Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra psychologie a sociologie

Bakalářská práce

Supervize a její význam pro pomáhající profese

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

Autor práce: Eva Čermáková
Studijní obor: Sociální a charitativní práce – kombinovaná forma
Ročník: 4.

2011

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

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

24. března 2011

/Eva Čermáková/

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

Obsah

Úvod....5
Teoretická část....6
1.Pomáhající profese a jejich specifika....6
1.1 Pomáhající profese....6
1.2 Nároky pro pomáhající profese....6
1.2.1 Zdatnost a inteligence....6
1.2.2 Přitažlivost....7
1.2.3 Důvěryhodnost....7
1.2.4 Komunikační dovednosti....7
1.2.5 Schopnost reflexe....7
1.3 Úskalí pomáhajících profesí....8
1.3.1 Nezralost sociálního pracovníka....8
1.3.2 Stres....8
1.3.3 Syndrom vyhoření....9
1.3.4 Syndrom pomáhajících....10
1.4 Sociální pracovník....11
1.4.1 Úkoly a náplň práce....11
1.4.2 Identita a prestiž....11
1.4.3 Etický kodex....12
1.4.4 Kompetence a přístupy....12
1.4.5 Celoživotní vzdělávání....13
2 Supervize....13
2.1 Pohled do historie supervize v ČR....14
2.2 Formy supervize....14
2.2.1 Podle počtu supervidovaných....14
2.2.2 Podle pozice supervizora....16
2.2.3 Podle četnosti setkávání....17
2.3 Kontrakt (dohoda)....17
2.4 Cíle supervize....18
2.5 Proces a nástroje supervize....19
2.6 Funkce supervize....21
2.6.1 Vzdělávací funkce....21
2.6.2 Podpůrná funkce....21
2.6.3 Řídící funkce....22
Praktická část....24
3 Výzkumný projekt....24
4 Metodologické přístupy....24
5 Technika sběru dat....24
6 Výběr vzorku, prostředí výzkumu....26
7 Metody vyhodnocování a interpretace získaných dat....26
8 Závěrečná zpráva....33
Závěr....37
Seznam zdrojů....39
Přílohy....41
Abstrakt....53
Abstract....54

Úvod

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

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

Podle mého názoru je povolání sociálního pracovníka obtížná a ve společnosti nedoceněná profese, která s sebou nese velké nároky a pracovní zátěže, a když pomáhající pracovník nemá možnost se zastavit, reflektovat svou práci, podívat se z odstupu, nebo přijmout pomocnou ruku supervizora, může to mít špatné následky, a to nejen pracovní, ale i do osobního života.

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

Lidé jsou individuality a sociální práce má mnoho teorií, metod a jednotlivých technik. Z toho důvodu může pracovník pomáhající profese často pochybovat o své práci, o svých výsledcích. Vím, že je práce s lidmi velmi psychicky a emocionálně náročná a je těžké naučit se nebrat si neúspěchy osobně – jako svá osobní selhání.

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

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

Práce má dvě části – teoretickou a praktickou. První kapitola teoretické části se zabývá charakteristikou a úskalími pomáhajících profesí se zaměřením na sociálního pracovníka, druhá kapitola je věnována supervizi, přičemž za základní zdroje považuji knihy Karla Kopřivy - Lidský vztah jako součást profese, Oldřicha Matouška - Metody a řízení sociální práce, Zuzany Havrdové a Martina Hajného - Praktická supervize a Petera Hawkinse a Robina Shoheta - Supervize v pomáhajících profesích.

Praktickou část tvoří kvalitativní výzkum, jehož cílem je zjistit, jakou funkci supervize považují vybraní sociální pracovníci za stěžejní. Budu se zajímat o to, jaké mají pracovníci zkušenosti se supervizí a jaké faktory mají na tyto zkušenosti vliv, jaký má supervize význam pro tým, jaký má dopad do pracovního i osobního života. Dále mě bude zajímat, co pomáhá zvládat nároky na profesi. Pro získání odpovědí budou provedeny rozhovory, z jejichž analýzy napíši následně závěrečnou zprávu.

Má bakalářská práce může vést k lepšímu orientování se v problematice supervize a může přinést zajímavá zjištění o tom, jaký význam má supervize pro vybrané sociální pracovníky.

Teoretická část

1. Pomáhající profese a jejich specifika

1.1 Pomáhající profese

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

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

Od sociálních pracovníků, psychiatrů, psychologů, manželských poradců apod. se očekává, že jsou schopni pomáhat lidem zvládat jejich sociální a emoční problémy. Tento typ zaměřené pomoci bývá označován jako pomáhání na prvním stupni. Kromě nich dnes však existuje sbor profesionálů často jednajících s klienty, kteří se nalézají v nesnázích nebo prožívají krizi. Těmito profesionály jsou nejen duchovní, ale také lékaři nejrůznějšího zaměření, zdravotní sestry, učitelé a lektoři, konzultanti, policisté, probační úředníci a mnoho dalších. Jsou specialisty ve svých profesích, ale počítá se u nich rovněž s tím, že budou svým klientům pomáhat zvládat sociální a emocionální rozměry jejich problémových situací. Ti nejlepší z nich pak pomáhají klientům zvládat problémy a krize holisticky, tedy jako celek. Například lékaři léčící chorobu svých klientů jim současně pomáhají zvládnout strach před bolestivým vyšetřením a průběhem choroby. Učitelé nejen učí, ale dbají i o emocionální a sociální rozvoj svých žáků a pomáhají jim zvládat věkové úkoly a krize. Tento typ pomáhání bývá označován jako pomáhání na druhém stupni.[3]

1.2 Nároky pro pomáhající profese

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

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

1.2.1 Zdatnost a inteligence

Američtí autoři vycházejí z toho, že pomáhat druhým lidem je těžká a vysilující práce, proto na první místo kladou fyzickou zdatnost**.** Předpokládají, že člověk, který

1 srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 14
2 srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 14
3 srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce,* s. 51
4 Zákon o sociálních službách, 2006, § 110

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

1.2.2 Přitažlivost

Přitažlivost vyplývá nejen z fyzického vzhledu, ale i z toho, jak dalece klient vnímá určitou názorovou příbuznost k myšlenkovou slučitelnost, příp. i citový příklon k pracovníkovi. Pracovník se tedy může stát přitažlivý nejen pro svůj vzhled, ale pro to, jak se obléká a chová, ale i pro odbornost a pro pověst, které se těší, a konečně i kvůli tomu, jak jedná s klienty. Jde-li např. o alkoholismus a pracovník je abstinující alkoholik, potom může být ve hře bezpočet společných prožitků a situací. Jindy může jít o věkovou příbuznost, nebo naopak vztah mladšího ke staršímu, vyzrálejšímu. Výsledkem může být spontánní náklonnost k pracovníkovi.[6]

1.2.3 Důvěryhodnost

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

1.2.4 Komunikační dovednosti

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

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

1.2.5 Schopnost reflexe

Pojem reflexe není jednoznačně definován, výraz pochází z latinského slova reflexio, které se překládá jako obrácení zpět či obrácení k sobě. Reflexe předpokládá zastavení a obrácení pozornosti na určitý úsek zkušenosti. Jestliže je toto zastavení a obrácení s tvůrčí otevřeností, může dojí k reflexi, v níž je určitá zkušenost nebo její

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

část nazírána nově. V souvislosti s reflexí se pak hovoří o reflektujících profesionálech a reflektující praxi, na rozdíl od praxe a profesionality, která má povahu technického řešení bez hlubšího vztahu a vhledu do situace klienta. [9]

Při reflexivní konverzaci, kdy člověk činí svůj předchozí rozhovor předmětem vlastního pozorování, se přesouvá vyprávění, a tím se také přesouvá perspektiva nebo pohled. Člověk je pak schopen „ustoupit stranou“ a nahlédnout jej z jiného zorného úhlu, z jiné perspektivy.[10]

1.3 Úskalí pomáhajících profesí

1.3.1 Nezralost sociálního pracovníka

Pracovníci bývají často přetíženi množstvím lidí, o něž se mají postarat, vyčerpává je soucit, nejsou pro kontakt s klienty dobře vycvičení, takže se jim práce nedaří tak, jak by si přáli. [11]

Sociální pracovníci nemohou své sebepojetí odvozovat od toho, jak k nim klienti přistupují. Přehnaně pozitivních reakcí se pomáhající z jejich strany většinou nedočká, což by mohlo negativně ovlivnit přístup pracovníka k jeho klientům. Pouze zralý sociální pracovník akceptuje skutečnost, že se klient nechová tak, jak by bylo nejvhodnější, nebo že se k němu chová dokonce hrubě. Nezralého sociálního pracovníka dokáže takový projev rozkolísat a ovlivnit jeho chování vůči klientovi či klientské skupině.[12]

Obecně platí, že v pomáhajících profesích je obtížné definovat žádoucí výsledek práce a kritéria úspěšnosti pracovníka. Každé komplexní hodnocení je zatížené subjektivními preferencemi hodnotitele. Pomáhající profese přinášejí pracovníkovi odpovědnost za klienty, a přitom mu neposkytují možnost mít plně pod kontrolou jejich chování. Z toho důvodu pomáhající profese vyžaduje, aby pracovník našel optimální stupeň osobní angažovanosti na osudech klientů.[13]

1.3.2 Stres

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

„Stresem se však obvykle rozumí vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožován, nebo takové ohrožení očekává a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná.“ [14]

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

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

9 srov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize,* s. 20
10 srov. EIS, Z. *Supervize,* s. 18
11 srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 100
12 srov. KLIMENT, P. *Pouze zralý sociální pracovník ...,* s. 22
13 srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce,* s. 56
14 KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres,* s. 10

kde přestáváme věci zvládat, cítíme se přetížení, ztrácíme jistotu a nadhled. [15]

Nejčastějšími a velmi rozšířenými zdroji stresu, který je chápán většinou jako distres a souvisí se současným způsobem života ve větších městech a velkoměstech, jsou spěch (časová tíseň), nadbytek úkolů, hluk, přelidnění, existenční nejistota a sociální konflikty. Takové zdroje jsou označovány za stresory a dělí se obvykle na fyzické (hluk) a sociální (konflikty). Zátěž pak vzniká, když jsou organismus a psychika jedince vystaveny ztížené adaptaci nebo když je adaptace daným životním podmínkám vůbec nemožná.[16]

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

Medicína zná v současné době 36 konkrétních onemocnění, u jejichž zrodu stojí spíše moderní životní „neklid" a celkově zvýšená zátěž působící na psychiku člověka než bezprostřední vlivy somatické. Tyto, svými projevy fyzické, avšak svou etiologií více psychicky podmíněné choroby, bývají označovány jako civilizační či psychosomatické. [17]

Typickými psychosomatickými onemocněními jsou např. žaludeční vředy, hypertonie, astma, a další.[18]

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

1.3.3 Syndrom vyhoření

„Syndrom vyhoření je soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledků nezvládnutého pracovního stresu. Pracovníkem zde míníme jak profesionála, tak dobrovolníka."[19]

Zdravotnictví poprvé upozornilo na syndrom vyhoření, přesněji to byla situace zdravotních sester, zejména těch, které pracovaly v hospicích, na onkologických odděleních a na odděleních intenzivní péče. Po této první etapě se ukázalo, že se syndromem vyhoření jsou spjaty další oblasti lidské činnosti, a to zejména školství a sociální péče a sociální služby.[20]

Je prokázáno, že prakticky každý pracovník po určité době má alespoň některé jeho projevy. Profesionální sociální práce s lidmi znamená nepřetržitý, často dlouhodobý kontakt se skupinami lidí, kteří mají své představy o pomoci, jejichž psychika je v nerovnováze, nebo kteří jsou určitým způsobem hendikepovaní. Za nejnáročnější se považuje práce s klienty, kteří jsou v určitém zařízení nedobrovolně (vězení, výchovné ústavy, některá oddělení psychiatrických léčeben), dále s klienty velmi vážně postiženými, umírajícími lidmi (ať už v domácím prostředí či v instituci), nebo s klienty, jejichž chování je velmi vzdáleno sociální normě (osoby s akutní psychózou, sexuální deviace se zaměřením na děti apod.) To vyžaduje vysokou míru pracovního nasazení, koncentrace a schopnosti průběžně se vyrovnávat se stresem. [21]

Se syndromem vyhoření není spjata jen vyčerpanost a únava, ale i otázka smysluplnosti vlastní práce. Když se práce v některém ohledu nedaří, narůstají

15 srov. PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu,* s. 11
16 srov. NAKONEČNÝ, M. *Lidské emoce,* s. 159
17 srov. BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I. *Psychologie a sociologie řízení,* s. 166
18 srov. NAKONEČNÝ, M. *Lidské emoce,* s. 159
19 MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce,* s. 55
20 srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení,* s. 20-21
21 srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce,* s. 55

pochybnosti o vlastních schopnostech a mohou se objevit první projevy syndromu vyhoření:

- ztráta schopnosti tvořivě přistupovat k práci, lpění na standardních postupech,
- práci je věnováno minimum energie, zaměření spíše na mimopracovní aktivity,
- pocity vyčerpání, přepracovanosti, únavy,
- upřednostňování administrativní práce před přímým kontaktem s klienty,
- nízká míra angažovanosti vzhledem ke klientům, snaha vyhýbat se delším kontaktům s nimi,
- hledání jiných výhod plynoucích ze zaměstnání, důraz na pracovní pozici, možný postup, na mzdu apod.,
- časté pracovní neschopnosti, neplacená volna,
- omezování komunikace s kolegy, konflikty.[22]

Do syndromu vyhoření se nepočítají případy, kdy některý z příznaků je způsoben psychiatrickým onemocněním, nedostatečnou kvalifikací pro danou práci nebo do zaměstnání promítnutými rodinnými problémy. Nepatří sem ani únava z monotónní práce, neboť ta není spojována s pocity neschopnosti.[23]

Syndrom vyhoření může vzniknout poměrně rychle od doby nástupu pracovníka do zaměstnání, v případě dispozic a vystavování nepříznivým podmínkám již za několik týdnů. Proces vývoje syndromu může mít povahu lineárního stupňování příznaků, které případně končí opuštěním stresujícího zaměstnání, nebo se vyvíjí v cyklech, během nichž pracovník někdy nachází řešení svých těžkostí, posléze se zase propadá do obranné pasivity.[24]

Prevencí proti syndromu vyhoření jsou nejen různé antistresové či relaxační programy pořádané pro ohrožené profesní skupiny, ale též schopnost odreagovat se, motivovat se k další odborné i zájmové činnosti a dodržovat obecné principy duševní hygieny. Prvním krokem k prevenci je naslouchání signálům z vnějšího prostředí (kolegové, klienti, rodina) i to, že si pracovník sám uvědomí, že to může být on, kdo je syndromem vyhoření ohrožen, dále pak trvalá sebereflexe a sebekontrola.[25]

1.3.4 Syndrom pomáhajících

Syndrom pomáhajících je podle W. Schmidbauera specifická porucha, jejímž prostřednictvím pracovník v pomáhající profesi řeší, většinou nevědomě, své rané trauma odmítnutého dítěte. Trpí hladem po porozumění a po uznání. Pokud je pomáhající profese provozována bez supervize, jen prohlubuje tuto nekončící a nenasytnou touhu po vděčnosti a obdivu. [26]

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

„Syndrom pomáhajících je také posilován tím, že slabost, bezmocnost a otevřené doznání emocionálních problémů veřejnost přijímá a podporuje u klientů, zatímco obraz pomáhajícího musí zůstat prostý takových zjevných příznaků. Zatímco klient vyjadřuje během sezení volně své potřeby a hledá cesty k jejich uspokojení, pomáhající musí vyjádření svých potřeb potlačit.“[27]

22 srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce,* s. 56
23 srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení,* s. 51
24 srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce,* s. 56
25 srov. NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství,* s. 95
26 srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce,* s. 59
27 MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce,* s. 59

1.4 Sociální pracovník

1.4.1 Úkoly a náplň práce

Od ledna roku 2007 máme k dispozici legislativní definici toho, kdo je sociální pracovník: „Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.“ [28]

Povinnosti k profesi a zaměstnavateli na sebe berou lidé tehdy, když se rozhodnou stát se sociálními pracovníky. Ostatní pak od nich mohou legitimně očekávat, že budou své povinnosti plnit. Sociální pracovník se pohybuje v rámci práv a povinností definovaných právním řádem, zaměstnavatelem a profesními standardy. Tento rámec je důležitý, protože sociální pracovník zasahuje do života klientů a je potřeba, aby jeho právo zasahovat bylo legitimní. Odhaluje také detaily ze života klientů – proto jsou důležitá pravidla, která zajišťují klientům ochranu.[29]

