bylo to, že mě supervizorka z počátku nechala pozorovat a nenutila mě k vyjádření na úrovni mých kolegů, kteří již dokázali supervizi plně využívat. Postupem času, se změnou pracovních týmů i supervizorů jsem docenila právě roli osobnosti supervizora a jeho přístupů a také jsem si uvědomovala negativní dopady toho, když jsou některé prvky supervize nedodrženy. Pocítila jsem i ztrátu atmosféry bezpečí a zažila i

období, kdy jsem supervizi vůbec nechtěla využívat. S dalšími změnami, zkušenostmi a také změnou cílové skupiny klientů v současnosti vnímám supervizní proces jako podstatný prvek profesní podpory, možnost práce na sobě a příležitost pro reflexi svých pocitů a řešení dilemat, která mi v souvislosti s náplní mé práce vyvstávají. Zároveň jsem si vědoma množství proměnných, které mají na supervizi a moje postoje k ní vliv. Během supervize pociťuji uvolnění napětí, které mám ve vztahu k některým tématům a to především tématům z přímé práce, klientským. Zároveň vím, že do supervize mohu přinášet i témata z oblasti nepřímé práce, především týkající se vtažů v týmu, a je zde pro ně prostor, ve kterém je šance, že je konstruktivně vyřešíme. Jsou to tedy i zkušenosti nabyté časem, které ovlivňují můj postoj k supervizi, kterou v tuto chvíli považuji za podstatnou součást mé práce a myslím, že má vliv i na to, že mohu tuto práci vykonávat dlouhodobě.

4.5.1 Analýzy získaných dat

Pro lepší orientaci v množství témat jsem zaznamenaná témata uspořádala do tabulek vždy pod ukázkou analýz. Formulovala jsem nadřazené tematické okruhy a tyto okruhy jsem pojmenovala podle svého vnímání jejich podstaty. Po té jsem k nim přiřazovala jednotlivá témata tak, jak podle mě s daným okruhem souvisí svým významem.

Ukázka analýzy rozhovoru s pracovníkem č. 1

<p>Povinná supervize.</p> <p>Něco, čím musíme projít.</p> <p>Velká skupina, 20 lidí.</p> <p>Abychom věděli, o čem to</p>	<p>Tam to bylo hodně ovlivněno také tím, že více méně jakoby v té době vůbec povinnost supervizí začínala. Takže to bylo takové, jako že jsme věděli, že to je prostě něco, čím musíme projít. A je fakt, že jsme to dělali v poměrně velkém týmu, velké skupině – bylo nás tam, dejme tomu kolem dvaceti – takže spíš to proběhlo tak jako bychom vůbec věděli,</p>	<p>Přesvědčení organizace o významu supervize.</p> <p>Počáteční pocit povinnosti.</p> <p>Počet účastníků jako limitující faktor.</p> <p>Povrchní přístup ve velkém</p>
--	--	--

<p>má být.</p> <p>V takovém týmu se nemohlo jít vůbec do hloubky.</p> <p>Čekali jsme, co nastane.</p>	<p>o čem ta supervize jakoby má být a jak to má asi probíhat. A rozhodně v takovém týmu se nemohlo jít v té supervizi vůbec do hloubky.</p> <p>Bylo to asi takové, jako že jsme čekali, co tedy asi tak nastane a jestli budeme tedy rozebírat něco kolem nás, nebo vyloženě tu naši práci s klientama.</p>	<p>počtu lidí.</p> <p>Pocity nejistoty na počátku.</p>
--	---	--

Tabulka 1: Seznam témat pracovníka č. 1

<p>Potřeba bezpečného prostoru</p>	<p>Potřeba pocitu bezpečného prostoru. Potřeba rovného přístupu, kolegiality. Pocity nejistoty na počátku.</p>
<p>Osobnost supervizora</p>	<p>Význam osobnosti supervizora, znalostí, dovedností a jeho přístupů. Potřeba důvěry k supervizorovi. Nežádoucí opakující se konfrontace.</p>
<p>Profesní opora</p>	<p>Využití supervize především v přímé práci. Praktičnost supervize. Absence supervize jako cesta k syndromu vyhoření a rutinnímu přístupu či odchodu z práce. Odraz nepodpory v zaměstnání do soukromých vztahů. Odstranění nejistoty v přímé práci. Potřeba odcházet s výstupy. Prvek kvality,</p>

	zlepšování se po profesní stránce.
Kvalita supervize	Povrchní přístup ve velkém počtu lidí. Vliv prostředí, ve kterém supervize probíhá. Potřeba „neutrální půdy“, pohodlí. Při bližším seznámení vnímání pozitiv. Potřeba vztahu mezi týmem a supervizorem. Počet účastníků jako limitující faktor. Četnost setkání jako prvek ovlivňující kvalitu supervize.
Prostor pro sebe a vztahy v týmu	Prostor pro dialog, sdílení. Pociťování emoční únavy po supervizi, úlevy, zamýšlení se nad tématy (i kolegů). Možnost poznat své kolegy.
Kultura v organizaci	Přesvědčení organizace o významu supervize. Počáteční pocit povinnosti.

Komentáře k zaznamenaným tématům:

Z výše uvedeného seznamu pro mě vyplývají specifická témata, která pracovnice v souvislosti se supervizí formuluje ať už přímo, či nepřímo. Důležitý je pro ni v supervizním procesu pocit bezpečného prostoru, na kterém se podle způsobu formulace témat podílejí jak účastníci supervize, tak supervizor. Pociťování bezpečí je pro ni důležité, protože zažila supervizi ve velkém množství lidí, kde tento pocit chyběl. Výrazné zkušenosti má i s konkrétními přístupy supervizorů, neboť zdůrazňuje význam osobnosti supervizora a potřeby týkající se jeho charakteristik a přístupů a způsobů vedení supervize. Zmiňuje témata týkající se hierarchie a přítomnosti nadřízených na supervizi. Je pro ni otázkou, zda mají být na supervizi lidé sobě navzájem nadřízení a podřízení, má potřebu rovnosti mezi účastníky. Významná je pro ni profesní rovina supervizního procesu. Hovoří o odstranění profesní a metodické nejistoty, zkvalitnění pracovních postupů, náhled na práci a odcházení s konkrétními výstupy prostřednictvím supervize. Hovoří v souvislosti se svou zkušeností o projevech syndromu

vyhoření v případě absence supervize, či její nízké intenzity. Podstatnou součástí postoje k supervizi je pro pracovníci kvalita supervize. Má předchozí zkušenosti se supervizí, kterou za kvalitní nepovažuje. Jako limitující faktory této oblasti uvádí v rozhovoru především četnost. Potom také prostředí, ve kterém supervize probíhá. Jsou pro ni důležité i vztahy mezi účastníky a supervizorem. V návaznosti na toto označuje pracovníce supervizi tématy jako je prostor pro sebe a vztahy v týmu. Spatřuje v ní možnost poznat své kolegy, příležitost k dialogu a zamyšlení. Pociťuje i emoční únavu po skončení supervizního sezení, protože témata prožívá společně s kolegy, což také koresponduje s výše uvedeným. Téma vztahů je pro ni také tématem vzhledem k předchozím zkušenostem na jiných pracovištích. Posledním okruhem témat je kultura v organizaci, kde pracuje. Negativní zkušenosti tematizovala pracovníce právě v souvislosti s vnímáním supervize jako povinnosti v počátcích jejího zavádění, kdy byla supervize pojmána jako něco, čím musí pracovníci projít.

Ukázka analýzy rozhovoru s pracovníkem č. 3

<p>Hodně se soustředím, jsem potom psychicky unavená.</p> <p>Není ideální jít do přímé práce po supervizi.</p> <p>Často po supervizi přemýšlím o věcech, které se tam otevřou.</p> <p>Něco mi to dalo, i když jsem unavená.</p> <p>Posunulo mě to dál.</p>	<p>Docela se při supervizi hodně soustředím. Takže potom jsem celkem psychicky unavená, bych řekla. Úplně nevidím jako ideální když jdu po supervizi do přímý práce s klientem. Nejsem taková jakoby čerstvá a vlastně i po supervizi si často přemýšlím o dalších věcech, které se tam třeba otevřou. Ale na druhou stranu jsem vždycky ráda, protože cítím, že mi to na druhou stranu taky něco dalo. Že mě to posunulo dál, ať už jsem přinesla téma já, nebo někdo jiný. Tak vždycky v tom</p>	<p>Psychická únava po supervizi. Potřeba klidu.</p> <p>Práce na tématech i po skončení supervize.</p> <p>Učící přístup.</p>
---	--	--

<p>Vždycky si tam najdu něco, co si můžu vzít i pro sebe.</p> <p>Bez supervize bych se jako pracovník zasekla, nezdokonalovala bych se.</p> <p>Neměla bych náhled.</p> <p>Stereotyp, který není pro klienta dobrý.</p>	<p>najdu něco, co si můžu vzít i pro sebe a třeba se v tom zdokonalovat v tý kompetenci.</p> <p>Myslím, že bez supervize bych jako pracovník, že bych se jako pracovník zasekla na nějakém určitém způsobu práce. A vlastně nezdokonalovala bych se v té přímé práci a asi bych používala pořád stejné metody, neměla bych na tu práci náhled a nějaké odborné vedení. Takže by to mohlo sklouznout ke stereotypu, který by asi nebyl pro klienta vždycky dobrý.</p>	<p>Kreativita a hledání témat v tématech ostatních.</p> <p>Absence supervize jako brzda rozvoje pracovníka.</p> <p>Pracovník bez supervize – bez náhledu, neprospěšný klientovi.</p>
--	--	---

Tabulka 2: Seznam témat pracovníka č. 3

<p>Bezpečný prostor, jistota hranic</p>	<p>Osobní hranice pracovníka a jejich narušování supervizorem. Bezpečí. Ohraničení, struktura, kontrola v tématech vztahů na pracovišti. Potřeba hranic, ocenění pravidel.</p>
<p>Tým a sdílení</p>	<p>Aktuální atmosféra v týmu ovlivňuje míru sdílení. Společné naladění v týmu přispívá k jistotě. Příležitost ke sdílení v bezpečném prostředí. Pocity jistoty a souznění v týmu při</p>

	první zkušenosti.
Důvěra v supervizní proces	Prevence syndromu vyhoření. Potřeba supervize. Jistota, otevřenost v supervizi.
Osobnost supervizora	Humor a otevřenost v supervizi jako pozitivní prvek. Osobnost supervizora. Vyhovující supervizor – pocit bezpečného prostoru. Potřeba osobnostního sladění se supervizorem ke sdílení.
Osobní přístup pracovníka	V postoji k supervizi ovlivnění blízkou osobou. Potřeba vnitřního ztotožnění, kritický přístup k výstupům. Potřeba být v souladu s výstupy. Učící přístup. Kreativita a hledání témat v tématech ostatních. Nervozita z odpovědnosti za kvalitu práce. Psychická únava po supervizi. Potřeba klidu. Práce na tématech i po skončení supervize.
Profesní rozvoj	Podnětné prostředí. Rozvoj, zdokonalování praxe, experimentování. Pracovník bez supervize – bez náhledu, neprospěšný klientovi. Supervize jako prostředek a nástroj ke zdokonalení v přímé práci. Absence supervize jako brzda rozvoje pracovníka.

