

## Příloha č. 1: Přepis rozhovoru s informantkou č. 1

### **Kontext:**

Rozhovor mezi Ivanou Lichnovskou a sociální pracovnící (I 1) byl uskutečněn dne 3.5.2021, na základě sjednané telefonické schůzky prostřednictvím mobilního telefonu a nahráváním na diktafon. Po představení tématu diplomové práce a seznámení s jednotlivými oblastmi výzkumu informantka souhlasila s nahráváním celého rozhovoru na diktafon.

**Dobrý den. Já bych teď přistoupila k pokládání otázek a děkuji za váš souhlas s nahráváním tohoto rozhovoru. Nejdříve budu zjišťovat náhled na vaše potřeby ve specifických oblastech supervize. První otázka se týká podmínky bezpečí. Jak by podle vašeho názoru měla probíhat supervize, aby naplňovala podmínku bezpečí?**

No, na našem pracovišti máme možná supervizi trošku specifičtější než v jiných oborech. Podmínku bezpečí? ... Jako podmínku bezpečí bych možná viděla faktor prostoru, ve kterém ta naše supervize probíhá a možná taky to, jak se tam vzájemně mezi sebou cítíme. Neměl by nás nikdo rušit a třeba někdo z nás pořád odbíhat ... to je strašně rušivý element. Určitě si myslím, že oba faktory bezpečí by měly být naplněny. Nicméně pokud by neprobíhala případová supervize a mělo by být řešeno nějaké citlivější téma, které by se týkalo třeba potom supervize zaměřené na vztahy na pracovišti nebo třeba vůči vedoucímu, tak tam si myslím, že ten pocit bezpečí musí být z tohoto důvodu nastaven. V podstatě by tam určitě měla být splněna podmínka důvěry v mlčenlivost, jestli to tak můžu nazvat. Třeba supervizor by měl zachovávat mlčenlivost vůči obsahu té supervize ... tak si myslím celkově i vůči pracovníkovi, který s ním něco probírá. Někdy je třeba lepší, když je supervizor nad věcí a nestranný a nezná specifickou naši práci a může nám poskytnout jiný pohled.

**Aha ... vidím, že zmiňujete osobu supervizora.**

Pro mě je to dost důležité, když je supervizor nad věcí a nestranný. Když umí s tímhle jiným pohledem řídit tu supervizi nebo ji koordinovat. Jinak si myslím, že by ten supervizor měl fungovat aspoň rok a kdyby se častěji měnil, tak by to nebylo efektivní.

**Děkuji. A teď bych ráda zjistila, jak jsou vaše potřeby naplněny skrze supervizi. Jak vás tedy uspokojuje reálná supervize na vašem pracovišti z hlediska podpory potřeby bezpečí?**

Pokud je to supervize zaměřená na případ, tak k tomu nemám asi nic, protože u nás probíhá supervize s ostatními kolegy ... a pak je možnost využití individuálních supervizí, ale tu já osobně jsem nikdy nevyužila. Jinak u nás se všeobecně shodneme, že důvěra tam je, nebo teda bezpečí, máme dobrý kolektiv, kdy se na sebe můžeme spolehnout. Pokud jsou tam nějaké drobnosti, tak si to dokážeme na rovinu říct i bez supervize. Máme i vyhovující prostory ... v tom, že máme bezpečí, pohodlí, nejsme rušeni od nějakých vnějších vlivů. Je zajištěno, aby nás klienti nerušili. Jednak se taky dělíme na skupiny, kdy jedna skupina zajišťuje chod oddělení, zatímco ta jiná skupina má supervizi. V tom jsme spokojeni a nic bych neměnila já za sebe. A ohledně supervizora ... my už máme tuším asi třetího supervizora. Každý do toho vkládá něco jiného. Ono záleží na tom, jaké zkušenosti ti supervizoři mají. Protože jeden je třeba vzdělán v psychologické oblasti ... takže tam vnímám, že více je promítán ten psychologický faktor, jiný je zaměřen na něco jiného. Je období, kdy máme konkrétního supervizora a když ho poznáme, víme, že nám pomůže v nějaké oblasti.

**Děkuji. Přejdeme k otázce druhé, kde se budeme věnovat oblasti potřeby sebereflexe. Jak by podle vašeho názoru měla probíhat supervize, aby vám rozvíjela vaši schopnost sebereflexe?**

Sebereflexe ... no určitě bych tam měla být možnost říct k tomu svému případu, jak to myslím a jak to vidím ... svoje pocity, to je sebereflexe ... prostě se vyjádřit, abych si to nějak rozebrala, ono je podstatné, že jsem pro to udělala maximum a jestli mám nějaké pochybnosti ... a taky aby tam byla nějaká zpětná vazba od kolegů a taky od toho supervizora.