Sociální pracovníci se podílejí nebo sami rozhodují o závažných změnách v životě lidí a tato rozhodnutí mohou výrazně ovlivnit kvalitu života jednotlivců, rodin i systémů státní sociální podpory, sociální péče, sociálních služeb, sociálně-právní ochrany dětí, probační a mediační služby, azylové politiky, výkonu trestu odnětí svobody, protidrogovou politiku atd. Vzhledem k uvedenému je nezbytné zajištění vysokého stupně profesionality sociálního pracovníka. [30]

1.4.2 Identita a prestiž

Identitu povolání potvrzuje určení kvalifikačních předpokladů k jejímu výkonu. Kvalifikace obecně sestává ze tří vzájemně propojených částí, jimiž jsou osobnostní předpoklady, vzdělání a praxe.[31]

Sociální pracovníci vykonávají vysoce odborné činnosti s významným celospolečenským dopadem. Přispívají k zajišťování sociálního smíru vyjednáváním mezi zájmy společnosti a zájmy marginálních skupin a jednotlivců. Tato duální dimenze vyžaduje zvýšenou pozornost na výkon této profese v podobě standardů výkonu sociální práce a vytvoření podpůrných (supervize, konzultace, další vzdělávání) i kontrolních (licence, členství v profesních komorách) mechanismů. Je potřeba, aby při výkonu svého povolání měli na zřeteli dodržování lidských práv skupin obyvatelstva, které jsou ohroženy sociálním vyloučením nebo jsou jinak zranitelní.[32]

Zavedená vysokoškolská edukace ve studijním programu sociální práce a sociální politika prokazatelně zvedla prestiž povolání sociální pracovník i jeho identitu. [33]

---

28 Zákon o sociálních službách, 2006, § 109

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

30 srov. MICHALÍK, J. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*, s. 27

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

32 *Návrh koncepce celoživotního vzdělávání...,* s. 3

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

1.4.3 Etický kodex

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

Etický kodex vyjadřuje respekt ke klientům a jejich sebeurčení především tím, že staví na hodnotách lidských práv, jedinečnosti člověka, potřebě seberealizace klienta, vedení klienta k vlastní odpovědnosti, hledání možností, jak klienta zapojit do řešení problému apod. Jsou zde vymezena pravidla pro podporu sociální spravedlnosti – pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke společnosti (např. tím, že sociální pracovník se zasazuje o zvyšování sociální spravedlnosti, upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdílení společenských zdrojů a zajištění přístupu k těmto zdrojům apod.).[34]

Téma profesní integrity se nachází v pravidlech ve vztahu k povolání a ve vztahu ke kolegům. Jedná se o závazek udržovat a zvyšovat svou odbornou úroveň, usilovat o osobní růst, spolupracovat s kolegy, a tak zvyšovat kvalitu služeb. V etickém kodexu jsou dále vyjmenovány základní problémové okruhy s nabídkou možnosti konzultace.[35]

Otázkou je, jaký význam mu přikládají sami sociální pracovníci. Jeho posláním je morální vedení příslušníků profese. Za situace, kdy neexistují ani kontrolní mechanismy, ani nástroje zabývající se jeho porušováním, se zvyšuje riziko, že jeho role v zaměstnání bude spíše formální. Formálnost etického kodexu podporuje i fakt, že nebyl nadřazen pravidlům v zaměstnání.[36]

1.4.4 Kompetence a přístupy

Blízko k profesnímu standardu má kompetenční profil (u nás strukturně propracovaný Z. Havrdovou). Část kompetencí je dána zákonem, část pak vymezují konkrétní pracovní náplně jednotlivých branží sociálních pracovníků a případně i vnitřní směrnice organizace. V některých polích sociální práce nachází pracovník poměrně široký prostor pro vlastní přístupy a interpretace. [37]

Havrdová vymezila tyto kompetence:

- rozvíjet účinnou komunikaci – tzn. schopnost účinně komunikovat s jednotlivci, skupinami, rodinami i komunitami,
- orientovat se a plánovat postup – tzn. schopnost se zorientovat v potřebách, možnostech a porozumění, které klient a jeho okolí má, a vymezit s nimi oblast a plán spolupráce,
- podporovat a pomáhat k soběstačnosti – tzn. schopnost rozeznat silné stránky a možnosti klienta a jeho okolí a podporovat jejich soběstačnost a sebeúctu,
- zasahovat a poskytovat služby – tzn. znalost metod a systému služeb, schopnost je správně využívat ve prospěch klienta, pomáhat mu je přijmout a ukončit,
- přispívat k práci organizace,
- odborně růst.[38]

34 srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce,* s. 42
35 srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce,* s. 42
36 srov. JANEBOVÁ, R. *Otázky k profesionalizaci sociální práce*, s. 4
37 srov. ZITA, J. *Nalézání identity povolání sociální pracovník*, s. 7
38 srov. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce,* s. 24

1.4.5 Celoživotní vzdělávání

Sociální práce je odborná činnost, která vyžaduje vysokou odbornou přípravu, dosažení určitého věku, osobní zralosti, zkušeností a etických postojů. Proto nemůže být předmětem středoškolské průpravy ukončené maturitou. Sociální práce je odborná činnost, která vyžaduje vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání.[39]

Dosažení odborného vzdělání však není pro praxi většinou dostačující. Vedle soustavného sebevzdělání je na místě absolvovat profesní kurzy a výcviky zaměřené například na rozvoj verbálních i neverbálních technik v interpersonální komunikaci, psychoterapeutický výcvik, relaxační techniky, dále pak je důležité spolupracovat se staršími a zkušenějšími kolegy, vzájemná výměna zkušeností, pravidelná supervize apod. [40]

Sociální práce je odborná disciplína, jejíž formy a metody se neustále vyvíjejí tak, jak se vyvíjejí potřeby jednotlivců, rodin, skupin, komunit a společnosti. Vznikají nové typy sociálních služeb a sociálních činností, které vycházejí z nových teoretických poznatků. Sociální práce patří mezi náročné pomáhající disciplíny, k jejichž úspěšné realizaci patří umění sebereflexe a možnost supervize. Vzdělávání sociálních pracovníků je celoživotní proces získávání teoretických vědomostí a praktických dovedností.[41]

2 Supervize

„Supervize je celoživotní forma učení, zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivace jejich vlastního potenciálů v bezpečném a tvořivém prostředí. Z institucionálního hlediska je supervize profesionálním postupem pozorování, reflexe profesní praxe i postgraduálního vzdělávání.“[42]

Prioritou supervize je profesionální rozvoj pracovníka, rozšiřování jeho dovedností. Souběžně s tím mu má supervize pomáhat řešit obtížné případy, má mu pomáhat vyrovnat se s pracovním stresem. Tam, kde se pracovník dostal při výkonu své profese do těžkostí, je třeba, aby mu supervize poskytla maximum možné podpory.[43]

Pojem supervize se původně používal v anglicky mluvících zemí, označoval „dohled“, „kontrolu“. Později se se pojem začal používat v psychoterapii jako součást přípravy začínajících terapeutů. V současné době zažívá pojem supervize konjunkturu, setkáváme se s ním v souvislosti se vzděláváním, zajišťováním praxí studentům, řízením lidských zdrojů v organizacích a zajištění nezávislé podpory pracovníků a pracovních týmů ve zdravotnictví a sociálních službách. Označení „super“ má zpravidla význam jako „nad“. „Vize“ znamená pohled. Můžeme tím rozumět právě nezávislost, nadhled, odstup supervizora.[44]

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

---

39 *Návrh koncepce celoživotního vzdělávání…,* s. 4
40 srov. NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství,* s. 94
41 *Návrh koncepce celoživotního vzdělávání …,* s. 8
42 MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce,* s. 349
43 srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce,* s. 352
44 srov. MICHALÍK, J. a kol. *Poradenství uživatelům sociálních služeb,* s. 65-66

2.1 Pohled do historie supervize v ČR

Supervize se u nás objevila původně jako povinná součást psychoanalytického výcviku v 60. letech 20. století. Zhruba v 70. letech téhož století začali Jaroslav Skála a Jiří Růžička zajišťovat pro absolventy psychoterapeutických výcviků SUR supervizi ve formě bálintovských seminářů. V 80. letech pracoval Skála s bálintovskými skupinami v oblasti vězeňství a soudnictví.[45]

V roce 1989 po kontaktech na světové konferenci skupinové psychoterapie v Amsterodamu k nám přijíždějí první supervizoři ze zahraničí. V Praze na půdě Pražského psychoterapeutického institutu (PPI) pod vedením Marie Rohde z Mnichova probíhal výcvik v supervizi vedení skupinové psychoterapie. Někteří čeští psychoterapeuti absolvovali zpočátku 90. let kurzy supervize v rámci Psychoterapeutických týdnů v německém Lindau.[46]

V roce 1995 uspořádal Pražský psychoterapeutický institut první sympozium o supervizi v Janských Lázních. Podařilo se uspořádat setkání několika desítek zástupců téměř všech důležitých směrů a škol. Tvořivě si vyměňovali názory, zkušenosti, formulovali potřebu systematického vzdělání v supervizi. Z tohoto setkání vznikla také jedna z prvních publikací o supervizi (Eis, 1995).[47]

V roce 1997 PPI spolu s Českou asociací pro transakční analýzu zahajuje první systematický mezinárodní výcvik v integrativně pojímané supervizi. Pro tři desítky účastníků, převážně zkušených výcvikových vedoucích, jej vedla transakční analytička Julie Hewson z Velké Británie. Na tento výcvik navazují další výcvikové skupiny, nejprve opět pod vedením Julie Hewson, později je vedou již domácí lektoři. Z účastníků první výcvikové skupiny vzešla skupina, která navázala kontakty se zahraničními institucemi, podílela se na organizaci dalších kurzů a iniciovala vznik výcvikového institutu – Českého institutu pro supervizi (ČIS) – v lednu 2002, který se zaměřuje zejména na zvyšování kvality služeb v oblasti supervize, a to tím, že zajišťuje výcvikové programy, pořádá semináře, symposia, konzultace, atd.[48]

2.2 Formy supervize

Formy supervize lze rozdělit z několika pohledů (počet supervidovaných, pozice supervizora, podle četnosti setkávání).

2.2.1 Podle počtu supervidovaných

Individuální supervize

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

45 srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce,* s. 351
46 srov. ŠIMEK, A. *Historie supervize v ČR*
47 srov. ŠIMEK, A. *Supervize – kazuistiky,* s. 14
48 srov. ŠIMEK, A. *Historie supervize v ČR*
49 srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce,* s. 352

Za nejdůležitější úkol se zde považuje vytvoření vztahu pracovní aliance, atmosféry otevřenosti a bezpečí.

V případě dlouhodobé spolupráce by struktura individuálního supervizního rozhovoru mohla vypadat např. takto:

- reflexe minulého období (od předchozí supervize)
- předložení tématu, který má být řešen
- poskytnutí prostoru k přemýšlení, sebereflexi a sebehodnocení supervidovaného
- nabídka a stimulace variant řešení
- zapojení tvořivosti a fantazie supervidovaného
- podpora rozhodnutí supervidovaného o konkrétní strategii budoucí práce
- závěrečné zhodnocení dosažení cíle, případně dohodnutí dalších kroků.[50]

Skupinová supervize

Skupinová supervize je nabídka supervize pro 3 – 12 osob, které nejsou vůči sobě v pracovním vztahu, spojuje je však společný pracovní zájem. Supervize prováděná ve skupině má své výhody i nevýhody. Je zde možnost diskutovat ve skupině o své práci, o svých skutečných pocitech a o vztazích, které prožívají při práci. Stejně jako u individuální supervize má podobu plánovaných, časově ohraničených schůzek na určeném místě a na základě dohody.[51]

Mezi výhody skupinové supervize patří ekonomické využití času i financí. Další výhodou je, že se členové mohou vzájemně podporovat, dávat si zpětnou vazbu a jeden od druhého se učit. Skupina též nabízí širší škálu životních zkušeností a větší pravděpodobnost, že se někdo ze skupiny dokáže vcítit jak do supervidovaného, tak do klienta. [52]

Skupinová supervize též pomáhá novým pracovníkům, dobrovolníkům či praktikantům vyrovnat se s pracovní zátěží. Mohou se zde podělit o své úzkosti a obavy a zjistit, že ostatní pracovníci prožívali podobné problémy. V neposlední řadě je při skupinové supervizi možnost přehrát terapeutické sezení s některým z ostatních členů. To může přispět k porozumění a sebereflexi.[53]

Jako v každé skupině je třeba počítat se skupinovou dynamikou. Ta může být ku prospěchu, pokud si ji skupina začne uvědomovat a je využita jako doplněk rostoucího sebeuvědomování supervidovaných prostřednictvím jejich role ve skupinovém procesu. Skupinový proces však může být i rozkladný a podkopávat proces supervize, pokud např. ve skupině vládne duch soupeření. [54]

Další nevýhodou je skutečnost, že na každého člena je méně času. Na každého tak může přijít řada např. každé třetí sezení a pokud se skupina schází jednou za 14 dní, může to znamenat přímou supervizi jen jednou za 6 týdnů.[55]

Specifickým druhem skupinové supervize je **týmová supervize**. Ta zahrnuje všechny členy pracovního kolektivu bez ohledu na jejich konkrétní pozici, potřeby, zdroje a odpovědnost. Je zaměřena především na vztahy a uspořádání rolí na pracovišti,

50 srov. *Rukověť pro poskytovatele a zadavatele sociálních služeb...,* s. 241-242
51 srov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize,* s. 75
52 srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích,* s. 132
53 srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích,* s. 131-132
54 srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích,* s. 135
55 srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích,* s. 134

kompetence jednotlivých kolegů, charakter řízení, mechanismy rozhodování a mnoho dalších oblastí týmové práce a spolupráce.[56]

V rámci týmu si pracovníci sdělují své zkušenosti, poskytují si vzájemnou oporu. Správná týmová práce pod vedením externího supervizora je cestou k pochopení povahy pomáhající profese, toho, co pracovníkům dává a od ní můžou očekávat.[57]

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

2.2.2 Podle pozice supervizora

Přímá a nepřímá

Formy supervize lze hodnotit podle toho, zda je při supervizor přítomen přímo při práci s klienty či nikoliv. Ve většině případů supervizor není přítomen při práci supervidovaného, informace získává zprostředkovaně ústním sdělením supervidovaného, případně z předložené dokumentace, zápisků, audio- či videozáznamu. Takovou supervizi můžeme označit jako ***nepřímou. Přímá supervize*** je využívána méně, a to z toho důvodu, že přítomnost supervizora přímo při pracovním výkonu je v mnoha ohledech problematická či nevhodná.[59]

Interní a externí supervizor

Mluvíme-li o **interním** supervizorovi, je to v případě, kdy je supervizor zaměstnancem dané organizace. Je klíčové, zda a jakým způsobem dokáže udržet důvěru zaměstnanců i vedení organizace. Citlivou oblastí je dodržování mlčenlivosti na jedné straně a na druhé straně předávání informací vedení. Výhodou je znalost problematiky, terénu i klientely. Oproti tomu **externí** supervizor přichází do organizace zvnějšku. U externích supervizorů je nejdůležitější správně vyjasnit zakázku a podmínky spolupráce.[60]

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

Autosupervize

Tento druh supervize je vždycky namístě, i když se člověku dostává dobré supervize odjinud. Jedním z cílů každé supervize je pomoci pracovníkům s rozvojem zdravého vnitřního supervizora, na kterého se mohou při práci obrátit. Důležitou stránkou autosupervize je schopnost reflektovat vlastní práci.[61]

Autosupervize probíhá tak, že si pracovník sám sobě klade užitečné otázky, na něž hledá odpovědi. Všímá si svých postupů, pocitů a tělesných reakcí při práci

56 srov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize,* s. 93
57 srov. KLIMENT, P. *Pouze zralý sociální pracovník...*, s. 22
58 srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce,* s. 356
59 srov. *Kapitoly sociální práce v praxi,* s. 110
60 srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce,* s. 356
61 srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích,* s. 41-42

s klientem. Reflektování lze dále prohloubit užitím zvukových a obrazových záznamů práce s klienty.