Komentáře k zaznamenaným tématům:

Pracovnice č. 3 přistupuje k supervizi velmi učícím, odpovědným způsobem. Vnímá ji jako proces zdokonalení se po profesní stránce, absenci supervize sice spojuje se syndromem vyhoření, ale to až na druhém místě. Jako první zmiňuje stagnaci po profesní stránce. Oceňuje na supervizi náhled a hovoří o ní ve smyslu rozvoje a podnětů především směrem k přímé práci. Profesní rozvoj je pro ni důležitý, hovoří o něm i v případě otázek týkajících se absence

supervize, či když supervizi popisuje jako nástroj ke zdokonalování dovedností a kompetencí. Její přístup je částečně ovlivněn i přístupem blízké osoby, pracovnice tuto formu díky ní zná dlouho a rozumí jí, má k superviznímu procesu důvěru a vnímá její potřebnost. Její osobní zkušenosti se supervizí jsou prezentovány tématy sdílení s pracovním týmem. Pracovnice formuluje potřebu bezpečného prostoru a důvěry v týmu k tomu, aby mohla bez obav sdílet svá témata. Otevřenost pro ni hraje roli směrem ke kvalitě sdílení, stejně tak atmosféra v týmu má dle jejích zkušeností vliv na průběh supervizního sezení právě z hlediska sdílení. Společné naladění je pro ni důležité i osobou supervizora. Má dobré zkušenosti se supervizorkou, která jí byla osobnostně blízká, používala v supervizi humor a vztahy mezi ní a týmem byly otevřené. Naopak negativním jevem pro ni bylo narušování jejích osobních hranic ze strany supervizora, což souvisí s jejími potřebami struktury a jistoty, ohraničení. Hovoří o důležitosti dobrého kontraktu. Tím se dostává k okruhu témat, týkajících se osobního přístupu a nastavení pracovnice. Její postoje k supervizi jsou ovlivněny vlastní odpovědností ve vztahu ke kvalitě poskytování služeb. Cítí občas nervozitu, protože chce, aby byla dobrým pracovníkem pro své klienty. Její přístup je kreativní, na tématech pracuje, podrobuje je kritickému myšlení, utváří je i po skončení supervize a má potřebu vnitřního souladu a přesvědčení o výstupech ze supervize. Nebere ji jako návody, ale jako inspiraci a dává výstupy do souvislosti i s tím, jak je téma během supervize uchopeno. V průběhu supervizních setkání se snaží hledat témata pro sebe i v tématech kolegů, vždy se snaží si z nich něco odnést do své praxe. Po supervizi se snaží nebýt v kontaktu s klienty, má potřebu času na přemýšlení, pečuje o sebe v zájmu klientů, které uvádí napříč tématy, z čehož soudím, že pro ni supervizní proces plní funkci péče o sebe i klienta.

Ukázka analýzy rozhovoru s pracovníkem č. 5

<p>Cítit se bezpečně v prostoru, s lidma.</p> <p>Abych věděla, kdo je ten člověk a o čem to bude.</p>	<p>Tam je hrozně důležité, aby se tam člověk cítil jako bezpečně, v tom prostoru a i s těma lidma. Aby trošku věděl kdo tam s ním je a kdo je ten člověk, co sedí před ním, a o čem to tak bude zhruba. A aby prostě to ten</p>	<p>Potřeba bezpečného prostoru a vztahů.</p> <p>Potřeba důvěry k supervizorovi.</p>
---	---	---

<p>Aby vysvětlil, co tam můžou čekat a co můžou a nemusí.</p> <p>Že nebude vyvolávat stresory. (supervizor)</p> <p>A můžeš i plakat, když na to přijde.</p> <p>Aby byl supervizor pro mě uvěřitelný.</p> <p>Že to není osoba, se kterou si na první pohled nesednu, nebo se před ní bojím mluvit.</p> <p>I když to nechci otvírat, je lepší do toho píchnout, než to nechat v sobě a trápit se.</p> <p>Důležité umět si říct o tu individuální. (supervizi)</p> <p>A když v tom podpoří ten</p>	<p>supervizor nějak uvedl a specifikoval trošku. Nějak těm lidem vysvětlil, co tam můžou čekat a co můžou a nemusí. Že třeba nemusí mluvit, když už nebudou chtít a nebude vyvolávat takový ty stresory, jako že z tebe někdo páčí názory, tak to ne. A jako můžeš i plakat a všecko, když na to přijde.</p> <p>Tak aby byl ten člověk, jako ten supervizor, pro mě nějak uvěřitelný. Že to není někdo úplně jako nějaká osoba, se kterou cítí člověk takové to, jako že si nesednou na první pohled, anebo že se před ním jako bojí mluvit, nebo něco takového.</p> <p>A je to důležitý, i když to kolikrát nechce třeba otvírat, že se prostě dál nehne. A je lepší do toho píchnout, než to nechat v sobě a trápit se tím do nekonečna. No taky je důležité si umět říct o tu individuální. A když v tom člověka podpoří ten člověk, kterého má na té týmové, a on třeba řekne - tak běž,</p>	<p>Potřeba struktury a hranic.</p> <p>Bezpečí bez stresorů ze strany supervizora.</p> <p>Možnost projevit emoce.</p> <p>Autentičnost supervizora, sympatie k němu.</p> <p>Vlastní přesvědčení, učící přístup k řešení témat.</p> <p>Umět formulovat potřeby.</p>
---	--	--

na té týmové.	protože to není sem, ty potřebuješ něco si vyřešit svého.	Podpora supervizora.
---------------	---	-----------------------------

Tabulka 3: Seznam témat pracovníka č. 5

Osobnost supervizora	Motivace supervizorem v souvislosti s nastavením skupiny. Ocenění respektu supervizora k aktuálním potřebám. Podpora supervizora. Autentičnost supervizora, sympatie k němu. Bezpečí bez stresorů ze strany supervizora. Potřeba struktury a hranic. Potřeba důvěry k supervizorovi. Ostražitý postoj vůči supervizorovi na počátku supervize.
Bezpečný prostor	Možnost projevit emoce. Potřeba bezpečného prostoru a vztahů.
Profesní opora	Potvrzení od někoho, kdo zažívá stejné věci. Možnost inspirace od ostatních účastníků. Jistota v sobě i v práci. Přínos pro klienta. Téma na supervizi, pokud ztratí pracovník náhled a odstup, který k práci potřebuje. Nepostradatelnost supervize. Zkušenosti se syndromem vyhoření ve vztahu k náplni práce. Zhoršení situace a stavu pracovnice při absenci supervize. Absence supervize – syndrom vyhoření, pocity bezmoci. Důvěra

	v supervizní proces ve vztahu k výstupům. Pocity úlevy, když najdu řešení.
Odpovědnost pracovníka a jeho přístup	Vlastní pozitivní zkušenost ovlivňuje postoj k supervizi. Vlastní odpovědnost za formulaci tématu. Modifikování výstupů ze supervize ve vztahu k situaci. Témata k supervizi jsou vždy, záleží na přístupu pracovníka. Využití svépomoci při absenci supervize, zvenčí. Vnímání vlastní odpovědnosti za výstupy. Zaujetí klesá v závislosti na tom, zda se řeší vlastní téma. Typ tématu ovlivňuje vnímání supervize. Umět formulovat potřeby. Vlastní přesvědčení, učící přístup k řešení témat. Při bližším seznámení pozitivní prožitky, těšení se. Expresivní zážitek.
Osobnostní rysy a potřeby pracovníka, osobní kontext	Osobní kontext pracovníka ve vztahu k supervizi. Důvěra k procesu supervize na základě konzultace s někým, kdo zkušenost má a pracovník mu věří. Potřeba mít z práce radost, potřeba smysluplnosti. Potřeba času pro sebe, péče o sebe.
Ovlivnění vztahů na pracovišti	Zlepšování vztahů na pracovišti. Ocenění podpory od týmu.

Komentáře k zaznamenaným tématům:

Z analýzy tohoto rozhovoru na mě velmi výrazně působí témata, která se týkají odpovědnosti pracovníce a jejího vlastního přístupu k supervizi, na který klade důraz. Supervizní proces dává do úzké souvislosti s tím, co ona sama do něj přinese, co ona dovolí,

aby se řešilo. Připouští i ovlivnění supervizních výstupů právě tím, zda otevře dané téma v plné míře či nikoli, což dává do souvislosti s aktuálním stavem a motivací téma předložit. Také práce s výstupy je podle jejího vyjádření ovlivněná tím, že je modifikuje ke konkrétní situaci, která po supervizi nastane. Hovoří o tom, že témata na supervizi jsou vždy, jen je ne vždy pracovník dokáže zahlédnout a specifikovat. Zkušenosti s procesem supervize spojuje se svým osobním kontextem a potřebami. Očekává od supervize výstupy především pro přímou práci a má ji jako nástroj k řešení problémů, se kterými se v rámci profese setkává. Považuje ji za prevenci syndromu vyhoření, s jehož projevy má velmi silnou zkušenost. Její nastavení vůči práci je takové, že z ní chce mít radost a pocit, že má smysl. Jako nástroj k tomuto mimo jiné řadí supervizní proces. Supervize jí poskytuje pocit jistoty po metodické stránce. Popisuje pocity úlevy, když získá v supervizi řešení vztahující se k přinesenému tématu. Supervizní proces je pro ni po profesní stránce nepostradatelný. Považuje jeho prvky za příležitost péče pro sebe, zřejmě v souvislosti s projevy syndromu vyhoření. Pracovnice také formuluje potřebu bezpečného prostoru a vztahů. Dále připouští vliv týmové supervize na vztahy mezi kolegy, podpora v týmu je pro ni podstatná. Témata ostatních účastníků supervize jsou pro ni inspirací. Osobnost supervizora je spojená i s tématy, která se týkají pocitu bezpečí v prostoru i mezi účastníky. Pracovnice hovoří o supervizorovi, kterému potřebuje důvěřovat, popisuje, jak byla zpočátku k první supervizorce ostražitá. Supervizor je pro ni člověk, který drží hranice a strukturu procesu. Pracovnice potřebuje, aby byl pro ni autentický a respektoval ji a její aktuální potřeby, to pravděpodobně z důvodu negativních zkušeností se supervizí v rámci studia, kde byla tato pravidla porušena. Supervizor má podle ní mít zároveň určité profesní dovednosti, například dokáže zvolit metody vhodné pro konkrétní nastavení supervidovaného týmu, což kopíruje i to, že velmi dobře vzpomíná na supervizi, kde supervizorka zvolila motivující metody zacílené na pracovníky, kteří nebyli o přínosu supervize zcela přesvědčeni. Zkušenosti se supervizí popisuje jako veskrze pozitivní, což je pro ni důležité právě v jejím postoji k ní. Ovlivnil ji i pozitivní přístup k supervizi u lidí, kterým důvěřuje.

Ukázka analýzy rozhovoru s pracovníkem č. 6

<p>Přednesu, jak bych postupoval.</p>	<p>Já přednesu nějakou svou myšlenku, jak bych postupoval v práci s tím klientem, když mám s ním</p>	
--	--	--

<p>Je mi sdělených X názorů od kolegů i supervizora.</p> <p>Nevyjdu s jedním řešením, ale s více.</p> <p>Vždycky jsem se to nějakým způsobem snažil použít.</p> <p>Jistota, že v tom nebudu sám.</p> <p>Podpora od kolegů.</p> <p>Řešej podobný problémy.</p> <p>Řeknou mi, že mám dobřej nápad.</p> <p>Supervizor nehraje roli, že by to ovlivňoval, ale svou přítomností. Utváří prostor.</p>	<p>něco komunikovat a je mi na to sdělený X názorů jak vlastně od kolegů, tak od toho supervizora. Čili je to takovej, nevijdu jenom s jedním řešením, ale s více.</p> <p>Vždycky jsem se to snažil použít, když to šlo. Nějak, nějakým způsobem to použít. V souvislosti na situaci.</p> <p>Takže to беру jako takovou jistotu, že v tom nebudu sám a že mě to nebude užírat, protože se to nedalo kde řešit. Většinou je to nějaká podpora od kolegů. A že vidím, že řešej podobný problémy a že zároveň mi řeknou, že nejsem debil, že to řeším dobře, že mám dobřej nápad. A v podstatě ten supervizor tam ani nehraje roli, že by do toho třeba mluvil, že by to přímo ovlivňoval, ale jenom svojí přítomností, protože tam je ten prostor pro tohle. A on to utváří ten prostor.</p>	<p>Množství názorů, rozšíření hledí, více řešení. (kreativita)</p> <p>Důvěra v proces supervize a výstupy.</p> <p>Potvrzení, sounáležitost a sdílení s kolegy.</p> <p>Supervizor utváří prostor.</p>
---	--	--

Tabulka 4: Seznam témat pracovníka č. 6

<p>Profesní a metodická opora</p>	<p>Potvrzení a uklidnění v profesních tématech. Absence zpětné vazby na pracovišti – čerpání v supervizi. Balintovská metoda – forma zpětné vazby. Bezpečný prostor na to, řešit témata vztahů na pracovišti. Důvěra v proces supervize a výstupy. Množství názorů, rozšíření hledí, více řešení. (kreativita) Metodické povrzení. Témata týkající se komunikace a profesních dilemat. Metodický přístup. Očekávání postupů a vytváření návodů. Nástroj pomoci v přímé práci. Výstupy se utváří až později. Modifikace výstupů vzhledem k situaci. Absence supervize vede k hledání jiných zdrojů.</p>
<p>Osobnost supervizora</p>	<p>Supervizor utváří prostor. Supervizor je moderátor. Supervizor vnáší náhled, jiný pohled. Uznání praktických dovedností supervizora. Supervizor jako mediátor.</p>
<p>Praktická zkušenost se supervizí, témata</p>	<p>Umění přinést téma. Učení se zkušeností. Emoční stav po skončení supervize v závislosti na tématu. Seznamování se s procesem supervize, hledání témat. Přinášení jiných, nových typů témat. Zpočátku neutrální postoj, nezkušenost, absence témat.</p>
<p>Tým a kolegové</p>	<p>Potvrzení, sounáležitost a sdílení s kolegy. Souhlas týmu. Konzultace v týmu. Překvapení, zaujetí přístupem kolegů.</p>

