

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Brno 2010

Petra Konečná, DiS.

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

**Úloha supervize při výchově a vzdělávání
sociálních pracovníků**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:
doc. PhDr. František Vízdal, CSc.

Vypracovala:
Petra Konečná, DiS.

Brno 2010

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků“ zpracovala samostatně a použila jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této bakalářské práce. Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

V Brně 19. 4. 2010

.....
Petra Konečná, DiS.

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji vedoucímu práce panu doc. PhDr. Františku Vízdalovi, CSc. za jeho podnětné připomínky, pomoc a podporu, kterou mi poskytl při zpracování mé bakalářské práce. Dále děkuji všem komunikační partnerům, kteří byli ochotni účastnit se rozhovorů pro mé výzkumné šetření. A v neposlední řadě bych chtěla poděkovat své rodině za morální podporu, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

.....
Petra Konečná, DiS.

Obsah

Úvod	1
1 Vymezení základních pojmů	3
1.1 Pomáhající profese	3
1.2 Klient – uživatel sociálních služeb	3
1.3 Sociální práce	3
1.4 Kompetence – kompetentní	3
1.5 Supervizor vs. supervidovaný	4
1.6 Zakázka - smlouva – kontrakt	4
1.7 Kazuistika	4
1.8 Zpětná vazba	4
1.9 Sebereflexe	4
2 Úvod do problému supervize	5
2.1 Různé pohledy na definici pojmu supervize	5
2.2 Historie supervize	6
2.3 Poslání a cíle supervize	8
2.4 Funkce supervize	8
2.5 Druhy supervize	9
3 Supervizní proces v praxi	11
4 Osobnost supervizora	14
4.1 Osobnostní předpoklady supervizora	14
4.2 Odborné předpoklady supervizora	14
4.3 Další předpoklady dobrého supervizora	15
5 Osobnost sociálního pracovníka	17
5.1 Poslání a cíle sociálního pracovníka	17
5.2 Kompetence a odborné předpoklady sociálního pracovníka	18
5.3 Výchova a další vzdělávání sociálních pracovníků	21
6 Metodologie	25
6.1 Cíl výzkumu	25
6.2 Motivace k výzkumu	25
6.3 Výzkumná otázka	26

Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků

6.4	Volba metodologie.....	26
6.5	Metoda sběru dat.....	27
6.6	Konceptualizace výzkumné otázky.....	27
6.7	Časové a teritoriální vymezení výzkumu.....	28
6.8	Výběr výzkumného vzorku.....	28
6.9	Komunikační partneři	28
7	Analytická část	30
7.1	Proces supervize.....	30
7.2	Zakázka jako alfa a omega celého procesu.....	34
7.3	V hlavní roli supervizor	38
7.4	Konkrétní praktické přínosy supervize pro sociální pracovníky	44
7.5	Shrnutí výsledků výzkumu	55
	Závěr	57
	Resumé	59
	Anotace.....	60
	Seznam literatury	61
	Seznam příloh.....	63

Úvod

V dnešní době je více, než kdy před tím, kladen důraz na dodržování standardů kvality poskytovaných nejen sociálních, ale i psychologických, pedagogických a zdravotnických služeb. Trendem je profesionalizace pomáhajících profesí, což sebou nese větší nároky na pracovníky, zejména na jejich kompetence a další profesionální rozvoj a sebevýchovu.

Za podstatné rovněž považuji uvést fakt, že fungující supervize se také čím dál častěji stává důležitým indikátorem pro udělení grantů pro většinu projektů v sociální sféře placených z Evropské unie.

Kromě formálního systému vzdělávání a podpory, je to právě supervize, která pokud je prováděna systematicky, odborně a kvalitně, může vést k dalšímu odbornému i osobnostnímu rozvoji, ke zvýšení kvality a růstu spokojenosti sociálních pracovníků z jejich práce.