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

Reciproční supervize

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

Intervize

Jde o supervizní setkání skupiny bez supervizora. Tito pracovníci mají podobné funkce v organizaci, sdílejí odpovědnost za pracovní činnost, která formálně může náležet jednomu z nich.[62]

2.2.3 Podle četnosti setkávání

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

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

Krizová supervize se provádí v případě akutní potřeby, může se např. jednat o pomoc s náročným případem. [63]

2.3 Kontrakt (dohoda)

Kontrakt by mezi sebou měli uzavřít všichni zúčastnění. Může jít o jeden či několik na sebe navazujících dokumentů. Neměl by mít rigidní povahu – je jen pracovním nástrojem, který se podle potřeb rozvoje spolupráce mění – supervize se vyvíjí, mění se zaměření i formy. Pak je třeba měnit i kontrakt. Smyslem je vyjasnit a průhledně vymezit, co očekávají všechny strany od supervizního procesu, určit jejich odpovědnost a stanovit bezpečný rámec pro společnou práci.[64]

Při tvorbě kontraktu je třeba pokrýt následujících pět klíčových oblastí:

- **Praktické stránky**

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

- **Hranice**

Supervidovaným i novým supervizorům často dělá starosti hranice mezi supervizí a poradenstvím či terapií. Při práci v pomáhající profesi se mohou znovu vyvolat osobní pocity, rozrušení, hněv nebo neštěstí. O tyto pocity je třeba se podělit

62 srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce,* s. 356
63 srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce,* s. 357
64 srov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize,* s. 71

a prozkoumat je, má-li být pracovník znovu schopen dobře fungovat a učit se z události, která pocity vyvolala.

Supervizní smlouva by měla obsahovat i jasné hranice týkající se důvěrnosti. Každopádně platí, že supervizor se supervidovanému zavazuje, že se vším, co mu bude svěřeno, bude zacházeno profesionálně.

- **Pracovní spojenectví**

Utváření pracovního spojenectví začíná vzájemnou výměnou představ a očekávání. V etapě uzavírání smlouvy se považuje za užitečné podělit se vzájemně nejen o svá vědomá očekávání, ale i naděje a obavy.

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

- **Formát sezení**

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

- **Organizační a odborný kontext**

Ve většině supervizních situací jsou účastníky kromě přímých partnerů i další strany. Svá očekávání má organizace, kde se práce odehrává. Organizace má někdy vypracovány své vlastní obecné zásady supervize, v nichž je objasněno i to, co se od supervize očekává. I tam, kde jednoznačně stanovené zásady nejsou, je nesmírně důležité prodiskutovat nepsaná očekávání organizace. Sem může patřit míra odpovědnosti za zajištění kvality práce, jejíž převzetí organizace od supervizora očekává, nebo to, jaké zprávy o supervizi organizace požaduje. Stejně důležité je vyjasnit případné profesní a etické kodexy chování, jimiž jsou obě strany vázány. V mnoha případech bývají supervizor i supervidovaný součástí téže profese, ale při některých příležitostech může k supervizi docházet napříč profesemi nebo napříč organizacemi s rozdílnými kodexy.[65]

2.4 Cíle supervize

Obecnými cíli jsou vždy zlepšení kvality práce a podpora profesionálního růstu. Konkrétní cíle jsou pak ovlivněny celkovým společenským a odborným kontextem a požadavky organizace, jsou předmětem vyjednávání mezi supervizorem, zadavatelem supervize, zaměstnavatelem a pracovníky.[66]

„Cíle supervize mohou být krátkodobé – např. získání několika elementárních profesionálních dovedností, vytvoření základních podmínek pracovního týmu k úspěšné práci, nebo dlouhodobé – např. formulace a monitoring plánů osobního rozvoje

65 srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích,* s. 65
66 srov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize,* s. 40

pracovníků, harmonizace fungování celé organizace, zvyšování citlivosti organizace na potřeby klientů apod.“[67]

Předpokladem úspěšného začlenění supervize do chodu organizace je precizní dojednávání supervize, kdy vznikne dohoda či kontrakt. Je vhodné formulovat dohodnuté do písemné podoby – ať již ve formě smlouvy, vnitřních pravidel organizace či standardu v rámci poskytovaných služeb. Před tím, než začne organizace hledat vhodného supervizora, je dobré uvažovat o tom, k čemu má supervize v organizaci sloužit a jaké jsou možnosti organizace vzhledem k zajištění supervize.[68]

2.5 Proces a nástroje supervize

V supervizi jsou používány podobné metody, jako při činnosti, kterou supervize reflektuje (vedení rozhovoru, dávání zpětné vazby, rozšiřování vědomí, ventilace emocí, řešení problémů aj.). Odlišný je však účel – ten je vždy spojen s pracovním kontextem a kvalitou práce. V supervizi se může objevit i ohraničený kus terapie nebo vzdělávání nebo i řízení supervidovaného, ale musí to být dohodnuto a pojmenováno. Supervize musí směřovat ke zlepšení práce.[69]

Předmětem je vždy konkrétní odborník a jeho odborná činnost v určitém kontextu. Východiskem je sdílená živá zkušenost. Smyslem a cílem jeho supervize je, aby pracovník byl schopen svou činnost dělat co nejlépe.[70]

Hlavním nástrojem supervize je vytvoření prostoru pro reflexi pracovní činnosti v bezpečném prostředí supervizního vztahu a podpora procesu učení a změny. Nezbytná je základní důvěra supervidovaného vůči supervizorovi – aby s jistou dávkou otevřenosti a vnitřní pravdivosti sděloval, co pro dobrou praxi dělá a co by rád změnil. Pravdivé sdělení (tedy takové, za nímž si pracovník vnitřně stojí) je počátkem přijetí odpovědnosti za rozvinutí možného dialogu. Nezbytná je ochota se nadále učit.[71]

Reflexe obvykle nenastane sama od sebe – musí být připravena a zorganizována, někdy přímo supervizorem navozena, a to zpřítomněním individuální, skupinové či týmové pracovní zkušenosti. Jindy je umožněna díky tzv. externalizaci (vyjádření zkušenosti za pomoci kreslení, malby, pohybu či jiná práce se symboly). Následkem reflexe se vytváří nové spojení nebo se prohlubuje již dříve pochopený význam či souvislosti – což se může ukázat jako nová znalost, chování, postoj, vztah, hodnocení či emoce. Některé z nich účastníky dovedou k novému významu, jindy se nový význam zcela autonomní cestou vynoří.[72]

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

- Práce s předpoklady a mentálními mapami

Tato práce se opírá o racionalitu účastníků a patří k nejméně ohrožujícím a nejsnáze osvojitelným formám. Předpokladem je zkušenost, „lídrovství“ a vzdělaná inteligence

67 MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce,* s. 353
68 srov. *Kapitoly sociální práce v praxi,* s. 113.
69 srov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize,* s. 40
70 srov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize,* s. 40
71 tamtéž, s. 40
72 tamtéž, s. 41

supervizora, jeho znalosti o organizaci, týmové práci, pracovních a sociálních rolích a kompetencích. Supervizor používá následující přístupy: zaměření pozornosti na téma, proces ujasňování, dosahování cíle, případně řešení problému. Vizualizace, při které supervizor zachycuje sdílené zkušenosti na tabuli (flipchart), pomáhá je třídit, urovnávat, následně dochází k pojmenování souvislostí, vzorců, protikladů – supervizor ukazuje souvislosti, konfrontuje.

- Experimentování, rozšiřování vědomí

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

- Reflexe

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

- Práce s emocemi

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

- Výuka, konzultování, dodávání zdrojů

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

- Práce se vztahy

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

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

Tato práce má nejvíce společného s psychoterapií, může být velmi výhodná pro složitější situace v supervizi. Vyžaduje, aby byl supervizor zakotven v některé psychoterapeutické škole, aby prošel hlubší sebezkušeností. Je důležité své znalosti a zejména rozvinutou citlivost využít v supervizním procesu a aplikovat je při práci

s organizací, týmem a skupinou. Supervizor slouží svou osobou a svým prožíváním jako lakmusový papírek neuvědomovaných obsahů, na něž orientuje pozornost supervidovaných, rozlišuje a zachycuje vlastní vnitřní reakce, zprostředkuje reflexi a pojmenování skrze sebe a zvolené intervence.[73]

Každá škola i směr mají vlastní pravidla a podmínky supervize. Supervize nutí supervidovaného k tomu, aby rozuměl tomu, co vlastně dělá. Učí ho vidět, naslouchat a rozumět s pomocí druhého. Je dokladem toho, jak porozumění bez druhého není možné.[74]

Je zřejmé, že supervizor pod vlivem vlastní terapeutické profese zabarví svou supervizorskou činnost specifickými přístupy a dovednostmi. Je možné rozlišit psychodynamického supervizora, který proces i materiál zpracovává jako vztah mezi sebou a supervidovaným. Supervizor orientovaný na klienta se bude výrazně zabývat přijetím, respektem a komunikací. Kognitivně-behaviorální přístup vnese do supervize prvek vyjasňování cílů a plánování aktivit.[75]

Závěrem je třeba dodat, že jiný průběh má supervize, která je plánovaná, na kterou se pracovník může připravit, jiný průběh má naopak supervize krizová, která probíhá obvykle s cílem řešit nenadále vzniklou situaci.[76]

2.6 Funkce supervize

2.6.1 Vzdělávací funkce

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

- lépe klientovi rozumět,
- více si uvědomovat své reakce a odezvy na klienta,
- chápat dynamiku toho, jak probíhají jejich interakce s klientem,podívat se na to, jak intervenují a jaké jsou dopady jejich intervencí,
- zkoumat další způsoby práce s touto a podobnými situacemi klientů.[77]

Vzdělávací funkce supervize je orientována především na profesionální zájmy pracovníků – učit se a odborně se rozvíjet, slouží také k zavádění nových přístupů k práci. [78]

2.6.2 Podpůrná funkce

Podpůrná funkce je způsob reagování na skutečnost, že na všechny pracovníky v pomáhajících profesích nevyhnutelně působí zoufalství, bolest a roztříštěnost klientů. Potřebují čas, aby si začali uvědomovat, jakým způsobem je to může ovlivňovat, a aby své reakce mohli zvládat. To je nezbytné, nemají-li být pracovníci přeplněni emocemi. Tyto emoce mohly vzniknout v důsledku empatie s klientem, nebo je klient mohl oživit,

73 srov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize,* s. 42-43
74 srov. EIS, Z. *Supervize.* s. 28
75 srov. PAGE, S. *Úvod do supervize: cyklický model,* s. 10
76 srov. *Rukověť pro poskytovatele a zadavatele sociálních služeb...,* s. 241.
77 srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích,* s. 60
78 srov. DVOŘÁČKOVÁ, D. *Cíle a funkce supervize*, s. 29

případně mohly být reakcí na klienta. Nevěnovat takovým emocím pozornost vede k nižší účinnosti pracovníků, kteří se buď se svými klienty začnou nadmíru identifikovat, nebo se začnou bránit další možnosti nechat na sebe klienty působit. To časem vede ke stresu a k syndromu vyhoření.[79]

Podpůrná funkce supervize tedy poskytuje emoční podporu a umožňuje zvládat množství stresu spojené s prací, projevuje se spolunesením pracovní zátěže, sdílením, předáváním odhodlání a naděje. Dochází k uvolnění blokujících pocitů, které spolu s účinnou reflexí umožňují zlepšit pocit z vykonané práce, eventuálně motivuje pro další práci na sobě samém.[80]

Pro přehlednost zde uvádím tabulku funkcí supervize:

Prvořadé zaměření supervize

Hlavní kategorie/zaměření	Kadushinova kategorie
Poskytovat pravidelně prostor, v němž mohou supervidovaní uvažovat o své práci	Vzdělávací
Rozvíjet porozumění a dovednosti v práci	Vzdělávací
Získávat informace a jiné možnosti vlastní práce	Vzdělávací/podpůrná
Získávat zpětnou vazbu	Vzdělávací/podpůrná
Být uznáván a mít oporu jako pracovník i člověk	Podpůrná
Zajistit, aby jedinec nebyl jako pracovník a jako člověk nucen nést obtíže, problémy a projekce sám	Podpůrná
Mít prostor k prozkoumání a vyjádření osobních trápení, vracejících se podnětů, které může práce přinášet	Řídící/podpůrná
Lépe plánovat a využívat osobní i odborné zdroje	Řídící/podpůrná
Být sám aktivní, nikoli jen reagovat	Řídící/podpůrná
Zajistit kvalitu práce	Řídící

Pramen: Hawkins, Shohet, 2004, s. 61.

2.6.3 Řídící funkce

Řídící stránka supervize plní při práci s lidmi funkci kontroly kvality. Pracovník pomáhající profese potřebuje mít vedle sebe někoho, kdo se dívá na vykonanou práci, a to z důvodu nedostatečného výcviku, malé zkušenosti i z důvodu nevyhnutelných lidských selhání, citlivých oblastí v důsledku vlastních zranění i našich předsudků.

79 srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích,* s. 60
80 srov. DVOŘÁČKOVÁ, D. *Cíle a funkce supervize*, s. 29

V mnoha případech nese supervizor přesto, že není nadřízeným v dané organizaci, určitou odpovědnost za blaho klientů a za to, jak s nimi supervidovaný pracuje. [81]

Řídící funkce je zaměřena na stanovování cílů, priorit, a hodnocení efektivity činnosti, vede k usměrňování ve výkonu profesionální role a vychází z toho, že jsou dané např. standardy kvality, plány práce apod.[82]

81 srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích,* s. 60
82 srov. DVOŘÁČKOVÁ, D. *Cíle a funkce supervize*, s. 29

Praktická část

3 Výzkumný projekt

V bakalářské práci, pro níž jsem zvolila název „Supervize a její význam pro pomáhající profese“, bych se chtěla věnovat tomu, jak mnou vybraní sociální pracovníci vnímají supervizi, jaká je jejich zkušenost. Konkrétně se chci zaměřit na funkce supervize a zjistit, kterou funkci pokládají za stěžejní.

Výzkumný problém budu řešit na základě zodpovězení následujících otázek:

- Jakou funkci supervize vnímají mnou vybraní sociální pracovníci jako stěžejní?

Doplňující výzkumné otázky jsou následující:

- Převládají pozitivní nebo negativní zkušenosti se supervizí? Které faktory mají na tyto zkušenosti vliv?
- Jaký má supervize význam pro tým a vztahy v něm?
- Jaký dopad má supervize do pracovního života?
- Jaký dopad má supervize do osobního života?
- Které skutečnosti pomáhají zvládat nároky na profesi?

4 Metodologické přístupy

Zvolila jsem pro toto téma metodu kvalitativního výzkumu. Creswell definuje kvalitativní výzkum takto: „Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“[83]

Podle Jana Hendla si kvalitativní výzkumník na počátku svého výzkumu zvolí výzkumné téma a stanoví základní výzkumné otázky. (Viz výše)

Tyto otázky se poté mohu během výzkumu, během sběru dat i během jejich analýzy různě doplňovat, přetvářet a upravovat. „Metodologie výzkumu není vytvářena předem, ale v průběhu sběru dat.“[84]

V kvalitativním výzkumu se většinou pracuje jen s omezeným počtem jedinců. Tím můžeme docílit detailního popisu případu, ale zároveň vznikají jisté obtíže se zobecňováním výsledků. Další nevýhodou kvalitativního výzkumu může být, že výsledky výzkumu mohou být snadněji ovlivněny osobními preferencemi výzkumníka. V kvalitativním výzkumu existuje těsný vztah výzkumníka se zkoumaným subjektem či zkoumanou situací. Výhodou kvalitativního výzkumu je, že výzkumník může rychle reagovat na určité situace a podmínky a může docílit podrobného a hloubkového popisu konkrétní situace. Podle Dismana stojí věrohodnost kvalitativního výzkumu na „jasnosti analytického procesu, jehož každý krok je v publikaci předložen čtenáři a jeho logická správnost může být sledována i laikem.“[85]

5 Technika sběru dat

83 HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace,* s. 50

84 DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*, s. 301

85 srov. DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele,* s. 302

V rámci kvalitativního výzkumu je hlavním nástrojem k získávání dat sám výzkumník.

Data, která potřebuji k zodpovězení zvolených otázek, získám na základě polostrukturovaných rozhovorů. Základem polostrukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami, který Hendl nazývá „rozhovor pomocí návodu“, se stane seznam otázek nebo témat, které je nutné v rámci rozhovoru probrat.[86]

Nejprve si předem připravím témata, která jsou pro výzkum důležitá. Na jejich základě připravím otázky. Respondenty budu telefonicky kontaktovat, zeptám se, zda bych mohla udělat rozhovor a stručně nastíním, o jaké téma půjde. Nebudu příliš konkrétní, aby se respondenti na tento rozhovor nemohli předem připravit – mohlo by dojít ke zkreslení informací. Sdělím důvod rozhovoru (bakalářská práce) a budu informovat o tom, že výsledky rozhovoru budou použity pouze ke studijním účelům. Zaručím se, že bude zachována anonymita.

Pokud bude respondent souhlasit, domluvím si termín a místo, kde rozhovor uskutečníme.