Komentáře k zaznamenaným tématům:

Rozhovor s pracovníkem č. 6 byl typický v tom, že sám hodnotil jako limitující jeho krátkou zkušenost se supervizí jako takovou a také to, že před nástupem do práce tuto formu neznal. Zmínil to v souvislosti s několika tématy, například s tématem schopnosti přinášet na supervizi témata – zpočátku žádná neměl - , či přinášet je srozumitelným způsobem, řešit některá témata samostatně nebo v pracovním kolektivu. Hovořil i o tom, že se jeho témata měnila s postupem času a se zkušenostmi. Jeho počáteční postoj k supervizi byl absolutně neutrální, což komentuje právě tím, že vůbec nevěděl, co má očekávat. Supervizi v současné době a možná i vzhledem k fázi, ve které se nachází (supervizi využil cca 5 krát), vnímá z mého pohledu spíše „nástrojovým“ způsobem. Má ji za metodickou oporu, prostor pro potvrzení pracovních postupů, především ze strany kolegů. Tým zdůrazňuje jako prvek důležitý v supervizním procesu, prostřednictvím kterého se učí témata na supervizi přinášet a formulovat je. Zároveň má potřebu sdílení s týmem a sounáležitosti a souhlasu od pracovního kolektivu. Kolegové mu vnáší do supervize kreativní přístupy a možnost rozšíření pohledů na problematiku. Osobnost supervizora vnímám z jeho formulací jako vedlejší prvek, přesto nepochybně funkci supervizora a jeho praktické dovednosti. Vnímá supervizora jako potřebného ve smyslu utváření prostoru, v roli mediátora a moderátora. Je pro něj prvkem nadhledu zvenčí. Tento postoj opět může být dle mého názoru ovlivněn i tím, že má pracovník v současnosti zkušenost s jedním přístupem supervizora. Vyjadřuje se k němu spíše neosobním způsobem, říká například, že stačí jeho přítomnost na supervizi. Supervize pro pracovníka vyplňuje mezery, které pociťuje v rámci pracoviště a organizace. Je tomu tak v případě absence zpětné vazby, kdy využívá prostoru na supervizi k jejímu získání. V této souvislosti pak vnímám jeho zaujetí Balintovskou metodou, neboť její součástí je právě zpětná vazba a to k pracovním postupům, ve kterých si tento konkrétní pracovník není vždy jistý. Potvrzení a ujišťování je pro něj hlavním prvkem supervize. Pracovník má důvěru v supervizní proces, snaží se pokud možno využívat výstupy z jednotlivých sezení a pracuje na nich i po jejich skončení, modifikuje je a strukturuje pro sebe postupy a návody. Nezařadil do svých zkušeností se supervizí žádné negativní prvky a jako problematickou oblast vnímá pouze vlastní formulaci témat. To částečně poukazuje i k reflexi osobního přístupu a odpovědnosti vůči superviznímu procesu. O supervizi pracovník hovoří jako o nástroji pomoci v přímé práci, nicméně zároveň cítí profesní oporu mezi zkušenými kolegy, které považuje za zdroj v případě absence supervize.

4.5.2 Témata zaznamenaná napříč spektrem

- **Bezpečný prostor, struktura**

Téma bezpečného prostoru se v různých obměnách a formulacích shodně objevovalo u všech informantů. Jedná se tedy pro tyto konkrétní pracovníky o zásadní prvek, se kterým se setkali jako s oblastí supervize, která je pro ně významná. Struktura a hranice jsou tématem v souvislosti vztahů v týmu, či nadřízenými a zároveň i se supervizorem. V kontextu samotného supervizního procesu, jeho stabilních částí, které dávají účastníkům jistotu. V rozhovorech se tudíž objevovaly věty typu: *„Důležité i v počátcích a i teď je dobrá smlouva se supervizorem, kdy jsou ošetřeny ty základní pravidla a na těch se dá potom stavět dál.“*, nebo *„Tam je hrozně důležité, aby se tam člověk cítil jako bezpečně, v tom prostoru a i s těma lidma. Aby trochu věděl kdo tam s ním je a kdo je ten člověk, co sedí před ním, a o čem to tak bude zhruba.“* Informanti uváděli potřebu bezpečí i nepřímo: *„Pro mě bylo hodně důležité to, že třeba tam s námi nebyli ti naši vedoucí představitelé, jako ředitelka, vedoucí, koordinátoři těch služeb, protože se tam probíraly i takové věci – skřípání ve vztazích právě tady s tím vedením.“* Považují supervizi za prostor, kde je možné řešit i témata týkající se vztahů na pracovišti, právě z důvodu míry otevřenosti, která však má hranice dané přítomností a schopnostmi supervizora: *„Tady mi to přijde jako pole, kde se to dá řešit bez toho, abych někoho třeba urazil. A někdo dělá mediátora, kterej je schopnej to ukočírovat, aby to nevyznělo nějak špatně.“*

- **Osobnost supervizora**

Osobnost supervizora se také objevila ve všech provedených rozhovorech jako téma, ukazující na potřeby pracovníků ve vztahu k němu. Ovlivňuje jejich přístup k superviznímu procesu v oblastech důvěry, schopnosti sdílení. Souvisí velmi s předchozím tématem a informanti tyto dvě oblasti často spojovali. (viz výše) Zkušenosti se supervizory byly spojovány jak s pozitivními zážitky, tak negativními, díky kterým si pracovníci uvědomují své potřeby související i s jejich osobnostním nastavením: *„Určitě to musí být člověk s přátelským přístupem, ke kterému mají pracovníci důvěru. Zároveň musí mít určitě nějaké profesní předpoklady. A určitě musí mít i nějaký vhled i do toho oboru, ve kterém ty lidi superviduje. Určitě pro mě to, co by bylo důležité je, aby nedával najevo nějakou svou nadřazenost při té supervizi, protože to už se mně taky nějak poštěstilo potkat.“* Přístupy

supervizora pracovníci spojují s kvalitou supervizního procesu a chuti přinášet do něj svá témata: „*Supervizorka dokázala vytvořit takové prostředí, že nebylo potřeba se tam obávat nějakých dalších negativních zkušeností. Říkám si, že kdybych asi zažila nějakého supervizora, který by mi nesedl osobnostně, tak by asi ani nemohlo dojít k tomu, že bych chtěla sdílet ty prožitky nebo zkušenosti.*“ Ne všichni však zdůrazňovali supervizora jako významného. Ve spektru témat se objevil i lehce odosobněný přístup k jeho osobě. Vztah k němu byl více ve smyslu ocenění jeho přítomnosti a profesních dovedností: „*A v podstatě ten supervizor tam ani nehraje roli, že by do toho třeba mluvil, že by to přímo ovlivňoval, ale jenom svojí přítomností, protože tam je ten prostor pro tohle. A on to utváří ten prostor.*“

- **Profesní opora a rozvoj**

Informanti jednoznačně ve všech případech považují supervizi za nástroj profesní podpory a rozvoje po stránce metodické, i v oblastech komunikace, praktických dovedností a pohledu a náhledu na obtížné či dilematické situace, se kterými se v praxi setkávají. Supervizi považují za příležitost k rozvoji po profesní stránce. „*Myslím, že bez supervize bych jako pracovník, že bych se jako pracovník zasekla na nějakém určitém způsobu práce. A vlastně nezdokonalovala bych se v té přímé práci a asi bych používala pořád stejné metody, neměla bych na tu práci náhled a nějaké odborné vedení. Takže by to mohlo sklouznout ke stereotypu, který by asi nebyl pro klienta vždycky dobrý.*“ Přístup pracovníků k supervizi se takto utvářel v závislosti na tom, zda supervizní formu předem znali, či nikoli. Pokud tomu tak nebylo, popisovali pracovníci své první zkušenosti se supervizí i expresivně. Formulovali pocity překvapení, nervozity, překvapení, zaujetí, apod. Předem ovlivnění byli pracovníci přístupem blízkých osob, ale i kolegů a organizace, ve které supervize probíhala: „*V té době vůbec povinnost supervizí začínala. Takže to bylo takové, jako že jsme věděli, že to je prostě něco, čím musíme projít.*“ Pracovníci profesní oporu prostřednictvím supervize pojmají v tématech ujištění se v pracovních postupech a jako metody zpětné vazby. Uvádějí náhled a odstup od problematiky, kterou přinášejí. Inspirují se v tématech kolegů a kreativně tvoří během supervize s vědomím prospěchu pro sebe i klienta: „*Tak rozhodně je to snad přínos pro toho klienta snad i, protože najednou se třeba vyřeší něco, co strašně dlouho nešlo, tak najdeme třeba nějaké řešení. Tak asi v tom, anebo že si může třeba všimnout, že najednou je člověk klidnější a jistější si sám v sobě.*“ V souvislosti s výstupy ze supervize pracovníci pak vyjadřují úlevu, pokud se podaří je v procesu získat a jsou s nimi v souladu.

- **Vztahy na pracovišti, pracovní tým**

Vzhledem k tomu, že všichni informanti využívají týmovou supervizi, je pro ně samostatnou oblastí i téma vztahů v supervidovaném týmu, mezi kolegy a na pracovišti, skupinová dynamika, atmosféra, či naladění v týmu během supervize. Vidí mezi mírou naladění ve skupině a mírou otevřenosti blízký vztah: *„Myslím, že jsem zažila supervizi, kdy v týmu bylo určité napětí, a vnímala jsem, že při supervizi nebyli lidé tolik sdílní, jako když jsme byli v pohodě.“* Zmiňují také tým a jeho význam v souvislosti s potvrzením a podporou. *„Asi ani ne tak to, co pocházelo od toho supervizora, ale spíš od kolegů. A že jsem viděl, že řešej podobný věci. Tak mě to trošku uklidnilo.“* V supervizi vnímají pracovníci prostor na to, bezpečně řešit i nefunkční vztahy na pracovišti a zastává pro ně i možnost lépe své kolegy poznat či pracovní tým stmelit, což je pro ně přínosným faktorem: *„Když se při té supervizi něco rozebírá, tak pokud se jde nějakým způsobem do hloubky, tak člověk ty svoje kolegy poznává i v takových situacích, které jsou nějakým způsobem emočně vypjaté a má možnost zahlédnout trošku víc.“*

4.6 Závěrečná zpráva

V této části výzkumného šetření se již dostávám k závěrům, které bych ráda interpretovala v závěrečné výzkumné zprávě. V předchozí části kapitoly jsem se snažila přiblížit postup analýz rozhovorů a následně jsem jejich pomocí specifikovala konkrétní témata jednotlivých pracovníků, která jsem prezentovala v tabulkách a za využití vlastních komentářů a postřehů. Získala jsem široké spektrum pohledů, přístupů a postojů pomáhajících pracovníků v sociálně vyloučených lokalitách, kteří mají zkušenost se supervizním procesem. Témata se v rozhovorech obměňovala a prolínala v různých podobách. Proto jsem se pro přehlednost pokusila vytvořit jim nadřazené tematické okruhy, které shrnuji následujícím výčtem společně s komentáři a interpretacemi. Cílem je představit témata v jejich šíři, v komplexním přehledu a souvislostech, které jsem z pohledu výzkumníka zaznamenala.