**Děkuji. A jak vás uspokojuje reálná supervize na vašem pracovišti z hlediska podpory sebereflexe?**

Já si myslím, že u nás je to naplňováno. Já si myslím, že konkrétně v naší práci, když jsem projednávala případ, tak ano. Myslím si, že ono je opravdu důležité ... občas se člověk dostane do situace, kdy má pocit, že vyčerpal všechny možnosti řešení toho případu, nebo chtě nechtě tam do určité míry subjektivita každého z nás může být, že právě ta supervize otvírá prostor pro

to, že od ostatních kolegů dostaneme možnost jiného pohledu, jiného řešení nebo nápadů a vše vlastně zaštiťuje a zkoordinuje ten supervizor a zároveň dostane ten dotyčný zpětnou vazbu v tom, že ano, že rozhodl v určité situaci dobře a přichází s tím proto, že potřebuje otevřít ty dvířka více doširoka, respektive si udělat náhled na to, jestli něco neopomněl nebo spíše myslím ... možnost jiného řešení. U nás supervizor klade tomu kolegovi, který přednáší případ ... poté otázky, jak se v tom cítí a jestli měl pocit, že jemu to pomohlo, tak to si myslím, že je to nejdůležitější, že je tam prostor pro sebereflexi toho člověka, že to zjišťuje. Tak to se u nás právě děje. Byť někdy kolegové řeknou, tak to jste mi moc nepomohli, protože to přidělá práci. To je spíše takový náš úsměvný humor, který v rámci našeho bezpečného kolektivu zazní.

**Děkuji. Přejdu k další otázce. Jak by podle vašeho názoru měla probíhat supervize, aby vám umožnila další rozvoj a vzdělávání?**

Hm ... myslím si, že je důležité, aby třeba kolega dokázal říct, jak to má s klientem a řekl si, jestli to chce spíše zaměřit na možnosti řešení nebo chce v rámci supervize řešit osobní záležitosti. Já si myslím, že rozvoji pomůže nebo nastane, když dostanu opravdu zpětnou vazbu ... nebo dostanu doporučení, obrát' se tam a tam, je to v zákoně v tom a tom, protože člověku se může stát, že něco opomene nebo si nedá některé souvislosti dohromady tak, aby ho napadla určitá možnost řešení.

**Děkuji, můžeme se posunout k otázce reálné supervize. Jak vás uspokojuje reálná supervize na vašem pracovišti z hlediska podpory potřeby rozvoje a vzdělávání?**

Mě běží hlavou jedna myšlenka. U nás je podle mě na jednu stranu výhodnější, že sedíme téměř třeba už v kanceláři po dvou pracovnících, a i na té supervizi může ten kolega říct tomu svému kolegovi svůj pohled, jak on to třeba vidí. Může mu říct, já vidím, že se v tom cítíš tak a tak, tak to je třeba dobré, protože ho vidí přímo při tom jednání. To si myslím že je u nás velké plus, tady u nás konkrétně ... to podporuje ten rozvoj. No takhle, vzdělání určitě pomáhá kolegům nově příchozím, protože si myslím, že jednak jim nastíní možnosti řešení a jednak i ... přeci jenom, pokud nemají takové zkušenosti, tak i tím, že naslouchají příběh někomu jiného ... tak se svým způsobem vzdělávají nebo nabírají zkušenosti z případů jiných kolegů.

**Děkuji za odpověď. Mám tady otázku na další oblast supervize. Jak by podle vašeho názoru měla probíhat supervize, aby vám poskytla možnost vyrovnat se se stresem?**

Já si myslím, že prostě věci vyplývající z osobnosti, máme různé obavy, ale nemáme možnost ty svoje obavy nějak právně podložit tak, abychom mohli učinit nějaký další kroky. Jo ... takže tam si myslím, že je třeba dobrý ten stres odbourat tím, že se člověk svěří ... nebo si v podstatě popovídáme. Tak podle mě může být stres spojený s tím případem, a tam by podle mého názoru mělo tomu kolegovi pomoci nastínění možností těch řešení ... a jednak ta sebereflexe... tak to je dobrý, když se na tý supervizi může probrat.

**Děkuji. A jak vás uspokojuje reálná supervize na vašem pracovišti z hlediska podpory potřeby vyrovnání se se stresem?**

Při těch našich supervizích, pokud jsme měli například téma kontroly nadřízených orgánů, tak to je svým způsobem taky stresující faktor. Nebo, nechci říct přímo stres, ale jsou to třeba obavy spojené s nějakými medializovanými kauzami, pocit možného ohrožení, že ten případ by mohl dospět tam a tam, to jsou takové ty obavy, které se nemusí naplnit a z právního hlediska by to mohlo vyznívat jako nějaké předjímání, ale ty obavy jsou postavené třeba na podobných případech, kdy skončili hodně negativně a potom tam ta vina je svalena na sociálního pracovníka. To teda probíráme ... takže podpora tam funguje. Částečně se mi určitě uleví, ale stejně vám vždycky něco ještě hlodá v hlavě ...