Otázky, na které bych chtěla znát odpovědi, budu mít předem připravené, avšak nemusím se jimi striktně řídit. Za důležité považuji navození příjemné atmosféry, a to z toho důvodu, aby se respondent cítil uvolněně a nezažíval negativní pocity. Při rozhovoru je zejména důležitý oční kontakt a aktivní přístup tazatele.

Na začátek rozhovoru ještě jednou stručně pohovořím o účelu rozhovoru, zeptám se, zda mohu citace z rozhovoru použít ve své bakalářské práci (případně celý přepis rozhovoru v příloze bakalářské práce) a zároveň se zaručím, že bude zachována jeho anonymita. Navrhnu následující způsob: v přepisu rozhovoru bude použito smyšlené křestní jméno a konkrétní jména měst, organizací atp. budou vynechána. Začnu s neproblematickými a nejobecnějšími otázkami a teprve později přistoupím k otázkám konkrétnějším a k otázkám důležitějším.

Budu se snažit nechat respondenta hovořit samostatně a v průběhu jeho odpovědi do rozhovoru zasahovat co nejméně, abych se vyhnula ovlivnění respondenta z mé strany. Postupně budu klást otázky, na zodpovězení nechám respondentovi dostatek času.

Výhodu polostrukturovaného rozhovoru vidím zejména v tom, že jak tazateli, tak dotazovanému dává větší prostor pro reakce. Dotazovaný může například při neporozumění otázce okamžitě reagovat, tazatel může okamžitě otázku přeformulovat či podat vysvětlující informace.

Celý rozhovor budu se souhlasem respondenta nahrávat na diktafon, jelikož zapisování poznámek by bylo časově příliš náročné a narušilo by celý průběh rozhovoru.

Rozhovor nesmí být příliš dlouhý. Příliš dlouhý rozhovor by mohl respondent z časových důvodů již předem odmítnout, nebo by mohl hrozit předčasný odchod respondenta a nebyly by zodpovězeny všechny potřebné otázky. Dlouhé rozhovory jsou také příliš náročné na soustředění. Dále je nutné vyvarovat se časové tísni. Ta může způsobit nervozitu a nesoustředěnost.

V dalším kroku bude následovat doslovný přepis rozhovoru a analýza a interpretace dat. Přitom se budu se snažit znovu přezkoumávat své hypotézy a dosavadní závěry a případně upravit další průběh výzkumu.

86 srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*, s. 174

6 Výběr vzorku, prostředí výzkumu

Osobní kontakt s respondenty považuji za nezbytný pro realizování polostrukturovaných rozhovorů. Respondenty nebudu volit náhodným výběrem. Ten se používá přednostně v kvantitativním výzkumu a má zajistit zobecnitelnost výsledků výzkumu na populaci a umožnit použití statistických metod.[87]

Pro můj účel jsem se rozhodla oslovit minimálně 3, maximálně pak 6 respondentů, sociálních pracovníků. Jedná se o záměrný výběr podle následujících kritérií:

- dostupnost (Písek a okolí)
- podle doporučení (kteří pracovníci jsou ochotni spolupracovat)
- nutná je zavedená supervize
- možnost nahrávání na diktafon.

Od ředitelky organizace, kde jsem před nástupem na mateřskou dovolenou působila, jsem dostala několik tipů na sociální pracovníky, kteří by mohli být nakloněni spolupráci. Nejprve jsem je kontaktovala e-mailem, aby měli více času na rozmyšlení, jestli jsou ochotni rozhovor poskytnout. Z šesti kontaktovaných sociálních pracovníků mi přišlo zpět 5 kladných odpovědí. Nicméně po telefonickém rozhovoru mi jeden z nich pak sdělil, že není ochoten mluvit na diktafon, má s tím velké obtíže, které by nepřekonal. Z toho důvodu jsem nakonec uskutečnila 4 rozhovory.

Pokud to bude možné, budu preferovat návštěvu pracovníka v jeho přirozeném pracovním prostředí, kde se bude cítit dobře, když toto nebude možné, zvolíme náhradní řešení - kancelář v místě mého původního pracoviště.

7 Metody vyhodnocování a interpretace získaných dat

Z hlediska metodologického je klíčový přepis namluveného rozhovoru. Ten z diktafonu převedu do písemné podoby pomocí transkripce. Text nebudu nijak stylisticky upravovat, ale doslovně přepíšu vše, včetně dialektu i případných chyb. „Při kvalitativní analýze a interpretaci jde o systematické nenumerické organizování dat s cílem odhalit témata, pravidelnosti, datové konfigurace, formy, kvality a vztahy“.[88]

Jelikož kvalitativní data nemají strukturovanou podobu (na rozdíl od dat z kvantitativního výzkumu), jejich vyhodnocování je poněkud komplikovanější. Interpretace dat se tedy budu snažit doplnit vhodnými citacemi textů a částí rozhovorů.

S organizováním a analýzou dat začnu již ve fázi sběru dat.

Témata, které se často v rozhovorech vyskytují:

- supervize jako tvůrčí prostor (prostor pro sdílení, nové pohledy, dilemata)
- supervize jako cesta k sebejistotě (podpora sebevědomí, ujištění o dobré práci, klid, vyrovnanost, motivace k práci dál)
- supervize jako psychohygiena (stres, odlehčení, zvládání emocí)
- supervize pro soudržnost týmu (komunikace v týmu, spolupráce s kolegy, vztahy s kolegy, sblížení a pochopení kolegů)
- supervize v zájmu profesionálního či osobního růstu (výcvik, nové dovednosti).

87 srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*, s. 145
88 srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*, s. 223

První téma: Supervize jako tvůrčí prostor

Supervizi lze chápat jako tvůrčí prostor, ve kterém supervizor podněcuje supervidované ke kreativitě, a zároveň se soustředí na postupy, ke kterým dochází při schůzkách s klienty.[89]

Z výzkumu vyplynulo, že všichni respondenti se shodují v tom, že na supervizi oceňují tvůrčí prostor, ve kterém se mohou vyjádřit, reflektovat svou práci, získávat nové dovednosti, zkušenosti či pohledy, které pocházejí od supervizora či kolegů.

Prostřednictvím reflektování a rozebírání práce supervidovaných s klienty se rozvíjejí dovednosti, porozumění a schopnosti supervidovaných.[90]

Jak říká Iva: „*najde se prostor, ve kterým se můžu vyjádřit...naskočí tam nějaký impuls k něčemu novýmu*“. Petr uvádí: „*můžu se ohlídnout za svou prací...je to dobrý se zastavit a podívat se zpět na naši práci...vždycky se hodí někdo, s kým můžete ty věci probrat, poradit se*“. Petr chtěl supervizi, protože „*máte plno otázek, jak řešit to nebo to*“. Štěpánka uvádí: „*každý narazí na problém nebo dilema, se kterým potřebuje poradit*“.

Při týmové či skupinové supervizi pak mohou získávat informace a jinou perspektivu týkající se vlastní práce. Pro Štěpánku při studiu supervize představovala „*nové obzory při mém prvním delším setkání s realitou v sociálních službách*“. V zaměstnání pak oceňuje: „*mohu slyšet jiný pohled na věc*.“ Pro Ivu je významné, že může „*sdílet své zkušenosti s ostatními pracovníky a supervizorem*.“ Lenka uvádí: „*vidím jiné způsoby řešení, více možností, jak určitou věc řešit.*“ O intervizi mluvila jako o „*možnosti vzájemného sdílení problémů, výměny dobré praxe*“.

V současné době je **vzdělávací** aspekt supervize často přítomný v případové supervizi, přičemž na vzdělávání se podílejí i členové skupiny či týmu. Stírá se tak výlučná role supervizora jako hlavního zdroje informací pro učení.[91]

Druhé téma: Supervize jako cesta k sebejistotě

Supervize zlepšuje pochopení uživatele služeb, přispívá k rozvoji profesionální podpory i metod a ke zvýšení sebejistoty.[92]

Tři respondenti uvádějí, že při supervizi (reflexe a sebereflexe) se zvyšuje pocit bezpečí a sebejistoty. To poté přináší pocit z dobře vykonané práce, eventuálně motivuje pro další práci předáváním odhodlání a naděje.

Iva říká o supervizi: „*přinesla mi pocit bezpečí.*“, dále pak: „*pořád se člověk ujišťuje, jestli to dělám dobře*.“ Štěpánka uvádí: „*když si nejsem jistá nějakým rozhodnutím, nebo jak jsem se zachovala...supervizor mě podpoří. Je to důležité pro sebevědomí*.“ a „*při týmové supervizi se řeší věci, ve kterých máme pochybnosti*“. Pro Petra znamená supervize podporu v práci, že „*mě to motivuje dál*“, a pokládá ji za užitečnou, chce se „*utvrdit v tom, že to, co dělám, tak dělám dobře*“.

Při supervizi v rámci podpůrné funkce supervize se supervidovanému dostává uznání a opory jako člověku i jako pracovníkovi.[93]

89 srov. FRANSÉHN, M. *Význam supervize v sociální práci na příkladu Švédska*. s. 74
90 srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 60
91 srov. HAVRDOVÁ, Z. *Praktická supervize, 52*
92 srov. FRANSÉHN, M. *Význam supervize v sociální práci na příkladu Švédska*. s. 76
93 srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 61

Důležitým aspektem **podpory** je, že supervizor oceňuje hodnotu práce svého supervidovaného, umí reálně a pravdivě vidět a posoudit, co je v ní cenné a smysluplné. Nabídnutá témata zařazuje do širšího kontextu souvislostí a dodává mu naději a sebedůvěru. Podpůrný aspekt supervize umožňuje zlepšit pocit z práce a čelit zklamání, posiluje vědomí hodnoty práce a sounáležitosti s profesí a organizací, dává pocit jistoty a motivuje pro další práci na sobě.[94]

Třetí téma: Supervize jako psychohygiena

Supervize působí pozitivně proti stresu a syndromu vyhoření.[95]

Podpůrná funkce supervize umožňuje pracovníkům zvládat množství stresu spojené s prací.[96]

Všichni respondenti shodně uvádějí, že alespoň občas se v práci vyskytují stresové elementy. Lenka uvádí: „*vyskytly se určité potíže v komunikaci v týmu*“, dále pak „*přetrvávající finanční nejistota*“. Iva pak hovoří o sporech mezi pracovníky, kde však chyběla motivace spor vyřešit: „*někdy nechápu, proč se to nerozebere, třeba při supervizi...částečně se to otevřelo, byla to pro pracovníky příležitost, ale jeden pracovník nechtěl...cítil, že bude muset jít hodně do sebe a taky ho to emočně ovládalo...nakonec to dopadlo tak, že odešel*“. Štěpánka se nejčastěji snaží problém „*vykomunikovat, vyřešit s kolegyněmi*“. Petr to shodně řeší nejprve „*s kolegyní, nebo taky na poradě vedení, některé situace řešíme na supervizi*“.

Podpůrný aspekt supervize má zajistit, aby jako člověk i jako pracovník nabyl jedinec nucen zbytečně nést obtíže, problémy a projekce sám. Dále pak zajišťuje, aby měl pracovník prostor k prozkoumání a vyjádření osobních trápení, které může přinášet práce.[97]

Lence supervize přináší „*možnost nadhledu*“ , znamená pro ni „*takové odlehčení, nevozím si práci domů...díky supervizi mě myšlenky na práci nezaměstnávají v době mého osobního volna*“.

Lenka také jako jediná z respondentů zažila toto: „*určité projevy syndromu vyhoření jsem určitě měla, a to zejména ty bolesti hlavy a celkovou únavu...pak mi velmi pomohla supervize pod vedením zkušeného supervizora*“. Ostatní 3 respondenti ještě nikdy syndrom vyhoření nepoznali, nicméně 2 z nich o nich mluví, že ví, o čem je, a že se mu snaží aktivně předcházet.

Štěpánka si vždy ze supervize odnese, že je „*klidnější, vyrovnanější, je to pro mě taková psychohygiena*“. Petr má po supervizi „*takovej dobrej vnitřní pocit, že je to smysluplný, že to má cenu dělat dál....beru to jako způsob podpory mojí práce*“.

Podpůrná funkce supervize vedle zvládání stresu přispívá k mobilizaci vlastních sil, odvahy a energie pracovníka.[98]

94 srov. HAVRDOVÁ, Z. *Praktická supervize,* s. 52
95 srov. FRANSÉHN, M. *Význam supervize v sociální práci na příkladu Švédska*. s. 75
96 srov. DVOŘÁČKOVÁ, D. *Cíle a funkce supervize*, s. 29
97 srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s . 61
98 srov. HAVRDOVÁ, Z. *Praktická supervize,* s. 52

Čtvrté téma: Supervize pro soudržnost týmu

V supervizi v sociální práci nabývají na významu otázky týmové práce, budování týmů a organizačního rozvoje.[99]

V rozhovorech se často objevují témata dobrých vztahů na pracovišti, je zřejmé, že pro respondenty je důležitá komunikace v týmu, jedná se tedy o **podpůrnou** funkci supervize pro tým.

Pro Petra supervize znamená mj. „*podporu v týmu*," dále pak uvádí: „*supervize je užitečná...je to dobrý i pro tým, že nás to posiluje...spojuje*". Když se vyskytne problém, „*řeším to s kolegyní nebo taky na poradě vedení. Některé situace řešíme na supervizi*." Iva supervizi označila jako prostor, kde „*můžu sdílet s ostatními pracovníky a oni se mnou*", dále pak uvádí: „*supervize pro mě znamená sdílení, můžu se podílet na sdílení těch ostatních pracovníků. Je užitečná, protože tam můžu pochopit kolegy, že třeba prožívá něco podobného – tím tam určitě dochází ke sblížení mezi pracovníky. Supervize má vliv na atmosféru v týmu, i když u nás se nepovedlo ten tým stmelit*." Štěpánka hovoří: „*snažím se problém vykomunikovat, vyřešit s kolegyněmi, prostě si popovídám s kolegyněmi. Při případových nebo týmových supervizích se posiluje tým a zvyšuje se schopnost spolupráce....řešila jsem takové potencionální vztahy, že kamarádku budu mít za kolegyni....řeší se věci, ve kterých dojde k nedorozumění, což má většinou pozitivní vliv na atmosféru v týmu*." Lenka uvádí: „*velkou oporou mi byl kolektiv, ve kterém i přes některé problémy zůstaly důvěra, sdílení, tolerance.*"

Při skupinové supervizi těží supervidovaní z reflexí, zpětné vazby a příspěvků svých kolegů stejně jako supervizora.[100] Nicméně Lence skupinová supervize přinesla nepříjemnou zkušenost, která se týkala „*vynášení informací ven*". Pro Lenku „*vlastně znamená nedůvěru v kolegy".* Když prožívala silné emoce při supervizi, tak to u kolegů vyvolalo vlnu nepochopení. Pak se jí z druhé strany doneslo, že je „*labilní jedinec, který nemá v sociální práci co dělat*".

Páté téma: Supervize v zájmu profesionálního či osobního růstu

Supervize přispívá k udržení a rozvoji znalostí a dovedností sociálních pracovníků na individuální i kolektivní úrovni, tím také přispívá ke zlepšení služeb uživatelům sociální práce.[101]

Pomáhající profese jsou nejlépe schopny pomáhat druhým s učením, pokud samy u sebe podporují neustálé učení a rozvoj. Učení a rozvoj jsou chápány jako nepřetržité celoživotní procesy.[102]

Štěpánka při individuální supervizi rozebírala se svou supervizorkou toto téma: „*že by byl pro mě dobrej nějakej psychoterapeutickej výcvik, tak uvidím, kam mě to nasměruje*." Iva se naučila díky supervizi používat číselnou osu: „*když je nějaká situace, které nerozumím nebo mi v ní není dobře, tak si uvědomím tu číselnou osu...vím, kde jsem, a že se chci posunout*". Dále se prakticky setkala s tím, jak se vytváří individuální plán: „*na základě toho jsem pochopila, že třeba dodržovat určitá napsaná pravidla není tak jednoduché*". Pro Lenku bylo užitečné naučit

99 srov. HAVRDOVÁ, Z. *Vzdělávací supervize a kvalita začínajících sociálních pracovníků,* s. 81.
100srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 132
101srov. FRANSÉHN, M. *Význam supervize v sociální práci na příkladu Švédska*. s. 77
102srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s . 173

se „*uvědomovat si hranice kontroly a pomoci – rozlišit, co zvolit, jestli pomoc nebo kontrolu*“, dále pak vyjasnit si, kde je „*taková ta správná míra zásahu pracovníka do života člověka, abych dokázala dobře pomoci, bez toho, abych klienta zbytečně neopomáhala...*“ dále se naučila *„nebrat si některé věci osobně*.“ Za svou podporu považuje i to, že se stále snaží profesně rozvíjet, v současné době dálkově studuje vysokou školu, snaží se pracovat na svém osobním růstu. Přinesla jí též sebepoznání: „*těžko se mi pracuje s emočními projevy klienta...vadí mi pláč, s agresivitou a dalšími věcmi jsem schopna si poradit*“.