Osobnosti supervizora jsem se podrobněji věnovala v předchozí části, neboť se toto téma objevovalo napříč všemi provedenými rozhovory. Doplním tedy, že pro pracovníky je supervizor nositelem hranic, struktury a náhledu. Považují ho za mediátora a autoritu a současně oceňují jeho profesní dovednosti. Zároveň je pro ně součástí skupiny a mají potřebu osobních sympatií a důvěry vůči němu, také otevřenosti. Společně utváří bezpečný prostor a

osobnost supervizora staví do pozice garanta tohoto bezpečí. Dává jim **Jistotu hranic**, které jsou jednou ze základních lidských potřeb, nejen v supervizi. Zkušenosti pracovníků se supervizory se týkaly oblastí, kdy supervizor naplnil, či nenaplnil tyto jejich očekávání a potřeby související s osobnostním nastavením. *„Zažila jsem, když supervizor řekněme tlačil na odpověď ode mne a protože byla osobnějšiho rázu myslím, tak jsem se do toho nechtěla tolik pouštět a supervizor zřejmě tak nevyčítal tuto mojí potřebu se k tomu nevyjadřovat a opakovaně se mě dotazoval na tu otázku a tak se to potom asi nějak vyřešilo, ale to mě bylo trochu nepříjemné.“* Supervizní proces jako **profesní opora, metodická podpora či prostředek profesního rozvoje** je také tematická oblast objevující se u všech informantů. Učící přístup pracovníků je v souvislosti s těmito tématy zřejmý. Každý k této oblasti však přistupuje svým způsobem. Někdo více metodicky, ve smyslu pracovních postupů a potřeb získání konkrétních výstupů, jistoty a potvrzení. Jiný pojímá supervizi jako proces kreativní, proces hledání témat. Podle mých postřehů tyto typy přístupů souvisí mimo jiné i s tím, v jaké fázi profesního rozvoje se konkrétní pracovníci nachází. V oblasti profesní podpory vnímají supervizní proces také jako prevenci syndromu vyhoření, se kterým někteří pracovníci v určité podobě již mají zkušenosti. *„Když třeba jsme jako z povinnosti měli supervizi jednou za půl roku, tak si vzpomínám, že se cyklicky objevovaly příznaky syndromu vyhoření, poměrně jako dobře. Zdálo se mi o práci, nerada jsem začala chodit do práce. Začalo se to tak projevovat, že některé věci v práci, které jsem věděla, že nebudou příjemné, tak jsem to třeba odsouvala.“* V těchto případech však zároveň dodávají strategie zvládnání takových situací prostřednictvím hledání zdrojů zvenčí nebo u kolegů. V této souvislosti pak pracovníci hovoří o supervizi jako o **prostoru pro sebe, či péči o sebe**, kterou na vědomé či nevědomé úrovni praktikují nejen v průběhu, ale i po jejím skončení: *„Protože pak nemůžeš toho klienta ani vidět, v podstatě hned potom, a potřebuješ čas na sebe. Ale to mám pocit, že po každé supervizi, že úplně nejsem příznivcem toho, aby člověk po supervizi chodil do terénu, že je fajn, že je to odpoledne a už si jdeš jako po svých.“*

Hovořila jsem o potřebách jednotlivých pracovníků vůči osobnosti supervizora. S tím souvisí i téma **kvality supervize**, již je supervizor také představitelem. S kvalitou supervize informanti spojovali nejen jeho, ale také četnost supervizí a ruku v ruce s četností také **kulturu v organizaci**, která supervizi svým zaměstnancům zprostředkovává: *„Zážitek byl pro mě asi vlastně první dvě supervize teď v téhle současné práci, protože jsem zjistila, že to funguje úplně jinak. Že ty supervize jsou víc do hloubky, častější, i ten vztah mezi pracovníky*

*a tím supervizorem je úplně prostě jiný než co jsem před tím měla možnost poznat. Asi bych to souhrnně nazvala, že konečně jsem přišla na to, jak má supervize vypadat.“ Pracovníci mají ve svých tématech obsaženou i značnou **důvěru v supervizní proces**. Ta je demonstrována například vyjádřeními, která se týkají využívání výstupů, potřebnosti supervize: „Vždycky jsem se to snažil použít, když to šlo. Nějak, nějakým způsobem to použít. V souvislosti na situaci.“ Přičemž také současně dodávají, že je to podmíněno vnitřním ztotožněním s řešením a že si výstupy ze supervize modifikují a upravují vzhledem k situaci: „Pokud je ten výstup pro mě, tak si umím představit, že to udělám třeba trochu jinak. Že se na té supervizi dojde k něčemu, co ti v té chvíli přijde jako že je to ono úplně, ale pak ti to úplně nesedne, anebo vlastně ta situace může proběhnout úplně jako trochu jinak, protože tě překvapí. Takže třeba trochu to jako pozměníš vůči té situaci. Nemusí to tam (na supervizi) pobrat tak, jak ty to úplně máš, že může třeba v něčem přestřelit.“ Čímž se dostávám k oblasti **osobního přístupu pracovníka** a také jeho **odpovědnosti vůči superviznímu procesu**, které někteří informanti uváděli jako proměnnou v souvislosti s procesem supervize. Uváděli vlastní odpovědnost za přinesená témata, míru otevřenosti v závislosti na jejich **osobnostních rysech** či aktuálním stavu a **potřebách**: „Anebo jsou právě takové ty okamžiky, že se některé téma bojíš i otevřít. Kdy se zrovna necítíš i dobře a už prostě nesneseš další dávku.“ Roli pro některé z pracovníků hraje i jejich zkušenost a umění témata na supervizi přinášet, čímž také ukazují reflexi svého podílu v procesu: „Jak s tím nemám moc zkušeností, jak tohle udělat třeba, tak jsem asi, když jsem se o to pokoušel, tak jsem to podal tak, že to vyznělo jako trochu jiný téma, než jsem měl na mysli a řešilo se k tomu něco jiného. Takže závisí hodně na tom, jak to ten člověk vysvětlí.“ Na toto téma pak nasedá i problematika **praktické zkušenosti se supervizí**, kterou jsem nastínila výše v souvislosti s učením se využívat supervizi v plné míře.*

V předchozí části jsem uvedla jako další téma napříč spektrem téma **bezpečného prostoru**. Zmínila jsem ho v souvislosti s osobností supervizora, držení hranic a pravidel, ale také informanti pocit bezpečí spojovali s pracovním týmem. Vztahy mezi účastníky pro ně musí být bezpečné, potřebují důvěru a otevřenost. Proto někteří uvádějí přítomnost nadřízených pracovníků jako ohrožující, neboť by se v některých případech obávali možných sankcí či narušení pracovních vztahů. Bezpečný prostor pro ně symbolizuje i to, že mohou v supervizi bez jakýchkoli důsledků projevit své emoce. **Ovlivnění vztahů na pracovišti** je pro pracovníky zkušeností i v pozitivním smyslu. Supervize je pro některé z nich prostorem, kde se mohou s kolegy sblížit a lépe je poznat. Možná v souvislosti s důvěrou k ostatním také

souvisí tematická oblast **týmu a sdílení**, která se také výrazně prolínala všemi rozhovory. Pracovníci v pomáhajících profesích prožívají v praxi mnoho náročných situací a proto možnost sdílet je pro ně dobrou příležitostí ventilování a uvolnění napětí. Pokud je to podpořeno skupinou kolegů, kteří rozumí mému pohledu a zažívají obdobná dilemata a problémy, může to být pro pracovníka velmi úlevný a podpůrný zážitek. *„Jsou věci, který musíš udělat ty prostě. A když cítíš tu podporu, tak tam je pořád jakoby lehčí v tom, že ty cítíš tu podporu těch lidí, kteří jsou v tom týmu. Třeba když se to tam nějak probralo a víš, že jsou za tebou.“*

Není mým záměrem v tuto chvíli sumarizovat či třídit témata do užších okruhů a přidělovat jim souhrnné názvy. Pojmout a přenést takové množství prožitků do několika málo skupin ani nemá většího významu. Tato zpráva je spíše závěrečným shrnutím toho, co ve mně zanechaly rozhovory s mými kolegy. A jsou také v souvislosti s mými vlastními zkušenostmi, kdy bezesporu uvádím jako významné ty, které nějakým způsobem nasedají na můj přístup a nastavení vůči superviznímu procesu.

Závěr

Cílem této diplomové práce bylo popsat a analyzovat supervizi a její specifika v pomáhajících profesích a zjistit zkušeností pracovníků v sociálně vyloučených lokalitách se supervizí. Pozornost byla soustředěna na to, jaké mají pracovníci zkušenosti se supervizí a jaký mají k supervizi postoj. Téma supervize v pomáhajících profesích s akcentem k sociálně vyloučené lokalitě hodnotím jako velmi bohaté, což jsem se snažila pojmout v obou částech práce.

V úvodních kapitolách jsem představila supervizi a její ukotvení po stránce obsahové, v některých jejích metodách a uvedla jsem také principy, na kterých je supervize založena. Uvedla jsem její základní prvky a strukturu supervizního procesu, kterou považuji za stěžejní. Pozornost jsem věnovala i osobnosti supervizora, což vyplynulo v návaznosti na témata zjištěná prostřednictvím výzkumného šetření. V pomáhajících profesích jsem se zaměřila na pracovníky v sociálně vyloučených lokalitách a v návaznosti na specifika a také rizika jejich profese jsem supervizi představila jako možný prvek profesní podpory a péče v tomto oboru. Současně jsem - opět v návaznosti na výzkumné šetření - popsala supervizi jako jednu z variant prevence syndromu vyhoření v oblasti zaměstnání. Představila jsem také cílovou skupinu, se kterou pracovníci v sociálně vyloučených lokalitách přicházejí do kontaktu a věnovala jsem se v tomto směru sociálnímu vyloučení a práci s nemotivovaným klientem. V empirickém šetření jsem se zvolené téma snažila ukázat v jeho mnoha úhlech pohledů, které mi nabídly uskutečněné rozhovory s pracovníky. Kvalitativní přístup k výzkumnému šetření mi umožnil množství materiálu, ze kterého se snad podařilo sestavit komplexní přehled ve vztahu ke konkrétnímu výzkumnému vzorku. Některá témata se v různých obměnách objevovala napříč jejich spektrem. Těmto tématům jsem věnovala pozornost v samostatné části a přiblížila je podrobněji, protože mimo jiné velmi dobře kopírovaly teoretické poznatky z první části práce a jsou to i některá témata, která jsem prezentovala v úvodu této práce.

Zásadním poznatkem během realizace a vyhodnocování výsledků výzkumného šetření pro mě byla provázanost mých postojů a zkušeností jednotlivých informantů. Je vskutku obtížné zachovat objektivní přístup k interpretaci získaných dat a nepromítat do ní své osobní zkušenosti. Proto mi byla metoda fenomenologické interpretace v tomto směru blízkou, neboť připouští i tuto skutečnost. Považuji za přínosné, že mám obdobné zkušenosti s tématem práce

jako její informanti, neboť mi to podle mého názoru dalo příležitost k sebereflexi a také, myslím, k větší míře pochopení a empatie směrem k pracovníkům, se kterými jsem provedla rozhovory. Během těchto rozhovorů se díky tomu podařilo společně analyzovat postoje k superviznímu procesu a v některých případech šlo i o diskusi nad tématem, vyjasňování drobných detailů, které ve výsledku mohou hrát významnou roli. Za limitující prvky této práce považuji svou malou zkušenost s výzkumnou metodou a tedy v oblasti analytické i interpretační jsem začátečníkem. To se mohlo projevit v jednotlivých částech výzkumného šetření, neboť tato metoda, kterou jsem pro něj zvolila, dává výzkumníkovi velkou svobodu, což může být v počátcích spíše nevýhodou. V tom spatřuji paralelu s tématem práce, kde je oblast osobních hranic také podstatnou a zároveň křehkou a v mnoha případech těžko předvídatelnou.

Přes výše formulované oblasti rezerv by tato práce mohla být přínosnou například odborné veřejnosti s cílem seznámení se se supervizí a současně specifiky práce v pomáhajících profesích. Pro supervizory by mohla být zajímavou sondou do prožívání a postojů supervidovaných. Svým zaměřením na týmovou supervizi pak také může být inspirací organizacím, které poskytují sociální služby. A přála bych si, aby byla inspirací i jiným organizacím, kde jsou si pracovníci také zároveň pracovním „*nástrojem, o který je třeba pečovat*“.

Seznam použitých zdrojů

Literatura

BROŽA, Jiří. *Supervize v adiktologické praxi*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2009, 156 s. ISBN 978-80-7387-209-0.

CAROLL, Michael a THOLSTRUPOVÁ, Margaret. *Integrativní přístupy k supervizi*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2004, 280 s. ISBN 80-7254-582-5.

ČERMÁK, Ivo; HYTYCH, Roman a ŘIHÁČEK, Tomáš a kol. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, 2013, 190 s. ISBN 978-80-210-6382-2.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce*. Vyd.1. Praha: Osmium, 1999, 167 s. ISBN 80-902081-8-5.

HAVRDOVÁ, Zuzana a HAJNÝ, Martin. *Praktická supervize*. Vyd. 1. Praha: Galén, 2008, 212 s. ISBN 978-80-7262-532-1.

HAWKINS, Peter a SHOHEET, Robin. *Supervize v pomáhajících profesích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004, 208 s. ISBN 80-7178-715-9.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 408 s. ISBN 80-7367-040-2.

KALINA, Kamil. *Terapeutická komunita*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, a. s., 2008, 400 s. ISBN 978-80-247-2449-2.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, a. s., 1998, 131 s. ISBN 80-7169-551-3.

MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, 151 s. ISBN 978-80-262-0180-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2013, 400 s. ISBN 978-80-262-0213-4.

SVOBODOVÁ, Petra a VALÁŠEK, Martin. *Úvod do supervize – cyklický model*. Vyd. 1. Blansko: Sdružení SCAN, 2002, 88 s. ISBN 80-86620-00-X.

Sborníky

Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky.

Vyd. 1. Editor Klára Janoušková, Dana Nedělníková. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, 549 s. ISBN 978-80-7368-503-4.

Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní

sociální pracovníky. Vyd. 1. Editor Klára Janoušková, Dana Nedělníková. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, 402 s. ISBN 978-80.7368-504-1.

Praktické vzdělávání v sociální práci: edice pro praxi a supervizi v sociální práci. Svazek I.

Vyd. 1. Editor Pavel Navrátil, Monika Šišláková. Brno: Tribun EU s. r. o. pro Centrum praktických studií, 2007, 187 s. ISBN 978-80-7399-343-6.

Periodika

PŘÍHODOVÁ, Alice. *Koncept komunity v komunitní sociální práci.* Brno: Sociální práce, 2004, roč. 2004, č. 3. ISSN 1213-624.

Internet

JANEBOVÁ, Radka. *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup.*[online] Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce, 2014. [cit. 13. 2. 2014] Dostupné z: https://phoenix.uhk.cz/cs-cz/fakulty-a-pracoviste/ustav-socialni-prace/eDokumenty/Documents/Janebov%C3%A1_sylaby/Teorie%20a%20metody%20soci%C3%A1ln%C3%AD%20pr%C3%A1ce%201/Janebov%C3%A1_TEAMESP1_letn%C3%AD_2_skrpta.pdf

Seznam související nastudované literatury

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a PELECH, Lubomír. *Sociální práce na ulici – streetwork.* Vyd. 1. Brno: DOPLNĚK, 2000, 106 s. ISBN 80-7239-048-1.

ČEPELKA, Oldřich. *Práce s veřejností v nepodnikatelském sektoru.* Vyd. 1. Liberec: Nadace Omega, 1997, 243 s. ISBN 80-902376-0-6.

GUGGENBÜHL – CRAIG, Adolf. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích.* Vyd. 2. Praha: Portál, 2010, 120 s. ISBN 978-80-7367-809-8.

KALLAWASS, Angelika. *Syndrom vyhoření v práci a osobním životě*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 144 s. ISBN 978-80-7367-299-7.

ŠOTOLOVÁ, Eva. *Vzdělávání Romů*. Vyd. 4. Praha: Karolinum, 2011, 130 s. ISBN 978-80-246-1909-5.

Seznam tabulek

Tabulka 1 : Seznam témat pracovníka č. 1.....str. 47-48

Tabulka 2: Seznam témat pracovníka č. 3.....str. 50-51

Tabulka 3: Seznam témat pracovníka č. 5.....str. 54-55

Tabulka 4: Seznam témat pracovníka č. 6.....str. 58

Seznam příloh

Příloha A

Kompletní analýzy vybraných rozhovorů

Příloha B

Přiložené CD se všemi provedenými rozhovory

Příloha A

Analýza rozhovoru s pracovníkem č. 1

<p>Povinná supervize.</p> <p>Něco, čím musíme projít.</p> <p>Velká skupina, 20 lidí.</p> <p>Abychom věděli, o čem to má být.</p> <p>V takovém týmu se nemohlo jít vůbec do hloubky.</p> <p>Čekali jsme, co nastane.</p> <p>Něco pozitivního, prostor pro svoje vyjádření nejistot, obav.</p>	<p>Tam to bylo hodně ovlivněno také tím, že více méně jakoby v té době vůbec povinnost supervizí začínala. Takže to bylo takové, jako že jsme věděli, že to je prostě něco, čím musíme projít. A je fakt, že jsme to dělali v poměrně velkém týmu, velké skupině – bylo nás tam, dejme tomu kolem dvaceti – takže spíš to proběhlo tak jako abychom vůbec věděli, o čem ta supervize jakoby má být a jak to má asi probíhat. A rozhodně v takovém týmu se nemohlo jít v té supervizi vůbec do hloubky.</p> <p>Bylo to asi takové, jako že jsme čekali, co tedy asi tak nastane a jestli budeme tedy rozebírat něco kolem nás, nebo vyloženě tu naši práci s klientama.</p> <p>Tak určitě jsem to vnímala jako něco, co je pozitivního v té práci, že tohle přichází, že pracovníci mají všichni</p>	<p>Přesvědčení organizace o významu supervize.</p> <p>Počáteční pocit povinnosti.</p> <p>Počet účastníků jako limitující faktor.</p> <p>Povrchní přístup ve velkém počtu lidí.</p> <p>Pocity nejistoty na počátku.</p> <p>Při bližším seznámení</p>
---	---	---

<p>Vztahy s vedením.</p> <p>Posunout práci dál.</p> <p>Důležitá nepřítomnost vedoucích představitelů.</p> <p>Skřípání ve vztazích</p> <p>Pocit bezpečného prostředí.</p> <p>Osoba supervizora.</p> <p>Přátelský přístup, důvěra, profesní předpoklady, vhled do oboru, nedávat najevo nadřazenost.</p>	<p>tento prostor pro nějaké svoje vyjádření. Ať už nějakých svých nejistot, obav, nebo i se tam třeba řešily vztahy s vedením, které někdy taky nebyly úplně nejlepší. Takže vnímala jsem to jako dobrou možnost, jak tu práci posunout někam dál. Že už to nebylo jenom jako že tady to jsou vaše povinnosti, tohle si dělejte a víc nás nezajímá.</p> <p>Pro mě bylo hodně důležité to, že třeba tam s námi nebyli ti naši vedoucí představitelé, jako ředitelka, vedoucí, koordinátoři těch služeb, protože se tam probíraly i takové věci – skřípání ve vztazích právě tady s tím vedením, takže to pro mě bylo určitě důležité a ten pocit toho bezpečného prostředí a určitě taky osoba toho supervizora. Určitě to musí být člověk s přátelským přístupem, ke kterému mají pracovníci důvěru. Zároveň musí mít určitě nějaké profesní předpoklady. A určitě musí mít i nějaký vhled i do toho oboru, ve kterém ty lidi superviduje.</p>	<p>vnímání pozitiv.</p> <p>Prvek kvality, zlepšování se po profesní stránce.</p> <p>Potřeba pocitu bezpečného prostoru.</p> <p>Význam osobnosti supervizora, znalostí, dovedností a jeho přístupů.</p> <p>Potřeba důvěry k supervizorovi.</p>
---	--	--

<p>Četnost setkání je důležitá.</p> <p>Způsob vedení supervize.</p> <p>Odcházím s něčím novým, s náhledem.</p> <p>Nějakou dobu po tom přemýšlím.</p> <p>Emoční únava.</p> <p>Úleva.</p> <p>Možnost si popovídat o tom, co mě zatěžuje.</p>	<p>Určitě pro mě to co by bylo důležité je, aby nedával najevo nějakou svou nadřazenost při té supervizi, protože to už se mně taky nějak poštětilo potkat. A není to vůbec příjemné a vůbec to nepodporuje ten správný běh toho procesu.</p> <p>No, to si myslím také, že je mnohem lepší - četnost těch setkání. Určitě způsob, jakým je ta supervize vedená, protože jsem zažila jakoby různé přístupy.</p> <p>Většinou je to tak, že odcházím s něčím trošku novým, nebo s nějakým novým náhledem na situace, o kterých se tam povídá. Určitě o tom ještě nějakou dobu po tom přemýšlím. Někdy některé ty supervize jsou takové, že z toho je člověk až tak lehce emočně unavený. A někdy zase naopak člověk odchází s takovou úlevou, že teda měl možnost si popovídat o něčem, co už ho nějakou delší dobu nějakým způsobem zatěžuje. A někdy</p>	<p>Četnost setkání jako prvek ovlivňující kvalitu supervize.</p> <p>Potřeba odcházet s výstupy.</p> <p>Pocit'ování emoční únavy po supervizi, úlevy, zamýšlení se nad tématy (i kolegů).</p>
---	---	---

<p>Kolegové a jejich témata.</p> <p>Malá četnost supervize – příznaky syndromu vyhoření. Sny o práci, nechů tam chodit, odsouvání nepříjemných věcí.</p> <p>Práce bez supervize jako rutina.</p> <p>Odchod z práce, potřeba změny.</p> <p>Odraz na soukromých vztazích.</p> <p>Nosím si tam (na supervizi) klientská témata.</p>	<p>taky myslím třeba hodně na nějakého kolegu.</p> <p>Když třeba jsme jako z povinnosti měli supervizi jednou za půl roku, tak si vzpomínám, že se cyklicky objevovaly příznaky syndromu vyhoření, poměrně jako dobře. Zdálo se mi o práci, nerada jsem začala chodit do práce. Začalo se to tak projevovat, že některé věci v práci, které jsem věděla, že nebudou příjemné, tak jsem to třeba odsouvala. Ta práce se dost často stane takovou rutinní, že nad některými věcmi člověk přestane přemýšlet a bere to prostě tak jak to je a vůbec nad tím do hloubky nepřemýšlí. A myslím si, že to vede potom k tomu, že prostě ten člověk musí odejít. Že musí tu práci vyměnit za nějakou další jinou. Nebo se to může zhoupnout i ve vztazích i v soukromí.</p> <p>V téhle práci si nosím na supervizi klientská témata. Věci nebo situace, se kterými si nevím úplně rady.</p>	<p>Prostor pro dialog, sdílení.</p> <p>Absence supervize jako cesta k syndromu vyhoření a rutinnímu přístupu či odchodu z práce.</p> <p>Odraz nepodpory v zaměstnání do soukromých vztahů.</p> <p>Využití supervize především v přímé práci.</p>
--	--	--

<p>Vyloženě praktické užití.</p> <p>Větší jistota.</p> <p>Lepší pocit.</p> <p>Pokud se jde do hloubky, lépe poznám své kolegy.</p> <p>Důležité je prostředí.</p> <p>Prostředí kde nejsme každý den, je pro nás neutrální a pohodlné.</p>	<p>Supervizi využívám vyloženě pro takové ty praktické užití, při práci v praxi. V té přímé práci mi to pomáhá v tom, že mám nějakou větší jistotu v té práci. A mám takový lepší pocit z toho, že si jen myslím, že by něco mohlo nějak být a nejsem si úplně jistá.</p> <p>Když se při té supervizi něco rozebírá, tak pokud se jde nějakým způsobem do hloubky, tak člověk ty svoje kolegy poznává i v takových situacích, které jsou nějakým způsobem emočně vypjaté a má možnost zahlédnout trošku víc.</p> <p>I to prostředí hraje roli, protože taky jsem zažila supervizi, u které jsme byli tři a supervizor v jedné naší kanceláři, a také to bylo jiné. Teď když to srovnám s tím, že se vlastně na supervize potkáváme v prostředí, kde nejsme každý den, které je pro nás neutrální a je to poměrně pohodlné, tak je to zase něco úplně jiného.</p> <p>Zažila jsem třeba supervize,</p>	<p>Praktičnost supervize.</p> <p>Odstranění nejistoty v přímé práci.</p> <p>Možnost poznat své kolegy.</p> <p>Vliv prostředí, ve kterém supervize probíhá. Potřeba „neutrální půdy“, pohodlí.</p>
--	--	---