V rámci mé bakalářské práce jsem se proto rozhodla zabývat konkrétně tématem **Úlohy supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků**. Důvodů pro výběr právě tohoto problému bylo několik. Prvním byl fakt, že pracuji jako sociální pracovníce a proto je mně problematika sociální práce velmi blízká. Zním tak velmi dobře její kladné i záporné stránky a možná úskalí, proto jsem se záměrně rozhodla zaměřit na supervizi sociálních pracovníků v neziskových organizacích.

Dále mám rovněž vlastní praktickou zkušenost se supervizí v různých jejích formách od intervize, individuální či týmové supervize, supervizí zaměřenou na klienta i na chod celé organizace až přes supervizi Bálintovského typu. Tyto zkušenosti jsem nabíla jak při mé práci v sociálních službách v České republice, tak za mého působení ve Velké Británii. I přes to, že jsem již zažila několik supervizních setkání, která nebyla zcela vydařená, moje zkušenosti s touto formou podpory a rozvoje jsou obecně velmi kladné a probudily ve mně velký zájem proniknout do této problematiky hlouběji a možná se v budoucnu tímto směrem ubírat.

Dalším důvodem pro výběr tohoto tématu byl fakt, že v procesu supervize vidím velkou vazbu na sociální pedagogiku a andragogiku, kde se prolíná princip potřeby dospělého jedince po zpětné vazbě, která může vést k volbě dalšího vzdělávání a učení. Jde o zodpovědnost každého jedince se věnovat celoživotní sebevýchově a rozvoji.

V neposlední řadě bych uvedla i motivaci ve formě mojí vlastní zvědavosti, doposud jsem se totiž v odborné literatuře nesečkala s tím, že by se na supervizi někdo z autorů díval optikou výchovy a vzdělávání. A naopak ani v kontextu výchovy a vzdělávání sociálních pracovníků jsem nenalezla dostatečnou odpověď na otázku, jak je tomu v praxi, kdy je supervize uskutečňována na pracovištích sociálních pracovníků.

Moje bakalářská práce je rozdělena na dvě části. V první části se po uvedení základních pojmů snažím čtenáře seznámit s fenoménem supervize z poznatků a informací získaných z odborné literatury. Zaměřuji se na definici pojmu supervize, na historii, poslání a funkci. Velkou pozornost rovněž věnuji superviznímu procesu v praxi, jeho praktická ilustrace snad povede k lepšímu pochopení procesu supervize. Roli supervizora, jeho osobnostním, odborným i dalším předpokladům je věnován další kapitola. V neposlední řadě se zaměřuji na osobnost sociálního pracovníka, jeho poslání a cíle, které ve své praxi sociální práce naplňuje.

Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků

Dále se čtenář dočte o jeho kompetencích a odborných požadavcích, které jsou kladeny na jeho fungování buď ze zákona o sociálních službách či v kontextu standardů kvality. Snažím se popsat i problém výchovy a vzdělávání sociálních pracovníků.

Druhá část mé bakalářské práce je věnována výzkumu. Dala jsem si za cíl zjistit z názorů sociálních pracovníků, jaká je subjektivně pro ně úloha supervize v procesu jejich dalšího rozvoje a výchovy. Snažím se zjistit, zda sociální pracovníci vnímají, že je supervize nějakým způsobem rozvíjí, motivuje ke změnám či k aktivitě pro zaměření se na sebevýchovu, seberozvoj či další vzdělávání.

Pro svůj praktický výzkum jsem zvolila kvalitativní výzkumnou teorii. V kapitole věnované metodologii popisuji cíl a motivaci k výzkumu, uvádím zde svou hlavní výzkumnou otázku, vysvětluji volbu metodologie i metodu sběru dat. Následuje konceptualizace výzkumné otázky, časové a teritoriální vymezení výzkumu, postup výběru výzkumného vzorku a charakteristika mých komunikačních partnerů. Klíčovou kapitolou této druhé části mé práce je oddíl analytický, kde se snažím analyzovat informace získané z rozhovorů s komunikačními partnery. V závěru zde čtenář nalezne shrnutí výsledků výzkumu.