Jedná se tedy o **vzdělávací** aspekt supervize, který přispívá k rozvoji dovedností v práci, učí supervidované lépe plánovat a využívat osobní i odborné zdroje.[103]

Tato témata, která se vyskytovaly u jednotlivých výpovědí respondentů, považuji za významné k zodpovězení výzkumné otázky a naplnění cíle práce.

1. Převládají pozitivní nebo negativní zkušenosti se supervizí? Které faktory mají na tyto zkušenosti vliv?

Z výzkumu vyplynulo, že téměř všichni respondenti (3), mají ambivalentní zkušenosti se supervizí. Petr se dvakrát setkal se supervizorem, který mu nesedl, v současné době je spokojený. Lenka naopak z počátku své kariéry vyjádřila velmi pozitivní zkušenost, za důležité považovala zejména otevřené sdílení, intimitu při jednotlivých setkáních. Se změnou zaměstnání však zažila jednu negativní zkušenost, která se týkala vynášení informací ven. Štěpánka ještě na škole také příliš velkou spokojenost se supervizí nevyjádřila, v současné době je však velmi spokojená. Iva žádnou negativní zkušenost se supervizí nezažila.

Faktory, které mají vliv na hodnocení supervize vliv:

<u>v pozitivním smyslu:</u>

- Osobnost supervizora: supervizorka je sympatická a kvalitní pracovnice; supervizor je známá osobnost, uznávaná autorita; vyhovující styl práce supervizorky; supervizorka je sympatická i jako člověk
- Otevřenost při supervizi: otevřenost třeba novým pohledům, nápadům, kritice; sdílení; intimita v týmu bez přetvářky, zatajování
- možnost přizpůsobit supervizi potřebám týmu

<u>v negativním smyslu:</u>

- nedořešenost věcí
- nedůvěra v kolegy kvůli vynášení informací ven, nepochopení od kolegů
- supervizor supervidovaným nesedl (výcvik v SUR, nereflektované předpoklady supervizorky, nepřipojení k objednávce)

2. Jaký má supervize význam pro tým a vztahy v něm?

Na tuto otázku je odpovězeno v pořadí čtvrtém tématu, který je komentován výše jako Supervize pro soudržnost týmu. Všichni respondenti mají zkušenosti s týmovou supervizí, Lenka se v současném zaměstnání využívá skupinovou supervizi, která ji však tolik nenaplňuje. Lenka hovoří o tom, že v předchozím zaměstnání

103srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 61

se „*supervize blahodárně projevila na činnosti v týmu...velkou oporou mi byl kolektiv, ve kterém i přes některé problémy zůstaly důvěra, sdílení, tolerance*“. Za negativní jev nikoliv však při týmové, ale při skupinové supervizi považuje zkušenost, kdy se etická pravidla supervize porušila. Jedná se o „*vynášení informací ven*“, které pro Lenku znamená nedůvěru v kolegy.

Pro Petra supervize znamená mj. „*podporu v týmu* “, dále pak uvádí: „*je to dobrý i pro tým, že nás to posiluje...spojuje*“. Iva supervizi označila jako prostor, kde „*můžu sdílet s ostatními pracovníky a oni se mnou...dochází tam ke sblížení mezi pracovníky*.“ Supervize má podle Ivy pozitivní vliv na atmosféru v týmu, zároveň však říká: „*i když u nás se nepovedlo ten tým stmelit*.“ Štěpánka říká, že když se vyskytne v práci nějaký problém, „*popovídám si s kolegyněmi*.“ „*Při týmových supervizích se posiluje tým a zvyšuje se schopnost spolupráce...řeší se některé věci, ve kterých dojde k nedorozumění, což má většinou pozitivní vliv na atmosféru v týmu.“*

3. Jaký dopad má supervize do pracovního života?

K této otázce se vztahují zejména první (supervize jako tvůrčí prostor) a druhé téma (supervize jako cesta k sebejistotě). Respondenti v nich vyjádřili, že je pro ně velmi důležité posílení sebejistoty a tvůrčí prostor při supervizi. Ve dvou případech supervize znamená pro respondenty podporu. Petr uvádí, že supervize pro něj znamená „*podporu v práci, že mě to motivuje dál, pak podporu v týmu, aby držel pohromadě a podporu v klientských věcech*“. Zmiňuje důležitost sebereflexe a utvrzení v tom, že „*to, co dělám, tak dělám dobře*.“ Pro Štěpánku je též nejdůležitější podpora, „*když si nejsem jistá...supervizor mě podpoří*“, dále pak možnost „*slyšet jiný pohled na věc*“. Pro Ivu supervize znamená zejména sdílení zkušeností a také porozumění „*takhle to je, teď tomu rozumím*“. Lenka též hovoří o tom, že v předchozím zaměstnání bylo pro ni užitečné sdílení zkušeností a výměna dobré praxe v rámci intervizí. V současné době pro ni supervize znamená nadhled, odstup, kdy „*vidím jiné způsoby řešení...více možností, jak věc řešit*“, nicméně jedna negativní zkušenost zapříčinila nedůvěru v kolegy, a tím i snížení aktivity při probíhajících skupinových supervizí. „*když je bezpečné téma, tak ho přinesu, ale nejedná se z mé strany o výraznou aktivitu*“.

4. Jaký dopad má supervize do osobního života?

K této otázce se vztahují zejména výše uvedená témata číslo 3 a 5. (supervize jako psychohygiena, supervize v zájmu profesionálního a osobního růstu)

Pro Lenku supervize znamená „*nadhled, odstup*“, říká o ní: „ *je to takové odlehčení, nevozím si práci domů...díky supervizi mě myšlenky na práci nezaměstnávají v době mého osobního volna.“* Dále se svěřuje*: „supervize se blahodárně projevila i na mých zdravotních potížích, které postupně slábly. Díky supervizi jsem se naučila nebrat si některé věci osobně.*“ Přinesla jí též sebepoznání: „*těžko se mi pracuje s emočními projevy klienta...vadí mi pláč, s agresivitou a dalšími věcmi jsem schopna si poradit*“. Štěpánka si vždy ze supervize odnese, že je „*klidnější, vyrovnanější, je to pro mě taková psychohygiena*“, dále uvádí, že když se jí dostane podpory od supervizora, je to „*důležité pro sebevědomí*“. Zvažovala se svou supervizorkou, zda by byl pro ni vhodný psychoterapeutický výcvik, „*tak uvidím, kam mě to nasměruje*“. Petra supervize motivuje a podporuje, po supervizi má „*takovej dobrej vnitřní pocit,*

že je to smysluplný, že to má cenu dělat dál“. Iva se naučila díky supervizi používat číselnou osu: „*když je nějaká situace, které nerozumím nebo mi v ní není dobře, tak si uvědomím tu číselnou osu...vím, kde jsem, a že se chci posunout*“. Dále při praktickém nácviku vytváření individuálního plánu zjistila: „*člověk se do sebe trošku podíval...na základě toho jsem pochopila, že třeba dodržovat určitá napsaná pravidla není tak jednoduché*“.

5. Které skutečnosti pomáhají zvládat nároky na profesi?

Z výzkumu vyplynulo, že pro vybrané sociální pracovníky je významným podpůrným zdrojem lidský faktor, a to nepracovního a pracovního charakteru. Dva respondenti čerpají podporu ve své rodině, tři respondenti u přátel, třikrát se v rozhovorech objevila jako důležitá vzájemná podpora mezi sociálními pracovníky.

Štěpánka čerpá podporu v kontaktu s přáteli, kteří pracují jako sociální pracovníci „*podporujeme se navzájem*“ „*prostě si popovídám s kolegyněmi*“. Petr občas řeší stres v práci takovým způsobem, že si popovídá s kolegyní, dále uvádí „*některé situace řešíme na supervizi*“. Pro Lenku byl dříve velkou oporou otevřený kolektiv, kde byla „*důvěra, sdílení, tolerance*“, také jí pomáhaly intervize, kde byla možnost vzájemného „*sdílení problémů, výměny dobré praxe*“.

Dalším významným zdrojem podpory je pro vybrané sociální pracovníky relaxace. Je to odpočinek aktivní (sport, procházka, tanec,tvořivé činnosti) i pasivní (odpočinek, četba).

Za další zdroje podpory je považována příroda, zábava, buddhistická praxe a profesionální rozvoj.

Hlavní výzkumná otázka: Jakou funkci supervize vnímají mnou vybraní sociální pracovníci jako stěžejní?

Z výzkumu vyplynulo, že všichni 4 respondenti považují supervizi za užitečnou pro výkon své profese, a to prolínáním vzdělávací a podpůrné funkce. Jelikož 3 respondenti t. č. využívají týmovou supervizi (jen Lenka skupinovou), je pro ně důležitá i jako podpora týmu.

2 respondenti (Štěpánka a Petr) přímo při výzvě k doplnění věty: Supervize pro mě znamená.... odpověděli, že podporu. Štěpánka používá následující spojení týkající se podpůrné funkce: (o supervizi ve škole) „*představovalo to pro mě podporu“*. Další souvislosti se supervizí: *„supervizor mě podpoří...to je důležité pro sebevědomí. Po supervizi jsem klidnější, vyrovnanější. Při týmových supervizích se posiluje tým a zvyšuje se schopnost spolupráce...supervize většinou má pozitivní vliv na atmosféru v týmu.“* Štěpánky spojení týkající se vzdělávací funkce: (o supervizi ve škole) *„představovala pro mě nové obzory.“* Dále hovoří: „*každý občas narazí na problém nebo dilema, se kterým potřebuje poradit nebo slyšet jiný pohled na věc...bavili jsme se se supervizorkou, že by byl pro mě dobrej nějakej psychoterapeutickej výcvik*.“ Petr k podpůrné funkci: „*je to podpora v práci, že mě to motivuje dál, podpora v týmu, aby držel pohromadě, a podpora v klientských věcech.“* O nových dovednostech či přínosech do osobního života nemluví: „*Spíš je to o té podpoře. Beru to jako způsob podpory mojí práce... po supervizi mám takovej dobrej vnitřní pocit, že je to smysluplný, že to má cenu dělat dál.“* O týmové supervizi: *„je to dobrý i pro tým,*

že nás to posiluje..spojuje.“ Takto hovoří o supervizi v rámci vzdělávací funkce: „*když někde začínáte a máte plno otázek, jak řešit to nebo to, tak se hodí někdo, s kým můžete ty věci probrat, poradit se. Je to užitečné, že se můžu ohlídnout za svou prací, utvrdit se v tom, že to, co dělám, tak dělám dobře.“* Iva při doplňující větě, která měla vyjádřit, co pro ni supervize znamená doplnila: „*sdílení“,* čímž měla na mysli „*otevřeně sdílet své zkušenosti s ostatními pracovníky a supervizorem.“* Tento fakt ukazuje na vzdělávací funkci, nicméně je zde vyjádřena i určitá podpůrná funkce pro tým, což dokazuje další věta: „*Najde se prostor, ve kterým se můžu vyjádřit, a kde můžu sdílet s ostatními pracovníky a oni se mnou.“* Při supervizi je pro pro ni důležité porozumění: „*takhle to je, teď tomu rozumím.“* Naučila se nové dovednosti – používání číselná osy, naučila se používat individuální plán. K podpůrné funkci se vyjadřuje spíše v souvislosti s podporou týmu: „*dochází tam ke sblížení mezi pracovníky...můžu tam pochopit kolegy.“* Pro Lenku supervize znamená „*nadhled, odstup*.“ Lenka to vysvětlila tak, že jí přináší možnost nadhledu: „*vidím jiné způsoby řešení, zkrátka vidím více možností, jak určitou věc řešit.“* To také ukazuje na důležitost vzdělávací funkce. Naučila se uvědomovat si hranice kontroly a pomoci, rozlišit, co zvolit, jestli pomoc nebo kontrolu. Lence přinesla supervize sebepoznání: „*těžko se mi pracuje s emočními projevy klienta. I se svýma emocema mám nějakej...prostě si potřebuju věci promyslet, odbrečet a pak jsem schopná o nich mluvit, hledat tam nové věci.*“ Ve vztahu k podpůrné funkci supervize v bývalém zaměstnání: „*určité projevy syndromu vyhoření jsem určitě měla, a to zejména ty bolesti hlavy a celkovou únavu...myslím si, že mi pak velmi pomohla supervize pod vedením zkušeného supervizora...supervize se blahodárně projevila na činnosti v týmu, tak i na mých zdravotních potížích, které postupně slábly.“* V současné době uvádí následující: *„Díky supervizi mě myšlenky na práci nezaměstnávají v době mého osobního volna tolik, co dřív. De facto je to takové odlehčení, nevozím si práci domů.“*

Výzkum odhalil dále určité limity supervize, neboli skutečnosti, které se nepovedlo při supervizi vyřešit.

Lence nemohla supervize například vyřešit finanční nejistotu v neziskové sféře, v Ivy týmu se nepodařilo tým stmelit, Petr označil nepovedenou supervizi, když při supervizi vedení nedocházelo k připojování supervizorky k objednávce, pouze Štěpánka žádnou nepovedenou supervizi v současném zaměstnání nezažila.

8 Závěrečná zpráva

V praktické části bakalářské práce „Supervize a její význam pro pomáhající profese“ jsem se věnovala tomu, jak vybraní sociální pracovníci vnímají supervizi, jaká je jejich zkušenost se supervizí. Zaměřila jsem se konkrétně na funkce supervize a cílem práce bylo zjistit, kterou funkci pokládají mnou vybraní sociální pracovníci za stěžejní.

Zvolila jsem pro toto téma metodu kvalitativního výzkumu. Jednalo se o polostrukturované rozhovory. Sociálních pracovníky jsem vybírala na základě následujících kritérií:

- dostupnost (Písek a okolí)
- podle doporučení (kteří pracovníci jsou ochotni spolupracovat)
- nutná je zavedená supervize
- možnost nahrávání na diktafon.

Z původních šesti kontaktovaných pracovníků jsem nakonec uskutečnila v průběhu prosince 2010 až ledna 2011 čtyři rozhovory, které jsem nahrála na diktafon.

Z analýzy vyplynulo, že v rozhovorech se nejčastěji objevovala následující témata: supervize jako tvůrčí prostor, supervize jako cesta k sebejistotě, supervize jako psychohygiena, supervize pro soudržnost týmu, supervize v zájmu profesionálního či osobního růstu.

Tato témata mi pomohly odpovědět na výzkumné otázky.

- Převládají pozitivní nebo negativní zkušenosti se supervizí? Které faktory mají na tyto zkušenosti vliv?

Překvapilo mě, že i přesto, že supervizi považují všichni respondenti za důležitou a užitečnou, mají 3 respondenti zkušenosti ambivalentní. Pouze jeden respondent má jen pozitivní zkušenosti. Faktory, které mají na hodnocení supervize vliv v pozitivním smyslu, se týkají zejména osoby supervizora, otevřenosti supervidovaných k supervizi a možnosti přizpůsobit supervizi potřebám týmu. Faktory, které negativně ovlivnily hodnocení supervize, se opět týkaly osoby supervizora, který supervidovaným nesedl, dále nedořešenost věcí při supervizi a za velmi problematické považuji porušení etických zásad supervize – tedy vynášení informací ven, které u jedné pracovnice zapříčinilo nedůvěru v kolegy.

- Jaký má supervize význam pro tým a vztahy v něm?

Překvapilo mě, že když respondenti hovořili o podpoře, mysleli tím ve většině případů podporu týmu – je to pravděpodobně dáno tím, že respondenti všichni využívají či využívali týmovou supervizi. Pro upřesnění: všichni respondenti mají zkušenost s týmovou supervizí, u jednoho respondenta v současné době probíhá pouze skupinová supervize, u dvou respondentů převažuje týmová supervize, u jednoho respondenta převažuje individuální supervize nad týmovou. Z výzkumu vyplynulo, že všichni respondenti kladně hodnotí týmové supervize, neboť pozitivně ovlivňují atmosféru v týmu. Supervize tým posiluje, spojuje, dochází tam ke sblížení mezi pracovníky, zvyšuje se schopnost spolupráce. Při týmové supervizi může pracovník kolegy pochopit, porozumět jim, když se vyskytne nedorozumění, tak je možnost to probrat. Nicméně vyskytly se i negativní zkušenosti. V jednom případě se nepodařilo i přes snahu supervizorky tým stmelit a spor mezi pracovníky nakonec dopadl odchodem ze zaměstnání. V druhém případě se při skupinové supervizi respondentovi nevyplatila otevřenost v prožívání emocí při supervizi, protože následovalo porušení etických pravidel supervize – došlo k vynášení informací ven. To považuji opravdu za nepřípustné.