<p>Zdůrazňování hierarchie a konfrontace s ní byla nepříjemná.</p>	<p>kde já jsem tam byla v podstatě jako pracovník středního managementu a pak tam byli pracovníci, kteří měli přímou péči o klienty, a i když jsme spolu měli dobré vztahy, tak vždycky na té supervizi jako jedna z těch oblastí, které se probíraly, než došlo na ta konkrétní témata, tak ta oblast byla, jak oni to mají se mnou. A já jsem tam vždycky seděla. Takže to bylo takové ne úplně příjemné, i když se tam nikdy nevytahovalo něco jako ve smyslu „něco jsem po ní chtěla, ona to neudělala.“</p> <p>Zážitek byl pro mě asi vlastně první dvě supervize teď v téhle současné práci, protože jsem zjistila, že to funguje úplně jinak. Že ty supervize jsou víc do hloubky, častější, i ten vztah mezi pracovníky a tím supervizorem je úplně prostě jiný než co jsem před tím měla možnost poznat. Asi bych to souhrnně nazvala, že konečně jsem přišla na to, jak</p>	<p>Potřeba rovného přístupu, kolegiality.</p> <p>Nežádoucí opakující se konfrontace.</p> <p>Potřeba vztahu mezi týmem a supervizorem.</p>
---	---	--

	má supervize vypadat.	
--	-----------------------	--

Analýza rozhovoru s pracovníkem č. 3

<p>Na základě studií ve škole, potvrzení v praxi – supervize je prostředek nebo nástroj pomoci při přímé práci.</p> <p>Zprofesionalizovat pracovníka.</p> <p>Možnost sdílet v přátelském prostředí.</p> <p>Jsem z ní často nervózní.</p> <p>Je potřeba přistupovat k ní odpovědně.</p> <p>Chci pomoci klientovi.</p> <p>Hodně se soustředím.</p> <p>Jistota, souznění v týmu.</p> <p>Supervizorka dokázala</p>	<p>Na základě mých studií ve škole, že to je vlastně prostředek nebo nástroj pomoci při přímé práci, při práci s klientem a to se mi potvrdilo vlastně i v práci kdy to vnímám jako opravdu jako prostředek, který má toho pracovníka nějakým způsobem zprofesionalizovat, řekněme. Já jí vnímám jako prostor kde je v přátelském prostředí možnost sdílet ty zážitky z pracovního života, ale zároveň jsem z ní taky často nervózní, protože vnímám, že je potřeba k tomu přistupovat odpovědně a vlastně s vědomím toho, že chci pomoci klientovi, takže většinou to беру tak, že se hodně soustředím.</p> <p>Na konci té supervize už jsem se cítila docela jistě, protože jsem i s lidmi v týmu cítila jakési souznění během té supervize a i supervizorka</p>	<p>Supervize jako prostředek a nástroj ke zdokonalení v přímé práci.</p> <p>Příležitost ke sdílení v bezpečném prostředí.</p> <p>Nervozita z odpovědnosti za kvalitu práce.</p> <p>Pocity jistoty a souznění v týmu při první zkušenosti.</p>
---	--	---

<p>vytvořit prostředí, nebylo třeba se obávat.</p> <p>Kdyby mi supervizor nesedl osobnostně, nechtěla bych sdílet témata.</p> <p>V tom prostoru a čase je ta možnost otevřená a neplynou z toho negativní důsledky.</p> <p>Důležitá dobrá smlouva se supervizorem, základní pravidla.</p> <p>Lidi v týmu jsou naladěni</p>	<p>dokázala vytvořit takové prostředí, že nebylo potřeba se tam obávat nějakých dalších negativních zkušeností.</p> <p>Říkám si, že kdybych asi zažila nějakého supervizora, který by mi nesedl osobnostně, tak by asi ani nemohlo dojít k tomu, že bych chtěla sdílet ty prožitky nebo zkušenosti a asi bych jakoby ty témata teda nesdílela a s tím taky souvisí ta potřeba toho bezpečí, kdy vnímám v tom prostoru v tom čase i s těmi lidmi je ta možnost otevřená tomu sdílení a neplynou z toho žádný další negativní důsledky z toho co tam, z toho co se tam otevře anebo co tam lidé říkají.</p> <p>Důležité i v počátcích a i teď je dobrá smlouva se supervizorem, kdy jsou ošetřeny ty základní pravidla a na těch se dá potom stavět dál. Takže takový tradiční pojetí supervize a pro mě je také důležité, že jsou lidi v týmu naladěni na stejnou</p>	<p>Vyhovující supervizor – pocit bezpečného prostoru.</p> <p>Potřeba osobnostního sladění se supervizorem ke sdílení.</p> <p>Jistota, otevřenost v supervizi.</p> <p>Potřeba hranic, ocenění pravidel.</p> <p>Společné naladění v týmu</p>
---	--	---

<p>na stejnou notu</p> <p>Hodně se soustředím, jsem potom psychicky unavená.</p> <p>Není ideální jít do přímé práce po supervizi.</p> <p>Často po supervizi přemýšlím o věcech, které se tam otevřou.</p> <p>Něco mi to dalo, i když jsem unavená.</p> <p>Posunulo mě to dál.</p> <p>Vždycky si tam najdu něco, co si můžu vzít i pro sebe.</p> <p>Byla pomlka a už jsem se těšila na supervizi, chtěla jsem mluvit o tématech.</p>	<p>jakoby notu.</p> <p>Docela se při supervizi hodně soustředím. Takže potom jsem celkem psychicky unavená, bych řekla. Úplně nevidím jako ideální když jdu po supervizi do přímý práce s klientem. Nejsem taková jakoby čerstvá a vlastně i po supervizi si často přemýšlím o dalších věcech, které se tam třeba otevřou. Ale na druhou stranu jsem vždycky ráda, protože cítím, že mi to na druhou stranu taky něco dalo. Že mě to posunulo dál ať už jsem přinesla téma já, nebo někdo jiný. Tak vždycky v tom najdu něco, co si můžu vzít i pro sebe a třeba se v tom zdokonalovat v tý kompetenci.</p> <p>Pamatuji se, že byla pomlka asi dva měsíce a vzpomínám si, že už jsem se těšila na supervizi, protože byla témata, o kterých jsem v průběhu těch dvou měsíců chtěla mluvit.</p> <p>Myslím, že bez supervize bych jako pracovník, že bych</p>	<p>přispívá k jistotě.</p> <p>Psychická únava po supervizi. Potřeba klidu.</p> <p>Práce na tématech i po skončení supervize.</p> <p>Učící přístup.</p> <p>Kreativita a hledání témat v tématech ostatních.</p>
---	---	---

<p>Bez supervize bych se jako pracovník zasekla, nezdokonalovala bych se.</p> <p>Neměla bych náhled.</p> <p>Stereotyp, který není pro klienta dobrý.</p> <p>Výborná prevence syndromu vyhoření.</p> <p>Když si nevím rady a potřebuju náhled, rady od kolegů.</p> <p>Sdílení situace.</p> <p>Když cítím, že souhlasím, tak se tím řídím.</p>	<p>se jako pracovník zasekla na nějakém určitém způsobu práce. A vlastně nezdokonalovala bych se v té přímé práci a asi bych používala pořád stejné metody, neměla bych na tu práci náhled a nějaké odborné vedení. Takže by to mohlo sklouznout ke stereotypu, který by asi nebyl pro klienta vždycky dobrý.</p> <p>Myslím, že supervize je výborná prevence syndromu vyhoření.</p> <p>Témata, kdy si nevím rady s nějakým případem nebo s nějakou situací, ke které jsme v praxi došli a potřebuju právě náhled a rady od ostatních kolegů ... vůbec sdílení té situace.</p> <p>Když cítím, že s tím souhlasím taky, tak se tím právě řídím a myslím, že když porovnám svojí práci na začátku a teď, tak rozhodně se cítím jako víc profesionálně než když jsem neměla žádné možná kompetence třeba v rozhovoru nebo vedení</p>	<p>Potřeba supervize.</p> <p>Absence supervize jako brzda rozvoje pracovníka.</p> <p>Prevence syndromu vyhoření.</p> <p>Pracovník bez supervize – bez náhledu, neprospěšný klientovi.</p> <p>Potřeba být v souladu s výstupy.</p>
---	---	--

<p>Nové metody.</p> <p>Snažím se zdokonalovat.</p> <p>Jsem ráda, když se věci vyřeší pohromadě, pod dohledem, náhledem z venku.</p> <p>Vyčistí se vztahy.</p> <p>Nevyužila jsem to, protože jsem se s tím neztotožnila vnitřně.</p> <p>Obraz supervize byl jiný, než ve škole.</p>	<p>nějakého individuálního plánování s klienty.</p> <p>Když supervizor nebo ostatní kolegové z týmu nějakou třeba novou metodu nebo způsob práce nebo nové možnosti tak se snažím si je třeba najít nebo zdokonalovat se v nich.</p> <p>Co se týče vztahů na pracovišti, jsem ráda, když se některé věci vyřeší pohromadě pod nějakým dohledem nebo náhledem zvenku a myslím si, že to vždycky vyčistí mezi námi vztahy.</p> <p>Už se mi stalo, že jsem to nevyužila a to protože jsem se s tím vnitřně neztotožnila s tím postupem, který mi byl navrhnout a myslím, že to bylo i kvůli tomu že to neodpovídalo vlastně potřebám toho klienta, že jsem nakonec usoudila, že to nebude ono.</p> <p>Když jsem potom reálně zažila supervizi byl obraz trošku jiný (než ve škole) a dál mě také ovlivnilo</p>	<p>Rozvoj, zdokonalování praxe, experimentování.</p> <p>Ohraničení, struktura, kontrola v tématech vztahů na pracovišti.</p> <p>Potřeba vnitřního ztotožnění, kritický přístup k výstupům.</p>
--	---	---

<p>Ovlivnění matkou.</p> <p>Osobnost supervizora, jeho styl práce, metody.</p> <p>Situace v týmu – pokud je napětí, lidé nejsou sdílní.</p> <p>Supervizor tlačil na odpověď.</p> <p>Byla osobnějšího rázu.</p> <p>Supervizor nevyčítal mojí potřebu se nevyjadřovat.</p> <p>To bylo trochu nepříjemné.</p> <p>Spokojenost se supervizorkou, která</p>	<p>zaměstnání mé matky, která supervizí vlastně čerpe celý svůj pracovní život.</p> <p>Ovlivňuje mě asi osobnost supervizora, jeho styl práce a metody, kterých užívá, a také situace v týmu a vztahy mezi pracovníky. Myslím, že jsem zažila supervizi, kdy v týmu bylo určité napětí, a vnímala jsem, že při supervizi nebyli lidé tolik sdílní, jako když jsme byli v pohodě.</p> <p>Zažila jsem, když supervizor řekněme tlačil na odpověď ode mne a protože byla osobnějšího rázu myslím, tak jsem se do toho nechtěla tolik pouštět a supervizor zřejmě tak nevyčítal tuto mojí potřebu se k tomu nevyjadřovat a opakovaně se mě dotazoval na tu otázku a tak se to potom asi nějak vyřešilo, ale to mě bylo trochu nepříjemné.</p> <p>Byla jsem moc spokojená s naší minulou supervizorkou, která používala v supervizi hodně humoru, což jsem oceňovala, a i vztahy mezi ní a námi</p>	<p>V postoji k supervizi ovlivnění blízkou osobou.</p> <p>Osobnost supervizora.</p> <p>Aktuální atmosféra v týmu ovlivňuje míru sdílení.</p> <p>Osobní hranice pracovníka a jejich narušování supervizorem.</p> <p>Humor a otevřenost</p>
---	--	--

<p>používala humor.</p> <p>Vztahy mezi námi byly otevřené.</p> <p>Nebáli jsme se sdílet.</p> <p>Podnětné prostředí.</p>	<p>jsem cítila jako velmi otevřené. To znamená, že jsme se ani nebáli sdílet naše zkušenosti a bylo to vždycky celkem podnětné prostředí, kdy jsme si přicházeli na nejrůznější objevy, nebo jak to říci, z přímé práce.</p>	<p>v supervizi jako pozitivní prvek.</p> <p>Bezpečí a podnětné prostředí.</p>
---	--	---

Analýza rozhovoru s pracovníkem č. 5

<p>Moc jsem o tom nevěděla.</p> <p>Ta byla vostrá.</p> <p>Zpočátku ostražitost vůči té paní. (supervizorka)</p> <p>V důsledku to bylo sympatické. A pak už jsem se těšila vždycky.</p> <p>Cítit se bezpečně v prostoru, s lidma.</p>	<p>Moc jsem o tom nevěděla, protože mi bylo tak dvacet a byla jsem tam jako dobrovolník tehdy. Ježiš, ta byla vostrá. Ta supervize, jo no, jako byla jsem trošku ostražitá vůči té paní, z počátku, a pak jsme dělali různé uvolňovací cvičení a byla jsem tam se svým kamarádem a ten by dost v šoku, protože to byla dotyková terapie. Ale v důsledku to bylo takové sympatické, nakonec. Opadlo (počáteční zděšení) a pak už jsem byla ostřílenec, už jsem se těšila vždycky.</p> <p>Tam je hrozně důležité, aby se tam člověk cítil jako bezpečně, v tom prostoru a i</p>	<p>Expresivní zážitek.</p> <p>Ostražitý postoj vůči supervizorovi na počátku supervize.</p> <p>Při bližším seznámení pozitivní prožitky, těšení se.</p> <p>Potřeba bezpečného prostoru a vztahů.</p>
---	---	--