**Moc děkuji za odpověď. Přejdeme k předposlední oblasti, a tou je forma supervize. Jaká forma supervize by se podle vašeho názoru měla uskutečňovat na vašem pracovišti, aby naplnila vaše potřeby?**

Forma supervize? Hm ... tak to si myslím, že by měly být kolektivní nebo teda týmové. Možná, kdyby někdo chtěl, může mít individuální. Já si teda myslím, že ... jsou obě formy supervize důležité. Jak ta společná, tak ta individuální, protože mohou být opravdu situace, kdy kolega potřebuje probrat něco ... co prostě není vhodné probírat společně. Nebo mám i kolegu, který nechce nebo spíše neumí vzhledem ke své osobnosti otevřeně říkat své pocity před ostatními kolegy. Tak si myslím, že je ta individuální supervize hodně důležitá. Otevírá možnost pro opravdu individuální témata ... nebo subjektivní ..., které by se podle mě na tu společnou

supervizi nehodily. Ať už je to otázka kolektivu, postavení v kolektivu, problémy v kolektivu, problémy s nadřízenými orgány, myslím tím vedoucími nebo všeobecně, nebo s vedením města, a tak dále. Taky pracovní nespokojenost, pracovní podmínky, prostě probrat věci, které by se podle mě asi na tu společnou supervizi nehodily ...

**Děkuji. A v oblasti reálné supervize? Jak vás uspokojuje reálná supervize na vašem pracovišti z hlediska uskutečňovaných forem supervizí?**

My u nás máme ty supervize společné, jak řešíme případy. Z mého pohledu mi určitě vyhovuje ta společná supervize, jo určitě, je dostatečná. Ale je tady teda i ta individuální forma supervize, někdo ji využil, já jsem ji zatím teda nevyužila. Já si myslím, že mě i ostatním vyhovuje povětšinou ta týmová, společná. I to, že supervize probíhá po menších skupinkách, tak je to lepší. Protože, když jsou větší skupiny, tak je tam hodně názorů, a než se každý dostane ke slovu, tak toho času nad jedním konkrétním případem je hodně moc. Na druhé straně je taky možné, že nedostaneme náhled nebo pohled všech kolegů, ale určitě minimálně podle mě názor pěti nebo šesti kolegů je dostatečný vzorek na zpětnou vazbu, která tam určitě je. My, a to říkám otevřeně, děláme v podstatě tohle i mezi sebou, probíráme ty situace stejně, nebo je probíráme taky v rámci porady. Na tu supervizi si necháváme ty složitější, kterým je potřeba věnovat delší čas. Je tam velice důležitý ten náhled nebo pohled toho supervizora.

**Kolik vás je ve skupině? Říkala jste, že jste rozděleni.**

My jsme bývali rozděleni na dvě skupiny. Teď jsme na tři skupiny, takže se pohybujeme tak šest, sedm kolegů. Ještě snad, co považují za taky opravdu dobré ... je, že ty skupiny se promíchávají každou supervizi. Aby to nebylo tak jednoduché a aby se nestalo, že se tam sejdou někteří konkrétní lidi, tak se různě promícháváme, abychom se setkávali i s jinými kolegy ... a měli možnost dostat tu zpětnou vazbu i od nich.

**Děkuji. Mám poslední dvě otázky, a to ohledně četnosti supervizí. Jak často by podle vašeho názoru měla probíhat supervize na vašem pracovišti, aby naplnila vaše potřeby?**

Já si myslím, že jednou za tři až čtyři týdny, když to budeme brát úplně periodicky, tak to z mého pohledu naplňuje mou potřebu. Bylo by to z mého pohledu úplně dostačující. Pro mě

supervize zbytečnost určitě není. Ale možná všichni bojujeme vnitřně s tím, že má někdo z nás období, kdy je více vytížený a bojuje s časem.

**Děkuji. Přeju k poslední otázce. A jak vás uspokojuje reálná supervize na vašem pracovišti z hlediska počtu uskutečňovaných supervizí?**

My máme supervizi na našem pracovišti tak jednou měsíčně. Samozřejmě ... teď, ten koronavirus to narušil, ale pokud probíhala, tak byly plánovány jednou měsíčně. Taky máme v této době koronaviru tu možnost individuální supervize vzhledem k situaci, aby probíhaly online. Myslím, že každý po ní může sáhnout, kdyby potřeboval. Myslím, že i kolegové, když to tak probíráme, neříkají, že by měly větší potřebu. Naše paní vedoucí tomu dává prostor, ale zase tím, že to máme na skupiny, máme to časové omezené a je tam prostor pro opravdu akutní situace. Takže máme splněné podmínky i v tom, že když to prostě nejde, tak se ten určitý pracovník neúčastní. Já si myslím, že máme všechny podmínky naplněny.

**Děkuji vám moc za poskytnuté informace a taky za váš čas.**