Z výzkumu dále vyplynulo, že při týmové supervizi je důležité, aby byla splněna následující kritéria: otevřenost ke sdílení, otevřenost k případné kritice, sdílení bez přetvářky, zatajování, důvěra v kolektiv, tolerance, ochota spolupracovat.

- Jaký dopad má supervize do pracovního života?

Zde mě nejvíce překvapilo, že respondenti téměř vůbec nehovořili o klientech, tedy jaký má supervize přínos pro ně. Spíše se hovořilo o supervizi jako o sebereflexi své práce, dále o tom, že je důležitá pro porozumění některým jevům a vzájemným souvislostem. Tři respondenti kladně hodnotili v rámci supervize podporu sebejistoty a sebevědomí pracovníka a to, že dále motivuje do další práce. Jeden respondent si díky supervizi při práci začal uvědomovat hranice kontroly a pomoci, rozlišovat, co zvolit, jestli pomoc nebo kontrolu. Jeden respondent se naučil používat individuální plán

a číselnou osu. Za velký přínos označili všichni respondenti při týmové či skupinové supervizi možnost výměny zkušeností, nápadů, pohledů či dobré praxe.

- Jaký dopad má supervize do osobního života?

Zde se ukázalo, že supervize třem respondentům přináší vyrovnanost, klid, je to odlehčení, pracovníci si nevozí práci domů. Předpokládala jsem, že bude pro respondenty více takovým „nastaveným zrcadlem“, že přinese sebepoznání, to se však projevilo pouze v jednom případě, kdy pracovníkovi přinesla sebepoznání o tom, že se mu těžko pracuje s emočními projevy klienta. Dalšímu respondentovi přinesla pochopení směrem ke klientům, kdy na základě nácviku individuálního plánu zjistil, že dodržování pravidel není jednoduché. Tento respondent ještě vyzdvihl přínos supervize v podobě používání číselné osy. Přínosem do osobního života může být pro jednoho respondenta také to, že jej nasměruje k dalšímu sebevzdělání – zvažuje psychoterapeutický výcvik.

- Které skutečnosti pomáhají zvládat nároky na profesi?

Na otázku podpory jsem v rozhovoru měla připravené 2 otázky a potvrdilo se, že důležitým zdrojem podpory je rodina a přátelé. Dva respondenti čerpají podporu ve své rodině, tři respondenti u přátel. Nicméně mě překvapilo, že tři respondenti mluvili o důležitosti popovídat a probrat určitá témata s dalšími sociálními pracovníky. V tomto případě se jedná o tzv. reciproční supervizi. Dále dva respondenti mluvili o relaxaci aktivní i pasivní, za což jsem ráda, jelikož si myslím, že je to při práci v pomáhající profesi nezbytnost. Jeden respondent zmínil supervizi, jeden pak intervizi, nicméně jsem předpokládala větší podíl této podpory. Za další zdroje je považována příroda, zábava, buddhistická praxe a profesionální rozvoj.

Hlavní výzkumná otázka: Jakou funkci supervize vnímají mnou vybraní sociální pracovníci jako stěžejní?

Odpověď na tuto otázku mě zaskočila nejvíce, jelikož jsem si myslela, že z rozhovorů vyplyne pouze jedna stěžejní funkce supervize, ale jak se ukázalo, jednoznačná odpověď není. Výzkum totiž ukázal, že všichni 4 respondenti považují za stěžejní stejnou měrou podpůrnou a vzdělávací funkci supervize. Jelikož 3 respondenti t. č. využívají týmovou supervizi, je pro ně důležitá i jako podpora týmu. Zajímavé také je, že řídící funkce se v rozhovorech nevyskytla vůbec.

Dále z výzkumu vyplynulo, že supervize má své limity, že téměř všichni respondenti narazili na problém, který se nepovedl při supervizi vyřešit. Supervize například nemohla vyřešit finanční nejistotu v neziskové sféře, v dalším případě se nepodařilo tým stmelit, další zkušenost byla taková, když při supervizi vedení nedocházelo k připojování supervizorky k objednávce.

Závěrem výzkumu je dobré připomenout, že supervize může mít pro sociální pracovníky mnoho významů, za stěžejní však vybraní sociální pracovníci považují vzdělávací a podpůrnou funkci supervize. Supervize podporuje reflexi a sebejistotu pracovníků, působí psychohygienicky, je důležitá pro soudržnost týmu. Znamená pro vybrané sociální pracovníky porozumění souvislostem, dále pak tvůrčí prostor, ve kterém sdílejí své zkušenosti, vzájemně se podporují a obohacují o jiné možnosti řešení, jiné pohledy, nápady. Působí v zájmu profesionálního a osobního růstu, může přinést též sebepoznání.

Doporučení pro praxi, která z výzkumu vyplynula, se týkají zejména toho, jakým způsobem zařídit, aby měla supervize kladný význam pro pracovníka, jeho tým, popř. organizaci. Výzkum ukázal, že pro pracovníky je klíčovou záležitostí dobře vybrat supervizora, dobře nastavit pravidla, zejména etická, dále pro pracovníky samotné: spolupracovat na supervizi, být otevřený supervizi, novým pohledům i kritice, vydatně relaxovat, vědět, jaká úskalí na pomáhající profese číhají, neustále reflektovat svou práci a vzdělávat se. Myslím si, že by bylo vhodné výzkum obohatit takovým způsobem, že by do výběru byla zahrnuta i jiná skupina pomáhající profese – např. zdravotní sestry, učitelé, duchovní, a následně porovnat výsledky výzkumů.

Závěr

Má bakalářská práce se zabývala významem supervize pro pomáhající pracovníky. Cílem práce bylo zodpovědět hlavní výzkumnou otázku, kterou jsem si položila již na začátku: *„Jakou funkci supervize vnímají mnou vybraní sociální pracovníci jako stěžejní?“*

V teoretické části mé práce jsem se v první kapitole zabývala nároky a úskalími, které jsou s pomáhajícími profesemi spojené, přičemž konkrétněji jsem se zaměřila na sociálního pracovníka. Druhá kapitola je věnována supervizi. Nejprve jsem nahlédla do historie supervize v České republice, podrobně jsem popsala formy, cíle a a funkce supervize. V teoretické části je dále popsáno, jaké nástroje supervizor používá a jak je důležitá dohoda (kontrakt), od které se celý proces supervize odvíjí.

Z teorie jsem pak formulovala hlavní výzkumnou otázku a otázky doplňující, které by mi mohly pomoci zodpovědět hlavní výzkumnou otázku. V praktické části jsem nejprve navrhla výzkumný projekt, poté popsala metodologii, ve které jsem zvolila metodu kvalitativního výzkumu. Poté jsem popsala techniku sběru dat a výběr vzorku. V poslední části jsem se snažila analyzovat, vyhodnocovat a interpretovat data získaná šetřením.

Z analýzy odpovědí dotazovaných pracovníků jsem zjistila, že téměř všichni dotazovaní mají ambivalentní zkušenosti se supervizí, pouze jednou se vyskytla jen pozitivní zkušenost. Všichni mají zkušenost s týmovou supervizí, v jednom případě převažuje individuální nad týmovou, v jednom případě v současné době je využívána jen skupinová supervize.

Faktory, které mají vliv na tyto zkušenosti ať již v pozitivním či negativním smyslu jsou zejména v osobě supervizora. Pro respondenty je důležité, zda jim supervizor sedne, zda jim vyhovuje styl jeho práce, zda se jim líbí i jako člověk, je jim sympatický, nebo naopak. Dále jak dokáže reagovat na objednávku, dokáže dořešit diskutovaná témata. Dalším významným faktorem je otevřenost vůči supervizi, a to jednak nápadům, novým pohledům či případné kritice. Dále zkušenosti se supervizí ovlivnilo to, zda je tu možnost přizpůsobit supervizi potřebám týmu, zda existuje důvěra mezi kolegy.

Z odpovědí dotazovaných pracovníků vyplývá, že jim vyhovuje týmová supervize, protože většinou pozitivně ovlivňuje atmosféru v týmu, je zde možnost řešit určitá nedorozumění, dále je tu prostor, při kterém dochází ke sblížení mezi pracovníky. Také je pozitivně hodnocena možnost vidět nové pohledy a způsoby řešení určitých situací, které pracovníky vzájemně obohacují.

Z průzkumu vyplynulo, že supervize pomáhá v sebereflexi, pracovníci se mohou ohlédnout za svou prací, dále podporuje pracovníkovu sebejistotu a sebevědomí. Při týmové supervizi je inspirativní možnost vyslechnout jiné názory, jiné pohledy na věc. Supervize přináší porozumění, vhled do souvislostí, i určitý nadhled. Na respondenty působí psychohygienicky, je pro ně odlehčením, nemusí se prací zabývat ve svém volném čase. Supervize může motivovat k práci dál, popř. zabránit syndromu vyhoření.

Supervize může pracovníka též něco naučit, ať již praktickou dovednost či naučit něco o sobě samém – např. přinést sebepoznání.

Důležitým zdrojem podpory respondentů je rodina a přátelé, a to zejména ti, kteří rovněž pracují jako sociální pracovníci. Za často zmiňovanou podporu pro svou

profesi považují pracovníci relaxaci, ať již pasivní či aktivní.

Ukázalo se, že i supervize má své limity, není všelékem na všechny problémy.

Nyní se pokusím krátce formulovat odpověď na hlavní výzkumnou otázku: *„Jakou funkci supervize vnímají mnou vybraní sociální pracovníci jako stěžejní?“*

Je zřejmé, že vybraní sociální pracovníci považují za stěžejní funkci supervize stejnou měrou podpůrnou a vzdělávací funkci.

Tato práce může přispět k lepšímu porozumění pomáhajícím profesím, jejich nárokům a úskalím, která jsou s těmito profesemi spojené, dále k orientaci v supervizi, jejích formách, cílech, funkcích a nástrojích. Závěry práce mohou být přínosem pro pomáhající organizace, a to pro zadavatele supervize, supervizory i supervidované. Mohou přinést určitá doporučení pro využití v praxi, která by se týkala zejména toho, jakým způsobem zařídit, aby měla supervize kladný význam pro pracovníka popř. pro jeho tým či celou organizaci. Výzkum ukázal, že klíčovou záležitostí bude dobře vybrat supervizora, kvalitně nastavit pravidla, zejména etická. Pro pracovníky samotné by bylo užitečné: spolupracovat na supervizi, být otevřený supervizi, novým pohledům i kritice, vydatně relaxovat, vědět, jaká úskalí na pomáhající profese číhají, neustále reflektovat svou práci a vzdělávat se.

Seznam zdrojů

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

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

3. DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele.* 3. vyd. Praha : Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-0139-7.

4. DVOŘÁČKOVÁ, D. Cíle a funkce supervize. *Sociální péče.* 2010, roč. 10, č. 2, s. 28 -29.

5. EIS, Z. *Supervize.* Praha : Pražský psychoterapeutický institut, 1995. ISBN 80 901710-2-8.

6. FRANSÉHN, M. Význam supervize v sociální práci na příkladu Švédska. *Sociální práce.* 2007, roč. 7, č. 4, s. 72-77.

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

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

9. HAVRDOVÁ, Z. Vzdělávací supervize a kvalita začínajících sociálních pracovníků. *Sociální práce.* 2007, roč. 7, č. 4, s. 78-86.

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

11. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace.* 2. vyd. Praha : Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.

12. JANEBOVÁ, R. Otázky k profesionalizaci sociální práce. *Práce a sociální politika.* MPSV, 2005, roč. 2, č. 4, s. 4.

13. *Kapitoly sociální práce v praxi.* 1. vyd. České Budějovice : JU ZSF, 2008. ISBN 978-80-7394-074-4.

14. KLIMENT, P., Pouze zralý sociální pracovník akceptuje skutečnost, že se klient nechová tak, jak by bylo nejvhodnější. *Sociální práce.* 2008, roč. 8, č. 3, s. 20-22.

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

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

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

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

19. MICHALÍK, J. a kol. *Poradenství uživatelům sociálních služeb.* 1.vyd. Pardubice : Silueta, 2008. ISBN 978-80-903658-2-7.

20. MICHALÍK, J. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb.* 1.vyd. Praha : Institut Eda Robertse, 2007. ISBN 80-903657-2-8.

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

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

23. NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství.* 1. vyd. Praha : Portál, 2000. ISBN 80-7178-197-5.

24. PAGE, S. *Úvod do supervize: cyklický model.* 1. vyd. Tišnov : Sdružení Scan, 2002. ISBN: 80-86620-002-X.

25. *Rukověť pro poskytovatele a zadavatele sociálních služeb v oblasti problematiky dětí a mládeže.* 1. vyd. České Budějovice : JU ZSF, 2008. ISBN 978 80 7394 064-5.

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

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

28. ŠIMEK, A. *Historie supervize v ČR.* 2002 [cit. 2010-10-30]. Dostupné na WWW:http://www.supervize.eu/publikace-a-clanky/ruzne-texty/historie-supervize-v-cr/

29. ŠIMEK, A. *Supervize – kazuistiky.* 1. vyd. Praha : Triton, 2004. ISBN 80 7254 496-9.

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

31. ZITA, J. Nalézání identity povolání sociální pracovník. *Práce a sociální politika*. MPSV, 2005, roč. 2, č. 7-8, s. 4-5 .

Přílohy

Příloha I – Rozhovor s Petrem

Petr, 35 let, terapeut v poradně pro drogově závislé

S Petrem jsem se setkala přímo v jeho kanceláři v poradně pro drogově závislé. Na tuto schůzku jsme se předtím domluvili po telefonu, kdy mi slíbil, že si na náš rozhovor vyhradí čas o polední pauze. Hned po uvítání mi nabídl šálek čaje, choval se celkově velmi přátelsky. Vysvětlila jsem účel rozhovoru, pohovořila stručně o své bakalářské práci a společně jsme se domluvili, jakým způsobem bude zachována jeho anonymita. Výsledkem bylo, že budu používat jiné křestní jméno a o zařízeních, ve kterých pracoval a pracuje, bude mluvit jen v obecné rovině. Petr mi dal svolení, že mohu rozhovor i jeho části kvůli citacím použít ve své práci.

Co Vás přivedlo k povolání sociální pracovník? (jaká byla přání, motivace, očekávání od studia)
Měl jsem kamarády, co braly drogy. Možná jsem měl taky nějaké nutkání nebo nějakou náchylnost brát, ale bál jsem se. To mě možná přivedlo na tu druhou stranu. Pár kamarádů už je mrtvých, což mě hodně zasáhlo, pár jich pořád fetuje, ale to už nejsou kamarádi. Mají jiné starosti. A očekávání od studia? Vlastně ani nevím. Chtěl jsem pracovat s lidma, kteří berou drogy a tak se mi to splnilo.

Jaké bylo Vaše první zaměstnání (cílová skupina, jak dlouho jste tam působil, jaký byl rozdíl mezi očekáváním a realitou)
Začátky byly už na civilní službě. Pracoval jsem jako kontaktní pracovník a pak po skončení jsem začal pracovat jako terénní pracovník s uživateli drog. To jsem chtěl a taky jsem to dělal. Asi 7 let.

Je něco, co vás v práci zaskočilo?
Ne, jen mě překvapilo to množství administrativy a papírování.

Jaké je Vaše současné zaměstnání (cílová skupina, jak dlouho tu působíte, očekávání a realita)
Pracuju teď v poradně se stejnou cílovkou - teda uživatelé drog a jejich rodinní příslušníci. Na pozici terapeuta působím asi 3 roky. Rozdíl mezi očekáváním a realitou nebyl nijak velký, protože jsem už věděl, do čeho jdu..

V čem Vás tato práce naplňovala nebo naplňuje?
Že mohu být nějak užitečný.. Nebo respektive je to jen nějaký můj předpoklad, že mohu být užitečný. Je to společná práce na tématech, když se nám - jako mě i klientovi- práce líbí a je užitečná.

Vyskytovaly nebo vyskytují se v zaměstnání nějaké stresové elementy, jestli ano, jakým způsobem to řešíte ?
Občas ano. Řeším to s kolegyní nebo taky na poradě vedení. Některé situace řešíme na supervizi.

Co Vám pomáhá vyrovnat se s pracovním stresem?
No hlavně sport, odpočinek, mám moc rád přírodu, takže pobyt v přírodě, buddhistická praxe, no a samozřejmě moji přátelé, nějaká ta zábava...

Pocítil jste někdy tzv. syndrom vyhoření?
Zatím naštěstí ne, vím, o co se jedná a tak se tomu snažím předcházet právě tím, že pravidelně sportuju a relaxuju.