<p>Abych věděla, kdo je ten člověk a o čem to bude.</p> <p>Aby vysvětlil, co tam můžou čekat a co můžou a nemusí.</p> <p>Že nebude vyvolávat stresory. (supervizor)</p> <p>A můžeš i plakat, když na to přijde.</p> <p>Aby byl supervizor pro mě uvěřitelný.</p> <p>Že to není osoba, se kterou si na první pohled nesesdnu, nebo se před ní bojím mluvit.</p> <p>I když to nechci otvírat, je lepší do toho píchnout, než to nechat v sobě a trápit se.</p> <p>Důležité umět si říct o tu individuální. (supervizi)</p> <p>A když v tom podpoří ten</p>	<p>s těma lidma. Aby trošku věděl kdo tam s ním je a kdo je ten člověk, co sedí před ním, a o čem to tak bude zhruba. A aby prostě to ten supervizor nějak uvedl a specifikoval trošku. Nějak těm lidem vysvětlil, co tam můžou čekat a co můžou a nemusí. Že třeba nemusí mluvit, když už nebudou chtít a nebude vyvolávat takový ty stresory, jako že z tebe někdo páčí názory, tak to ne. A jako můžeš i plakat a všechno, když na to přijde.</p> <p>Tak aby byl ten člověk, jako ten supervizor, pro mě nějak uvěřitelný. Že to není někdo úplně jako nějaká osoba, se kterou cítí člověk takové to, jako že si nesesdnu na první pohled, anebo že se před ním jako bojím mluvit, nebo něco takového.</p> <p>A je to důležitý, i když to kolikrát nechce třeba otvírat, že se prostě dál nehne. A je lepší do toho píchnout, než to nechat v sobě a trápit se tím do nekonečna. No taky je důležité si umět říct o tu</p>	<p>Potřeba důvěry k supervizorovi.</p> <p>Potřeba struktury a hranic.</p> <p>Bezpečí bez stresorů ze strany supervizora.</p> <p>Možnost projevit emoce.</p> <p>Autentičnost supervizora, sympatie k němu.</p> <p>Vlastní přesvědčení, učící přístup k řešení témat.</p> <p>Umět formulovat potřeby.</p> <p>Podpora supervizora.</p>
---	---	---

<p>na té týmové.</p> <p>Velkou roli hraje téma.</p> <p>Když to nemá jednoduché řešení, není to lehká situace.</p> <p>Máš řešení, ale je hrozně těžký to udělat a víš, že když to uděláš, může přijít změna.</p> <p>Pak nemůžeš toho klienta ani vidět hned potom, potřebuješ čas na sebe.</p> <p>Je fajn, když je to odpoledne a už si jdeš po svých.</p> <p>Když se neřeší to tvoje</p>	<p>individuální. A když v tom člověka podpoří ten člověk, kterého má na té týmové, a on třeba řekne - tak běž, protože to není sem, ty potřebuješ něco si vyřešit svého.</p> <p>Tam hraje velkou roli, jestli je to téma, které vychází z toho právě něčeho tvého hrozně vnitřního, s čím už se pereš třeba hrozně dlouho a ta supervize ti to jako otevře a ta situace není lehká a nemá to jednoduché řešení.</p> <p>Anebo ho i máš (řešení), ale že jako to pro tebe bude hrozně těžký to udělat, ale víš, že musíš. Anebo že ti to pomůže. Nemusíš, ale prostě že když to uděláš, tak může přijít nějaká změna. A jenom se k tomu musíš odvážit. No tak to je docela těžký stav. Protože pak nemůžeš toho klienta ani vidět, v podstatě hned potom, a potřebuješ čas na sebe. Ale to mám pocit, že po každé supervizi, že úplně nejsem příznivcem toho, aby člověk po supervizi chodil do terénu, že je fajn, že je to</p>	<p>Typ tématu ovlivňuje vnímání supervize.</p> <p>Důvěra v supervizní proces ve vztahu k výstupům.</p> <p>Potřeba času pro sebe, péče o sebe.</p>
---	--	--

<p>téma, tak to nějak odejde.</p> <p>Když se tam najde řešení, tak si řekneš, proč mě to nenapadlo, je to jednoduchý.</p> <p>To je velká úleva.</p> <p>Jsou věci, který musíš udělat ty.</p> <p>Cítíš podporu lidí v týmu, víš, že jsou za tebou.</p> <p>Bez supervize jsem cítila takové to nutkání, čekala jsem, kdy už přijde.</p> <p>Pocit, že to nezvládnou.</p>	<p>odpoledne a už si jdeš jako po svých. Když se třeba neřeší tvoje (téma), tak to nějak prostě odejde. Přemýšlíš, hodiny běží a nic se ne to. Ale když je to nějaké řekněme téma jako právě jak jít dál v tom s tím klientem, nebo co udělat a najde se tam nějaké řešení, které v podstatě jako.. Tak si řekneš aha, proč mě to jako nenapadlo, je to úplně jednoduchý. Jo, tak to je pak moc hezký. To je velká úleva potom.</p> <p>Jsou věci, který musíš udělat ty prostě. A když cítíš tu podporu, tak tam je pořád jakoby lehčí v tom, že ty cítíš tu podporu těch lidí, kteří jsou v tom týmu. Třeba když se to tam nějak probralo a víš, že jsou za tebou, jenom je to prostě těžký pro tebe.</p> <p>Nebylo to úplně lehké (bez supervize). Člověk cítil takové to nutkání, jako furt čekal, kdy už přijde a pak když nepřišla, tak měl pocit, že to nezvládne. Že je prostě potřeba o některých věcech</p>	<p>Zaujetí klesá v závislosti na tom, zda se řeší vlastní téma.</p> <p>Pocity úlevy, když najdu řešení.</p> <p>Vnímání vlastní odpovědnosti za výstupy.</p> <p>Ocenění podpory od týmu.</p> <p>Absence supervize – syndrom vyhoření, pocity bezmoci.</p>
--	--	---

<p>Přechozený vztah, nebo chřipka.</p> <p>Vrátí se to v horším.</p> <p>Dějí se věci, které by se normálně neděly.</p> <p>Chybělo to dost.</p> <p>Já bych blafla. (vyhoření)</p> <p>Bez supervize tak půl roku</p> <p>To pak z toho (z práce) nemáš vůbec radost.</p> <p>Myslíš, že všechno je k ničemu a ty seš k ničemu.</p>	<p>mluvit třeba v tu chvíli zrovna když to nepřichází, tak je to tak se to tak nějak asi bych to přirovnala k přechozenému vztahu. Nebo k přechozené chřipce, že se ti to vrátí ještě v horším. Že se to někde zakuklí a pak to vyleze nějak úplně špatně. Dějí se věci, které by se prostě normálně, nebo které máš pocit, že kdyby ta supervize proběhla, tak by se třeba mohly říct. Ale chybělo to. Dost.</p> <p>Já bych blafla. Já už bych po svém půlročním, no nebylo tomu ani půl roku a měla jsem docela významné známky vyhoření, takže bez supervize a bez toho, že bych šla na ten individuál.. Tak člověk by to asi chvíli utáhl.. Vzhledem k snižující se váze, tak asi půl roku. Nevím, jako kdyby šel z toho stavu, tak jako, no to by nebylo. Jako to z toho pak nemáš vůbec radost a říkáš si: „No to je úplně jako co se děje?“ Si myslíš, že všechno je k ničemu a ty seš k ničemu a tak. Jako nevím, nemyslela</p>	<p>Zhoršení situace a stavu pracovnice při absenci supervize.</p> <p>Zkušenosti se syndromem vyhoření ve vztahu k náplni práce.</p> <p>Nepostradatelnost supervize.</p>
---	---	--

<p>Člověk hledá nějaké možnosti, jak si udělat laickou supervizi s někým mimo organizaci.</p> <p>Když to v práci jede, myslím, že téma nemám, ale pak vyleze.</p> <p>Nebo se tématu bojíš a nesneseš další dávku.</p> <p>Supervizor respektoval a řeklo se to tam, že nemusím ten den vůbec.</p> <p>Je to většinou z těch rodin (témata), když už člověk ztratil odstup.</p> <p>Kolikrát začne prožívat ty jejich pocity (klientů),</p>	<p>jsem, že bych blafla tak rychle, ale už jsem si to prožila. Takže asi by k tomu došlo. I když člověk pak jakoby hledá nějaké, když má nějaký pud sebezáchovy, tak si hledá jako možnosti jak si udělat jako takovou laickou supervizi, řekněme, s někým. Úplně jako mimo organizaci.</p> <p>Když to všechno tak nějak jede (v práci), tak člověk si myslí, že to téma nemá, ale pak jako vyleze. Anebo jsou právě takové ty okamžiky, že se některé téma bojíš i otevřít. Kdy se zrovna necítíš i dobře a už prostě nesneseš další dávku.</p> <p>To bylo hrozně příjemné, že to ten supervizor respektoval a vlastně se to tam několikrát řeklo, že jako vždycky, že jako nemusím ten den vůbec, a že se ti jako akceptuje.</p> <p>No většinou je to z těch rodin, kde už je člověk moc třeba a už ztratil nějaký odstup, protože ho to tam vtáhne úplně a teď najednou jako se stane součástí té</p>	<p>Potřeba mít z práce radost, potřeba smysluplnosti.</p> <p>Využití svépomoci při absenci supervize, zvenčí.</p> <p>Témata k supervizi jsou vždy, záleží na přístupu pracovníka.</p> <p>Ocenění respektu supervizora k aktuálním potřebám.</p> <p>Téma na supervizi, pokud</p>
---	--	--

<p>chybí ten náhled.</p> <p>Potřebuješ další oči.</p> <p>Přínos pro klienta, vyřeší se to, co dlouho nešlo.</p> <p>Člověk je klidnější, jistější sám v sobě.</p> <p>Slyšíš, s čím se potkávají ostatní, můžeš se inspirovat.</p> <p>Jsme na podobné vlně.</p> <p>Může se to stmelovat, pracovat s dynamikou.</p> <p>Umím si představit, že ten</p>	<p>rodiny a kolikrát jako si prožije vlastně, úplně začne prožívat ty jejich pocity. Pak si jako dokáže odstoupit, ale jako stane se to někdy, že chybí ten náhled, že potřebuješ další oči, aby se to nějak hnulo z místa.</p> <p>Tak rozhodně je to snad přínos pro toho klienta snad i, protože najednou se třeba vyřeší něco, co strašně dlouho nešlo, tak najdeme třeba nějaké řešení. Tak asi v tom, anebo že si může třeba všimnout, že najednou je člověk klidnější a jistější si sám v sobě.</p> <p>Slyšíš, s čím se potkávají ti ostatní a můžeš tam zaslechnout, jak oni řeší třeba ty věci, můžeš se inspirovat. Často když se řeší jiná témata, dá se to vztáhnout ke spoustě věcem, že přece jenom jsme na podobné vlně, že ty věci se opakují. Je to důležité pro ten tým, protože se tam můžou říct ty věci, že se to může nějak stmelovat, pracovat s tou dynamikou.</p>	<p>ztratí pracovník náhled a odstup, který k práci potřebuje.</p> <p>Přínos pro klienta.</p> <p>Jistota v sobě i v práci.</p> <p>Možnost inspirace od ostatních účastníků.</p> <p>Potvrzení od někoho, kdo zažívá stejné věci.</p>
--	---	---

<p>výstup udělám jinak.</p> <p>Situace může proběhnout jinak, překvapí tě.</p> <p>Pozměníš to vůči situaci.</p> <p>Nemusí to na supervizi pobrat tak, jak to máš, když to úplně neodkryješ.</p> <p>Lidi, kterým důvěřuju, mi řekli, že mi to pomůže.</p> <p>Moje dobrá zkušenost, kromě té školní. (supervize)</p>	<p>Pokud je ten výstup pro mě, tak si umím představit, že to udělám třeba trochu jinak. Že se na té supervizi dojde k něčemu, co ti v té chvíli přijde jako že je to ono úplně, ale pak ti to úplně nesesedne, anebo vlastně ta situace může proběhnout úplně jako trošku jinak, protože tě překvapí. Takže třeba trošku to jako pozměníš vůči té situaci. Nemusí to tam (na supervizi) pobrat tak, jak ty to úplně máš, že může třeba v něčem přestřelit. Ale je to většinou proto, si myslím, protože ty to jako úplně neodkryješ. Že to uděláš ty.</p> <p>Mě ovlivnilo asi nejvíc to, že mi lidi, kterým důvěřuju, řekli, že je to prostě dobrá věc a že mi to pomůže. Byli to lidi z oboru. Byla to tehdy moje koordinátorka z dobrovolníku, která je jako mimo jiné moje kamarádka. Asi moje dobrá zkušenost, že jsem nenarazila vlastně do teď na žádnou, teda až na tu školní – to jsem brala s nadhledem jistým, protože</p>	<p>Zlepšování vztahů na pracovišti.</p> <p>Modifikování výstupů ze supervize ve vztahu k situaci.</p> <p>Vlastní odpovědnost za formulaci tématu.</p> <p>Důvěra k procesu supervize na základě konzultace s někým, kdo zkušenost má a pracovník mu věří.</p> <p>Vlastní pozitivní zkušenost ovlivňuje postoj</p>
--	--	---