Jaký byl Váš první kontakt se supervizí? Co Vám přinesla? Bylo to hned při prvním zaměstnání?
První kontakt byl fakt hroznej.. to bylo ještě na civilce. V tomhle zařízení supervize nebyla standardní, přestože byla vyžadována donátory. Když jsme si ji vydupali, přišel supervizor, byl to psychiatr, sedl si tam a vedoucí řekla: „chtěli jste supervizi? Tak se ptejte..“ To opravdu nebyl příjemnej zážitek.

Takže jste měli potřebu supervize v době, když ještě neprobíhala?
Ano, chtěli jsme jí, přeci jen když někde začínáte a máte plno otázek, jak řešit to nebo to, tak se vždycky hodí někdo, s kým můžete ty věci probrat, poradit se...ale v tomto případě to byla hrůza, ten psychiatr nám vůbec nesedl a dá se říct, že nám ta supervize fakt nic nepřinesla – teda krom výpovědí některým pracovníkům na dohodu.

Takže máte se supervizí negativní zkušenosti?
Jo, na civilce jo, v zaměstnání to pak ale naštěstí bylo jiný.. Nejdřív jsme hledali vhodnýho supervizora. První měl SUR, ale mě tyhle přiblblé hrátky se zvířátky nebo co tam tenkrát dělal, moc nebraly. Pak jsme měli systemického terapeuta. To mi bylo bližší.. ale nechci to nijak soudit, je mi jasný, že každýmu vyhovuje něco jinýho..

Když byste měl doplnit větu: Supervize pro mě znamená - doplňte jedno slovo -
Podpora.

Co to konkrétně pro Vás znamená?
Podpora v práci, že mě to motivuje dál, pak podpora v týmu, aby držel pohromadě, a podpora v klientských věcech.

Jaké konkrétní téma supervize se Vám vrylo do paměti nebo mělo pro Vás nějaký zvláštní význam?
Nevzpomenu si teď na nic takového..

Považujete ji za užitečnou nebo ne? Jestli ano, v čem?
Je užitečná určitě, můžu se ohlídnout za svou prací, utvrdit se v tom, že to, co dělám, tak dělám dobře a určitě je to dobrý i pro tým, že nás to posiluje.

Naučil jste se něco díky supervizi také něco nového, např. nějakou novou dovednost?
To bych ani neřekl, spíš je to o té podpoře.

Využíváte individuální či skupinovou, či týmovou?
Máme týmovou supervizi, ale je možnost vzít si i individuální.

Měla nebo má supervize nějaký vliv na atmosféru v týmu, popř. na Vás?
Řekl bych, že nás to jakoby posiluje, spojuje, no a je dobrý se zastavit a podívat se zpět na naši práci. A nějakej vliv na mě osobně?...Vždycky po supervizi mám takovej dobrej vnitřní pocit, že je to smysluplný, že to má cenu dělat dál.

Je něco, co se na supervizi nepodařilo zvládnout?
Jo, měli jsme supervizi vedení a suprevizorka si tam nosila svoje nereflektované předpoklady a vůbec se nepřipojovala k naší objednávce.. to mě štvalo, ale pak jsme to společně probrali a nějak vyjasnili.

Je ještě něco, co Vám supervize přinesla třeba do osobního života? Třeba nějaké sebepoznání, nebo novou aktivitu, nový pohled na nějakou skutečnost, nové rozhodnutí...
To ani ne, beru to spíš jako způsob podpory mojí práce.

Kde jinde ještě čerpáte podporu pro Vaše zaměstnání (např. přátelé, koníčky, zábava)
Jak jsem už říkal, sportuju, relaxuju, chodím do přírody, za zábavou, hodně mě drží kamarádi a přátelé, to, že si s nima můžu probrat věci jak pracovní, tak nepracovní.

Je ještě něco k tématu supervize, na co jsem se zapomněla zeptat, a co považujete za důležité?
Že určitě záleží, jak Vám ten supervizor sedne nebo ne. Takovou zkušenost tedy určitě mám. Jinak si myslím, že jsme to probrali skrz na skrz.

Tak Vám děkuji za rozhovor a přeju hodně nejen pracovních úspěchů.

Příloha II – Rozhovor s Ivou

Iva, 30-40 let, sociální pracovník v sociálně - terapeutické dílně

S Ivou jsme se setkaly až na druhý pokus, jelikož na první schůzku jsem nemohla dorazit z důvodu nemoci. Iva mě pozvala do neziskové organizace, kde pracuje v sociálně-terapeutické dílně v době poledního volna. Krátce jsem pohovořila o důvodu tohoto rozhovoru, o své bakalářské práci. Iva souhlasila, že mohu přepis rozhovoru, popř. jeho části použít pro svou bakalářskou práci. Rozhovor jsem nahrála na diktafon.

Co Vás přivedlo k povolání sociální pracovnice? (jaká byla přání, motivace, očekávání od studia)
Určitě mě k tomu přivedla láska k lidem a k ručním pracem, protože jsem měla jsem takový nápad nakazit (v uvozovkách) ty klienty, tuto sociální skupinu, aby si v tom vlastně mohli najít sami sebe. Vyzkoušet, jak to na ně bude působit, s čím budou odcházet. Do té doby v této organizaci nic takového neprobíhalo.

Toto je Vaše první zaměstnání v sociální oblasti?
Ano, pracuji zde 2 roky, cílová skupina jsou duševně nemocní.

Jaká byla očekávání od zaměstnání a realita? Je například něco, co Vás v práci zaskočilo?

Vlastně žádná očekávání jsem neměla, vlastně jsem vůbec nevěděla, do čeho jdu. Byla jsem docela překvapená, že to s klientama umím, přestože jsem to nikdy nedělala. Ze začátku jsem ten pocit teda neměla, pak už v dílně jo, že tam byla nějaká kladná zpětná vazba. I když pořád se člověk ujišťuje, když třeba tvoříme standardy, nebo když máme nějakou týmovou spolupráci, jestli to dělám dobře.

V čem Vás tato práce naplňuje?
Asi v tom, když vidím ten výsledek. Ráno přijde člověk zamračenej, zachmuřenej, a vypadá, že ho štve celej svět a během těch tří hodin se dostane do takového stavu, je ponořenej do ruční práce, kdy jakoby zapomene, no to asi ne, ale nakonec odchází s úsměvem.. Myslím si, že ruční práce asi dokáže překrýt jeho starosti. Mám tu zkušenost, že to působí na zdravý lidi stejně, to pak odchází a říkají si: „to se mi to dneska povedlo, to je mi z toho hezky".

Vyskytovaly nebo vyskytují se v zaměstnání nějaké stresové elementy, jestli ano, jakým způsobem to řešíte ?
Ne, nikdy ne ve vztahu s klientama. Když se to někdy stalo, tak mezi pracovníky – jako že měli spor mezi sebou.

A když se tedy takový konflikt objevil, jak jste to řešila?
Zatím se to nikdy netýkalo mě osobně, pokud se mě to netýká, tak nemůžu do toho vstupovat, ale stejně vás to mrzí a stejně se to nějak dotkne týmu. Můžu k tomu říct vlastní názor, ale to je asi tak vše...Já se snažím být pravdivá, otevřená, takže někdy nechápu, proč se to nerozebere, třeba při supervizi. Já bych do toho šla, ale asi někdo jiný k tomu potřebuje intimitu, třeba si to vyříkat ve dvou, nebo se s tím poprat sám.

Pocítila jste někdy tzv. syndrom vyhoření?
Ne.

Jaký byl Váš první kontakt se supervizí?
Bylo to pro mě příjemné setkání se sympatickou a kvalitní pracovnicí, jakou naše supervizorka určitě je.

Co Vám přinesla?
Přinesla mi pocit bezpečí, věděla jsem, že se najde prostor, ve kterým se můžu vyjádřit a kde můžu sdílet s ostatními pracovníky a oni se mnou, protože v běžném provozu na to není čas. I když jsme si mockrát slibovali, že si uděláme takové intervize, ale v tom programu si na to čas najdeme.

Bylo ta první supervize hned krátce po tom, co jste do zaměstnání nastoupila? Nebo takhle: Pociťovala jste potřebu supervize v době, kdy ještě neprobíhala?
To ne, to jsem necítila, ale když to přišlo a ten prostor jsem měla, tak to bylo super. Ale teď kdyby se třeba řeklo, že supervize nebudou, tak bych cítila, že mi to bude chybět.

Když byste měla doplnit větu: Supervize pro mě znamená - doplňte jedno slovo:
Sdílení.

Co konkrétně pro Vás toto sdílení znamená?
Že můžu otevřeně sdílet své zkušenosti s ostatními pracovníky a supervizorem. A pak že se můžu podílet na sdílení těch ostatních pracovníků.

Supervize je tedy týmová?
Ano, týmová. Také se stalo, že byla supervize mezi dvěma pracovníky, nebo paní ředitelka s pracovníkem, ale to jsem já nezažila.

Jaké konkrétní téma supervize se Vám vrylo do paměti nebo mělo pro Vás nějaký zvláštní význam?
Já si myslím, že při každý supervizi tam člověku něco naskočí, takhle to je, teď tomu rozumím, nebo nějaký impuls k něčemu novýmu.

Zkuste prosím popsat konkrétně váš vztah k supervizi, považujete ji za užitečnou nebo nikoliv?
Za užitečnou ji určitě považuji, hlavně ten prostor pro to sdílení, a taky můžu tam pochopit i kolegy. Že třeba prožívá něco podobného - tím tam určitě dochází ke sblížení mezi pracovníky. Člověk má spoustu otázek a tady má šanci dojít k odpovědím.

Naučila jste se při supervizi nějakou novou dovednost?
Zpětně si uvědomuju, že jsem se naučila například používat číselnou osu. Když je nějaká situace, které nerozumím, nebo mi v ní není dobře, tak si uvědomím tu číselnou osu - třeba že se nacházím na trojce, nebo osmičce, umím si to pojmenovat a pak vím, kde jsem, a že se chci posunout dolů nebo nahoru. To je teď jediná věc, která mě napadá, ale je toho určitě víc.

Měla supervize nějaký vliv na atmosféru v týmu, popř. na Vás - třeba na Váš zdravotní stav?
Já myslím, že má vliv na atmosféru v týmu, i když u nás to dopadlo zrovna tak, že ty věci, které se tam řešili, tak nedopadly, a pracovníci odešli. Při té supervizi se to částečně otevřelo, byla to pro pracovníky příležitost, mohli do toho jít, ale ten jeden pracovník nechtěl, a pak se to nechalo na neurčito...nakonec to dopadlo tak, že odešel. Ale určitě tam ta příležitost byla a já věřím tomu, že by to pomohlo tu atmosféru zlepšit. Tam to chtění musí být ale ze všech stran.

Je něco, co se na supervizi nepodařilo zvládnout?
No právě to, o čem jsme se teď bavily, nepovedlo se ten tým stmelit. Jeden z nich cítil, že bude muset jít hodně do sebe a taky ho to emočně ovládalo, tak taky každej na to prostě nemáme, třeba na to nebyla ta vhodná chvíle, i když je škoda, že se to pak nedořešilo. Ale já věřím, že věci se dějí tak, jak se dít mají.

Jsou zkušenosti se supervizí jen pozitivní nebo i negativní?
Já osobně negativní zkušenost nemám.

Je ještě něco, co vám supervize přinesla třeba do osobního života? Třeba nějaké sebepoznání, nebo novou aktivitu, nový pohled na nějakou skutečnost, nové rozhodnutí...

Měla jsem možnost si zahrát klienta, kdy jsme „jako“ pracovali na individuálním plánu, za cíl jsem si dala, že bych chtěla zhubnout 5 kilo. Byla to taková hra, kdy jsem jakoby měla rozpracovaný individuální plán, a musím říct, že jsem se toho plánu držela a několik měsíců jsem intenzivně denně cvičila.

Jestli tomu dobře rozumím, tak se tedy jednalo o nácvik dovednosti – vedení individuálního plánu?

Ano, bylo to o tom, jak se vytváří individuální plán, a taky se člověk do sebe trošku podíval...když jsem třeba necvičila, tak jsem si musela odpovídat na otázku, proč to neděláš, přece když vědomě chceš tu změnu? A tam jsem ty odpovědi pak našla... takže jsem na základě toho pochopila, že třeba dodržovat určitá napsaná pravidla není tak jednoduché...

Máte ještě jinou zkušenost se supervizí?
Ne, toto je mé první zaměstnání v sociální oblasti, dříve jsem se se supervizí vůbec nesetkala.

Kde čerpáte podporu pro Vaše zaměstnání?
Je to určitě rodina, můj přítel, děti... a hlavně dělám práci, která mě baví, která mě naplňuje, a proto doufám, že ten syndrom vyhoření se mě nebude týkat.

Je ještě něco k tématu supervize, na co jsem se zapomněla zeptat, a co považujete za důležité?
Myslím, že ne, že jsme asi řekli všechno.

Tak Vám moc děkuji za rozhovor.

Příloha III – Rozhovor s Lenkou

Sociální pracovnice Lenka, 32 let, vyšší odborné vzdělání, v současné době studující dálkově VŠ

S Lenkou jsem se setkala na jejím pracovišti. Vzájemně jsem se představily. Hned na začátku setkání si vyjasňujeme, jak bude rozhovor probíhat, že bude nahráván na diktafon, dále pak v čem budou jistá omezení z důvodu zachování její anonymity. Dohodly jsme se, že budeme používat jiné křestní jméno, a názvy pracovišť vynecháme, budeme o nich mluvit jen v obecné rovině. Lenka souhlasila, že mohu přepsaný rozhovor použít ve své bakalářské práci.

Co Vás přivedlo k povolání sociální pracovnice? (jaká byla Vaše přání, motivace, očekávání od studia)
No máme pomáhající profesi v rodině hned dvakrát – matka a sestra jsou profesí zdravotní sestry. I já jsem vlastně chtěla být zdravotní sestra, ale nějak to nedopadlo...V době, kdy jsem se rozhodovala jakou střední školu si vybrat, mě ovlivnilo přání rodičů. Oni chtěli, abych studovala střední ekonomickou školu. To jsem ale odmítla a zvolila studium na rodinné škole, což byl vlastně jakýsi kompromis mezi

mým přáním a přáním rodičů. Čtyři roky jsem teda studovala na rodinné škole obor sociální práce, poté ještě VOŠ sociální. Mým snem byla práce s dětmi – buď s úplně malými - třeba v kojeneckém ústavu, nebo většími do 18- ti let věku. Nějaký čas jsem byla v evidenci úřadu práce, průběžně podstupovala výběrová řízení a nakonec nastoupila do neziskové organizace.

Jaké tedy bylo Vaše první zaměstnání (cílová skupina, jak dlouho jste tam působila, jaký byl rozdíl mezi očekáváním a realitou)
Mé první zaměstnání bylo tedy v neziskové sféře, práce s cílovou skupinou dospělí lidé s duševním onemocněním. Zde jsem pracovala 6 let. Vlastně jsem vůbec nevěděla, co můžu očekávat...měla jsem docela obavy, protože jsem nevěděla, jak se třeba může chovat schizofrenik, člověk s depresí a tak...

Jak se Vám zde pracovalo a v čem Vás tato práce naplňovala?
Hlavní náplní práce byla individuální i skupinová práce s klienty. Práce mě bavila, nicméně se jednalo o práci bez výrazných kroků dopředu, bez zpětné vazby, byla to taková "mravenčí práce", a to vzhledem k cílové skupině, to protože duševní onemocnění je prostě nevyzpytatelné.

Vyskytovaly se v zaměstnání nějaké stresové elementy, jestli ano, jakým způsobem jste to řešila?
Ano, vyskytly se určité potíže v komunikaci v týmu. Dalším významným stresorem byla bohužel přetrvávající finanční nejistota. Kolikrát jsme třeba dva, tři měsíce neměli výplatu. To se odráželo jednak v celkové atmosféře organizace, tak při práci s klienty, tak v neposlední řadě i na mém zdraví. Nakonec jsem to vyřešila odchodem ze zaměstnání.

Můžete být konkrétní, co se týkalo Vašich zdravotních problémů?
Často mě trápily bolesti hlavy, špatně jsem spala, byla jsem unavená, také se vyskytly chřipky, které jakoby byly chronické.

A co Vám pomáhalo vyrovnat se s pracovním stresem?
Určitě byl velkou oporou kolektiv, ve kterém i přes některé problémy zůstala důvěra, sdílení, tolerance. Do nynější doby jsou mí bývalí kolegové také moji nejlepší přátelé.. Dále mně pomáhaly tzv. intervize, které probíhaly jednou měsíčně se spřátelenou organizací v jihočeském kraji, který pracoval se stejnou cílovou skupinou, takže zde byla také možnost vzájemného sdílení problémů, výměny dobré praxe - co třeba funguje, co nefunguje a tak...Co mi pomáhalo dál? Rodina (ta i finančně v období bez výplaty), no a hlavně přátelé, se kterými se můžu pobavit, uvolnit.