<p>Nepříjemné najít řešení za každou cenu.</p> <p>Tlačení k výsledku.</p> <p>To je něco úplně mého, nemuset mluvit, když nechci.</p> <p>Nerozuměli jsme, proč máme mít supervizi.</p> <p>Kreslili jsme nějaký příběh a hrozně nás to bavilo. Tím nás paní chtěla namotivovat.</p>	<p>to se sice jmenovalo supervize, ale bylo to jakoby „Pojďme najít alespoň nějaké řešení, na které už jste si nepřišla sama, abyste dostala zápočet, nebo abych měl dobrý pocit ze sebe“, nebo já nevím, o co tam šlo, ale bylo to dost nepříjemné. Ale prostě tímhle ví člověk, že to je jako škola a ani netuším, jestli ten člověk byl někdy v praxi. Tlačení k výsledku za každou, protože když jako tam neplatilo to, že když už nechci mluvit, že nemusím. Tohle pravidlo tam neplatilo. Protože bych už jako nemluvila. A to je to, co mám všude. To je jako úplně něco mého. To potřebuji, abych se cítila dobře.</p> <p>Ne úplně všichni rozuměli tomu, proč máme mít pořád supervizi. Si pamatuju, že jsme na jedné supervizi kreslili nějaký příběh a pak jsme o tom povídali a hrozně nás to bavilo. Tak tím nás paní chtěla namotivovat. To jsme dělali pro mateřské školky, takže to byli hodně</p>	<p>k supervizi.</p> <p>Osobní kontext pracovníka ve vztahu k supervizi.</p> <p>Motivace supervizorem v souvislosti s nastavením skupiny.</p>
--	--	---

	hraví lidi, takže to bylo fajn.	
--	---------------------------------	--

Analýza rozhovoru s pracovníkem č. 6

<p>Klientské problémy, se kterými si nevím rady.</p> <p>Nevěděl jsem, o co jde, jak by mi to mohlo pomoci.</p> <p>Neměl jsem s tím žádnou zkušenost.</p> <p>Neměl jsem moc co řešit.</p> <p>Byl jsem překvapený, zaujala mě schopnost kolegů přemýšlet nad problémama klientů, a jak se do nich dokážou vcítit.</p> <p>Supervizor je schopný to korigovat.</p> <p>Jen jsem seděl a poslouchal.</p> <p>Začal jsem přemýšlet nad klientama a co bych já</p>	<p>Pomoc s problémy týkající se klientů. Klientské problémy, se kterými si nevím rady.</p> <p>Protože jsem vlastně vůbec nevěděl, o co jde, tak jsem si ani nedovedl představit, jak by mi to mohlo pomoci. Jak to probíhá, ta skupina, jak a co bych tam měl vůbec řešit. Vzhledem k tomu, že jsem byl asi měsíc v té práci a neměl jsem s tím žádnou zkušenost, tak jsem ani neměl moc co řešit. Takže jsem z toho byl takovej překvapený, ale zaujalo mě, jak k tomu ty lidi, kolegové, v té týmové supervizi, jak jsou schopní přemýšlet nad těma tématama, nad těma problémama těch klientů, jak se do nich dokážou vcítit. A jak ten supervizor je schopný to korigovat. Fakt jsem nevěděl, o co jde, takže jsem jenom seděl a poslouchal.</p> <p>Začal jsem vlastně přemýšlet nad klientama, za tu krátkou</p>	<p>Nástroj pomoci v přímé práci.</p> <p>Zpočátku neutrální postoj, nezkušenost, absence témat.</p> <p>Překvapení, zaujetí přístupem kolegů.</p> <p>Uznání praktických dovedností supervizora.</p> <p>Seznamování se s procesem</p>
---	---	---

<p>mohl přinést.</p> <p>Ne to, co pocházelo od supervizora, ale od kolegů.</p> <p>Viděl jsem, že řešej podobný věci. To mě uklidnilo.</p> <p>To, co jsem tam nosil dřív, si už víc umím srovnat v hlavě sám.</p> <p>Přinesl jsem věci oledně týmu a práce.</p> <p>Někdo dělá mediátora.</p> <p>Řešej se emotivní případy, člověk je z toho vypsychlej ještě celej den.</p>	<p>dobu, který já mám, a co bych já tak mohl třeba si na supervizi přinést za problém a co si vezmu příště.</p> <p>Asi ani ne tak to, co pocházelo od toho supervizora, ale spíš od kolegů. A že jsem viděl, že řešej podobný věci. Tak mě to trošku uklidnilo.</p> <p>Cejtim třeba to, že ty clientský věci, který jsem tam nosil dřív, tak si už víc dokážu třeba srovnat v hlavě. Na základě nějaký zkušenosti, nebo i poradě v týmu jenom. A naopak jsem na posledních asi dvou supervizích zabýval spíš nějakýma věcma ohledně týmu, ohledně práce. Tady mi to přijde jako pole, kde se to dá řešit bez toho, abych někoho třeba urazil. A někdo dělá mediátora, kterej je schopnej to ukočírovat, aby to nevyznělo nějak špatně.</p> <p>Někdy se tam řešej hodně takový emotivní případy, tak to je takový, že člověk je z toho vypsychlej ještě celej den a někdy zas to může být i</p>	<p>supervize, hledání témat.</p> <p>Potvrzení a uklidnění v profesních tématech.</p> <p>Učení se zkušeností.</p> <p>Přinášení jiných, nových typů témat.</p> <p>Supervizor jako mediátor.</p>
---	--	--

<p>Někdy je to úsměvný.</p> <p>Když se řeší moje téma, sednu si potom a napíšu si to, znova přeříkám a pak mi dojde, co jsme tam řešili.</p> <p>Bavíme se o tom v týmu.</p> <p>Až potom si dojdu k nějakému výsledku.</p> <p>Dám si do toho svůj názor.</p> <p>Člověk, kterej má nadhled, může se povznést, nějak to rozseknout.</p> <p>Moderovat to tak, abysme se dobrali k nějakému postupu, se kterým budeme souhlasit v týmu.</p>	<p>dost úsměvný, že se vlastně dojde k tomu, že to zas tak vážnej problém není. Takže to záleží asi na každý supervizi.</p> <p>A když se tam řeší moje téma, tak většinou si pak sednu, napíšu si to na papír a pak mi dojde jakoby, co jsme si řešili na tý supervizi. A nějak si to sám ještě jednou přeříkám, přečtu po sobě a pak se o tom třeba ještě bavíme v týmu. Takže až potom si dojdu k nějakému výsledku, jak bych mohl postupovat. Dám si do toho nějaký svůj názor.</p> <p>Na tý supervizi je vždycky ten člověk, kterej má nějaký nadhled, není zainteresovanej přímo třeba osobně, nebo ne osobně, ale prostě do toho problému. Může se nad to povznést, může to nějak rozseknout, nebo vnést do toho jiný pohled. Moderovat to tak, abysme se dobrali k nějakému postupu, se kterým budeme souhlasit všichni v týmu.</p> <p>Může se stát, určitě by se</p>	<p>Emoční stav po skončení supervize v závislosti na tématu.</p> <p>Metodický přístup. Očekávání postupů a vytváření návodů.</p> <p>Konzultace v týmu.</p> <p>Výstupy se utváří až později.</p> <p>Modifikace výstupů vzhledem k situaci.</p> <p>Supervizor vnáší náhled, jiný pohled.</p> <p>Supervizor je moderátor.</p> <p>Souhlas týmu.</p>
---	--	---

<p>Řešil bych to po svém (kdyby nebyla supervize), třeba bych to neřešil správně.</p> <p>Otravoval bych lidi.</p> <p>Měl jsem tam (na supervizi) věci, že jsem nevěděl, jak něco komunikovat klientovi.</p> <p>Ujišťoval jsem se, jestli jsem to udělal správně.</p> <p>Je mi sdělených X názorů od kolegů i supervizora.</p> <p>Nevyjdu s jedním řešením,</p>	<p>stalo, že na mě nebudou mít čas a řešil bych to prostě po svém. A vzhledem k tomu, že prostě nemám ty zkušenosti, tak bych to třeba neřešil správně. Nebo nevím, prostě otravoval bych lidi, který na to nejsou povolány.</p> <p>Většinou jsem tam měl věci, že jsem nevěděl, jak komunikovat něco k tomu klientovi. Že jsem se něco dozvěděl, nebo mi něco řekl a já jsem nevěděl, jak na to zareagovat. Tak jsem se třeba ujišťoval, jestli jsem to udělal správně. Nebo jsem se od někoho o někom něco dověděl a nevěděl jsem, jak v tomhle případě postupovat. Od jednoho klienta o druhým klientovi.</p> <p>Já přednesu nějakou svou myšlenku, jak bych postupoval v práci s tím klientem, když mám s ním něco komunikovat a je mi na to sdělený X názorů jak vlastně od kolegů, tak od toho supervizora. Čili je to takovej, nevyjdu jenom s jedním řešením, ale s více.</p>	<p>Absence supervize vede k hledání jiných zdrojů.</p> <p>Témata týkající se komunikace a profesních dilemat.</p> <p>Metodické povrzení.</p> <p>Množství názorů, rozšíření hledí, více řešení.</p>
--	---	--

<p>ale s více.</p> <p>Vždycky jsem se to nějakým způsobem snažil použít.</p> <p>Ideální prostor přinést témata týkající se vztahů na pracovišti.</p> <p>Nemám zkušenosti, téma vyznělo jinak, než jsem myslel.</p> <p>Závisí to na tom, jak to člověk vysvětlí.</p> <p>Jistota, že v tom nebudu sám.</p> <p>Podpora od kolegů.</p> <p>Řešej podobný problémy.</p> <p>Řeknou mi, že mám dobřej nápad.</p> <p>Supervizor nehraje roli, že by to ovlivňoval, ale svou přítomností. Utváří</p>	<p>Vždycky jsem se to snažil použít, když to šlo. Nějak, nějakým způsobem to použít.</p> <p>V souvislosti na situaci.</p> <p>A ono to na to je ideální prostor (přinést téma vztahů na pracovišti), ale jak s tím nemám moc zkušeností, jak tohle udělat třeba, tak jsem asi, když jsem se o to pokoušel, tak jsem to podal tak, že to vyznělo jako trochu jiný téma, než jsem měl na mysli a řešilo se k tomu něco jiného. Takže závisí hodně na tom, jak to ten člověk vysvětlí.</p> <p>Takže to беру jako takovou jistotu, že v tom nebudu sám a že mě to nebude užírat, protože se to nedalo kde řešit. Většinou je to nějaká podpora od kolegů. A že vidím, že řešej podobný problémy a že zároveň mi řeknou, že nejsem debil, že to řeším dobře, že mám dobřej nápad. A v podstatě ten supervizor tam ani nehraje roli, že by do toho třeba mluvil, že by to přímo ovlivňoval, ale jenom svojí</p>	<p>(kreativita)</p> <p>Důvěra v proces supervize a výstupy.</p> <p>Bezpečný prostor na to, řešit témata vztahů na pracovišti.</p> <p>Umění přinést téma.</p> <p>Potvrzení, sounáležitost a sdílení s kolegy.</p> <p>Supervizor utváří prostor.</p>
---	--	--

<p>prostor.</p> <p>Ujišťování, že to dělám dobře. Chybí mi zpětná vazba, беру ji na supervizi.</p> <p>Balintovská metoda.</p>	<p>přítomností, protože tam je ten prostor pro tohle. A on to utváří ten prostor.</p> <p>Ta samotná supervize je u mě spíš takový ujišťování, že to dělám dobře, protože mě chybí prostě seshora nějaká zpětná vazba, takže tu zpětnou vazbu беру na těch supervizích.</p> <p>Líbila se mi Balintovská metoda. Tak to mě zaujalo.</p>	<p>Absence zpětné vazby na pracovišti – čerpání v supervizi.</p> <p>Balintovská metoda – forma zpětné vazby.</p>
--	---	--

Příloha B

Přiložené CD