Pocítila jste někdy tzv. syndrom vyhoření?
Myslím si, že určité projevy syndromu vyhoření jsem určitě měla, a to zejména ty bolesti hlavy a celkovou únavu, o které jsme před chvílí mluvily. Myslím si, že mi pak velmi pomohla supervize pod vedením zkušeného supervizora.

Takže jste pocítila potřebu supervize, v době, kdy ještě ve Vaší organizaci neprobíhala? V jaké konkrétní oblasti?
Ano, pociťovala. Z dnešního pohledu vidím, jak by to bylo užitečné a to hlavně kvůli

mladému kolektivu, kdy vlastně téměř všechny pracovnice byly krátce po škole, nicméně rozpočet neziskovky toto nedovolil.

Jaké konkrétní téma supervize se Vám vrylo do paměti? Nebo pro Vás mělo nějaký významný přínos?
Určitě téma, které se často opakovalo a bylo o tom, kde je taková ta správná míra zásahu pracovníka do života člověka, abych dokázala dobře pomoci, bez toho abych klienta zbytečně "neopomáhala".

Jaký byl Váš první kontakt se supervizí? Co Vám přinesla?
První zkušenost byla pro mě velmi pozitivní, supervizor byl pro mě známou osobností, uznávanou autoritou. Bylo to velmi přínosné zejména v týmu, který byl otevřený k sobě navzájem, bez přetvářky, zatajování. Musím říct, že supervize se blahodárně projevila na činnosti v týmu, tak i na mých zdravotních potížích, které postupně slábly.

Jednalo se tedy o týmovou supervizi, nebo to bylo jinak? Byla pravidelná?
Supervize byla týmová s možností zvolit si i individuální přístup, to jsem však moc nevyužívala. Supervize probíhaly pravidelně, zhruba jednou za čtvrt roku. Samozřejmě se to dalo přizpůsobit potřebám našeho týmu, takže se třeba stalo, že se objevil nějaký závažný problém a supervize pak proběhal během týdne.

V jaké oblasti Vám supervize nejvíce pomohla – vzpomenete si na nějaký příklad?
No určitě pro mě bylo užitečné naučit si uvědomovat si hranice kontroly a pomoci – rozlišit, co zvolit, jestli pomoc nebo kontrolu. Dalo by se říct, že i v současném zaměstnání tohle téma často řešíme při skupinové supervizi.

Když byste měla doplnit tuto větu : Supervize pro mě znamená.....
Nadhled, odstup.

Co konkrétně to pro Vás znamená?
Že mi v současné době přináší možnost nadhledu, a jelikož je skupinová, tak vidím jiné způsoby řešení, zkrátka vidím více možností, jak určitou věc řešit.

Považujete supervizi za užitečnou, či nikoliv? Jestli ano, v čem?

Za užitečnou ji určitě považuji, vlastně díky supervizi mě myšlenky na práci nezaměstnávají v době mého osobního volna tolik, co dřív. De facto je to takové odlehčení, nevozím si práci domů, ale je zase rozdíl, že když jsme jí neměli a potřebovali a teď, když ji máme povinně jednou za čtvrt roku. V předchozím zaměstnání byla více podle potřeby pracovníků, ne podle kalendáře. Kolikrát se nyní stane, že jdu bez tématu.

Ještě existuje něco, co Vám supervize přinesla? Například novou dovednost, nějaké sebepoznání, něco do osobního života Vám?
Nevím..díky supervizi jsem se naučila nebrat si některé věci osobně...třeba co říkají kolegové. Krom toho jsem si také uvědomila, že se mi těžko pracuje s emočními projevy klienta. I se svýma emocema mám nějakej...prostě si potřebuju věci promyslet, odbrečet a pak jsem schopná o nich mluvit, hledat tam nové věci.

A které projevy u klientů Vám vadí nejvíce?
Pláč, s agresivitou a dalšími věcmi jsem schopna si poradit.

Je něco, co se na supervizi nepodařilo zvládnout?
Ano, nemohla například vyřešit mou finanční nejistotu – i proto jsem toužila po změně zaměstnání a když se naskytla možnost jít pracovat do státní sféry, zkusila jsem výběrové řízení, které vyšlo.

Máte tedy ještě jinou zkušenost se supervizí – po změně zaměstnání?
Ano, v současné době pracuji ve státním zařízení jako sociální pracovník. Pracuji s jinou cílovou skupinou, takže je to pro mě velká změna. Za pozitivní pokládám hlavně tu finanční jistotu – je tu vyšší a pravidelný plat. Zato negativní je to, že je tu méně prostoru pro kreativitu, více direktivního přístupu vzhledem ke klientům. Supervize probíhají, je to však jiné než v předchozím zaměstnání.

V čem je ta změna?
Supervize je skupinová (asi tak 12 – 15 lidí), a je zaměřená na práci s klienty. V té skupině jsou odborníci z celého kraje, kteří pracují se stejnou klientelou, ale nic jiného kromě této supervize nás neslučuje. Supervize je povinná, jednou za čtvrt roku, je to příjemné, ale důvěra, sdílení a intimita, na kterou jsem byla zvyklá, tam není. Musím říct, že se kvůli jedné špatné zkušenosti v současné době raději držím stranou, že když mám nějaký problém, tak uvažuju, jestli to budu sdělovat.

Jestli tomu dobře rozumím, máte pozitivní i negativní zkušenost se supervizí?
Mám jen jednu negativní zkušenost.

Čeho se ta negativní zkušenost týká?

Týká se vynášení informací ven – vlastně pro mě znamená nedůvěru v kolegy, se kterými supervize probíhá. Prostě jsem při jedné supervizi prožívala silné emoce, rozbrečela jsem se, u kolegů to však vyvolalo vlnu nepochopení. No a pak se mi z druhé strany doneslo, že jsem labilní jedinec, který v sociální práci nemá co dělat.

To muselo být nepříjemné...
To ano, rozhodně nedůvěra v kolegy zůstala, a v současné době to řeším tak, že když je bezpečné téma, tak ho při supervizi přinesu, ale nejedná se z mé strany o výraznou aktivitu.

Kde čerpáte podporu pro Vaše zaměstnání (např. přátelé, koníčky, zábava)
Oporou je pro mě rodina a přátelé, kterých mám naštěstí mnoho. Snažím se neustále profesně rozvíjet, v současné době studuju dálkově vysokou školu, i když je fakt, že mi dává pěkně zabrat, ale snažím se pracovat na svém osobním růstu.

Je ještě něco k tématu supervize, na co jsem se zapomněla zeptat, a co považujete za důležité?
Ano, překvapilo mě, že za tu dobu, co je supervize povinná, existuje stále dost velké procento zařízení, kde supervize nemají. Znám případ, kde to řeší třeba intervizí, ale pak

se v tom plácají všichni.

Dobře, moc Vám děkuji za rozhovor a za Vaši otevřenost.

Příloha IV– Rozhovor se Štěpánkou
Sociální pracovnice Štěpánka, 26let, vysokoškolské vzdělání

Se Štěpánkou jsem se setkala v její kanceláři, kde jsem byla očekávána na základě telefonického rozhovoru. Po vzájemném představení jsem povykládala chvíli o mé bakalářské práci, k čemu budu rozhovor potřebovat, jak dlouho bude rozhovor asi trvat a jak to zařídím, aby zůstala Štěpánka v anonymitě. Domluvily jsme se, že budu používat jen smyšlené křestní jméno, i organizaci, ve které pracuje, nechám bez názvu. Celý rozhovor i jeho citace mohu použít ve své bakalářské práci. Rozhovor jsem nahrávala na diktafon.

Co Vás přivedlo k povolání sociální pracovnice? (jaká byla Vaše přání, motivace, očekávání od studia)
Když mi bylo 17 let, byla jsem dlouhodobě hospitalizovaná v nemocnici, kde jsem se setkala se sociální pracovnicí a její práce se mi velmi líbila, přišla mi dost zajímavá. Vždycky jsem nějak věděla, že chci a budu pracovat s lidmi. V posledním ročníku gymnázia jsem se rozhodovala mezi psychologií a sociální prací, která nakonec zvítězila.

Jaké bylo Vaše první zaměstnání v sociální sféře? (jaká cílová skupina, jak dlouho jste tam působila, jaký byl rozdíl mezi očekáváním a realitou)
Toto je mé první zaměstnání, pracuji zde něco přes rok. Cílovou skupinou jsou děti ze sociálně nepříznivého prostředí, no jsou to hlavně děti z rómské minority.

Je nějaký rozdíl mezi tím, co jste od práce očekávala a realitou? Existuje například něco, co Vás v práci zaskočilo?
Někdy mě zaskočí ty děti, to jejich chování a to, jak musí člověk reagovat. Dříve jsem jezdila na dětské tábory jako vedoucí a musím říct, že se mi to vyplatilo. Že člověka pak napadne, jak zareagovat. I když občas se stane, že mě to napadne až na cestě z práce...

V čem Vás tato práce naplňuje?
Je to pro mě určitě seberealizace, práce s dětmi je zábavou, přestože je často psychicky náročná.

Vyskytovaly nebo vyskytují se v zaměstnání nějaké stresové elementy, jestli ano, jakým způsobem to řešíte ?
Ano, vyskytují. Pokud to lze, snažím se problém vykomunikovat, vyřešit s kolegyněmi. Ve volném čase nebo pokud je čas v práci, snažím se odreagovat.

Jakým způsobem?
Pomáhá mi relaxace všeho druhu...to je pro mě třeba procházka, četba, hudba, tanec,

nebo nějaké tvořivé činnosti, nebo si prostě popovídám s kolegyněmi.

Pocítila jste někdy tzv. syndrom vyhoření?
Zatím ne, ale jsem si dobře vědoma toho, že jednou může postihnout každého.

Jaký byl Váš první kontakt se supervizí? Co Vám přinesla?
Poprvé jsem se se supervizí setkala už při studiu na vysoké škole, kdy tvořila součást každé odborné praxe.

Můžete říct, jakou školu jste studovala? A kde jste byla na praxi?

Studovala jsem na zdravotně sociální fakultě, obor sociálně rehabilitační péče. Na praxi jsem byla na hodně pracovištích...třeba na městském úřadě, na dávkách státní sociální podpory, v jedné neziskové organizaci s cílovou skupinou zdravotně postižení. V rámci té praxe pak probíhaly supervize, kde se většinou řešily případy těch klientů.

To bylo na té škole nebo na jednotlivých pracovištích?
To pak probíhalo ve škole, bylo to povinné, naše supervizorka preferovala bálintovské skupiny. Většinou to pro mě představovalo podporu a taky jakoby nové obzory při mém prvním delším setkání s realitou v sociálních službách.

Kdybyste měla doplnit větu: Supervize pro mě znamená - doplňte jedno slovo
Podporu.

Co to konkrétně pro Vás znamená?
Že tam, kde si nejsem jistá nějakým rozhodnutím, nebo jak jsem se zachovala, jak jsem se rozhodla, že supervizor mě podpoří. Je to důležité pro sebevědomí a taky si ověřím, že takto můžu reagovat i příště, když se něco takového vyskytne.

Považujete tedy supervizi za užitečnou?Pokud ano, v čem?
Supervizi jsem vnímala jako užitečnou a nezbytnou při tomto povolání už na škole a nyní ještě více. Při práci občas každý narazí na problém nebo dilema, se kterým potřebuje poradit nebo pouze slyšet jiný pohled na věc. Při případových nebo týmových supervizích se posiluje i tým a zvyšuje se schopnost spolupráce.

A jaké konkrétní téma supervize se Vám vrylo, utkvělo v paměti?
Jednou jsem tady řešila, když moje spolužačka a kamarádka v jedné osobě uvažovala, že se bude hlásit na výběrové řízení, tak jsem řešila takové potencionální vztahy, že kamarádku budu mít jako kolegyni.

Je ještě něco významného, co jste si ze supervize odnesla?
Já si vždycky odnesu, že jsem taková klidnější, vyrovnanější. Je to pro mě taková psychohygiena. Na poslední individuální supervizi jsme se se supervizorkou bavily, že by byl pro mě dobrej nějakej psychoterapeutickej výcvik, tak uvidím, kam mě to nasměruje.

Jsou ty zkušenosti se supervizí tedy jenom pozitivní?
Tady v práci ano, ale abych byla upřímná, tak tenkrát ty supervize ve škole, to mi moc

nesedlo. Některé ty věci se stejně nevyřešily, pak jsem spíš šla si se spolužačkama sednout na kafe a tam jsem to dořešily.

Využíváte supervizi individuální či skupinovou, či týmovou? Má nějaký vliv na atmosféru v týmu, popř. Na Vás (např. na zdravotní stav)?
V zaměstnání využíváme individuální a týmovou supervizi, které se pravidelně střídají, převažuje individuální supervize. Při týmové supervizi se řeší některé věci, ve kterých máme pochybnosti nebo ve kterých dojde k nedorozumění, což má samozřejmě většinou pozitivní vliv na atmosféru v týmu.

Je něco, co se na supervizi nepodařilo zvládnout?
Hmmm...pokud máte na mysli nějaké téma nebo nějakou zakázku, se kterou bych přišla na supervizi a nebyla splněna, tak zatím se mi to nestalo.

Kde čerpáte podporu pro Vaše zaměstnání?
No hlavně v kontaktu s přáteli, zejména s těmi, kteří také pracují jako sociální pracovníci – podporujeme se navzájem. Dále jsou to hudba, tanec, turistika a další koníčky.

Je ještě něco k tématu supervize, na co jsem se zapomněla zeptat, a co považujete za důležité?
Ráda bych dodala, že kvalita supervize závisí podle mého názoru z velké části na schopnostech a kvalitách supervizora a dále na supervidovaných a jejich ochotě otevřít se – třeba novým pohledům, nápadům i případné kritice. Se supervizorkou, která provádí supervize v naší organizaci, jsem velmi spokojená, vyhovuje mi její styl práce a je mi sympatická i jako člověk.

Moc Vám děkuji za rozhovor a přeji v práci i v osobním životě jen to dobré.

Abstrakt

ČERMÁKOVÁ, E. *Supervize a její význam pro pomáhající profese.* České Budějovice 2011. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra psychologie. Vedoucí práce M.Lhotová.

Klíčové pojmy: supervize, pomáhající profese.

Předkládaná práce se zabývá supervizí jako důležitým nástrojem pro pracovníky v pomáhajících profesích. Cílem práce je zjistit, kterou funkci supervize pokládají mnou vybraní sociální pracovníci za stěžejní.

Práce se skládá ze dvou částí.

Teoretická část se zaměřuje na charakteristiku pomáhajících profesí, zejména nároky a úskalími, která jsou s touto profesí spojená. Blíže se věnuje povolání sociálního pracovníka. Druhá část je věnována supervizi, jejím formám, cílům, funkcím, nástrojům.

Praktickou část tvoří kvalitativní výzkum. Jedná se o 4 polostrukturované rozhovory a jejich následnou analýzu. Z výzkumu vyplynulo, že vybraní sociální pracovníci oceňují podpůrnou i vzdělávací funkci supervize. Přestože mají vybraní sociální pracovníci ambivalentní zkušenosti se supervizí, přináší jim mnoho nového: tvůrčí prostor, ve kterém sdílejí své zkušenosti, porozumění souvislostem, vzájemnou podporu a obohacení o jiné možnosti řešení, jiné pohledy a nápady. Supervize podporuje reflexi a sebejistotu pracovníků, působí psychohygienicky, je důležitá pro soudržnost týmu. Působí i v zájmu profesionálního a osobního růstu, může přinést též sebepoznání.

Abstract

The supervision and its importance for helping professions

Keywords: supervision, helping professions

The presented thesis is concerned with the supervision and its importance for people working in helping professions. The aim of this work is to find out which function of the supervision is considered to be fundamental for chosen social workers.

The thesis consists of two parts.

The first theoretical section is focused on the characteristic of helping professions, especially on requirements and difficulties connected with helping professions .This part is centred more on social workers. The second section is intent on the supervision, its forms, aims, functions and tools.

The practical part is formed as a qualitative research. It is based on four semi-structured interviews with the social workers and their subsequent analyses. The result of the research has proved that the social workers appreciate the supportive and educational function of the supervision.

Although the social workers described their supervision experiences as ambivalent, it can bring them many new things: a creative place for sharing experiences, supporting each other, contextual understanding and variegating. The supervision supports reflection and self-confidence and has the important psychohygienic and team cohesion impact. Also the possibility of the professional and personal growth and the occasion of selfknowledge is significant.