1 Vymezení základních pojmů

Jak jsem již uvedla v úvodu, ve své bakalářské práci se zabývám problémem supervize sociálních pracovníků. Je to téma široké a nese v sobě spoustu specifických problémů a pojmů. Pro lepší orientaci a srozumitelnost považuji za důležité na začátku definovat některé základní pojmy, se kterými se čtenář při dalším čtení mé práce setká.

1.1 Pomáhající profese

Dle Krause (2001) se jedná o profese, jejichž posláním je nejrozmanitější péče o klienty nebo jejich podpora, která u nich přispívá k subjektivnímu pocitu vyrovnanosti, spokojenosti a pohody a nebo stimuluje jejich potenciál k vyrovnání se s nároky obtížných životních situací či k osobnostní změně.

Dle Kopřivy (2006) jde především o lékaře, zdravotní sestry, pedagogy, sociální pracovníky, pečovatelky, psychology.

Matoušek (2003) jej doplňuje o to, že centrem zájmu pomáhajících profesí by měl být klient jako osoba se všemi svými rolmi. Je to profese kladoucí na pracovníky velké nároky a vysokou emoční zátěž.

1.2 Klient – uživatel sociálních služeb

Dle Matouška (2008, s. 83) je to subjekt, který využívá sociální služby. Může to být osoba, rodina, skupina i komunita. V rámci mé bakalářské práce tento pojem označuje osobu, člověka, který využívá sociální službu poskytovanou formou sociální rehabilitace.

1.3 Sociální práce

Je Matouškem (2008, s. 201) charakterizována jako společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejíž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů jako je chudoba, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanost aj.

1.4 Kompetence – kompetentní

Kompetentní znamená být způsobilý a oprávněný, je to dovednost jednat v souladu s uznávanou profesionální rolí. Dosahovat kompetence je tedy proces učení – osvojování si role sociálního pracovníka (Horáková, 2000).

1.5 Supervizor vs. supervidovaný

Supervizor je člověk, který provádí supervizi. Je vybaven určitými odbornými znalostmi a dovednostmi a poskytuje zaměstnancům podporu a poradenství. Může to být externí pracovník, který do organizace pravidelně dochází nebo interní, který je členem managementu. Supervizor provádí supervizi se *supervizantem* někdy se také nazývá jako *supervizant* nebo *supervidovaný* (Baštecká, Goldmann, 2001).

1.6 Zakázka - smlouva – kontrakt

Je dle Řezníčka (2000) to, na čem se spolu sociální pracovník a supervizor domluví že bude obsahem jejich práce, obsahuje očekávání, pravidla, časový rámec. Může mít jak písemnou, tak ústní podobu. Smlouva by měla obsahovat označení poskytovatele služby a klienta, formu a rozsah poskytované služby, dobu a místo, kde bude poskytována, popř. ujednání o úhradě za tuto službu, definici cíle služby a odhad délky kontaktu mezi poskytovatelem a klientem.

Zakázka rovněž označuje to, s čím supervizant na supervizi přichází a co chce v jejím rámci řešit.

1.7 Kazuistika

Kazuistika je popis konkrétního případu, jeho aktuálního stavu i jeho historie. V sociální oblasti se kazuistika také někdy nazývá „případová studie“ (Jandourek, 2001).

1.8 Zpětná vazba

Anglicky tento pojem vyjadřuje slovo *feedback*, což znamená odezva, odpověď.

Pro potřeby mojí práce je tímto označeno poskytování a přijímání reakcí a poznámek s cílem zlepšit kvalitu a užitečnost daného kání a jednání (Svobodová, 2002). Jedná se o vyjádření názoru na určitý problém, situaci, potvrzení naplnění či nenaplnění očekávání.

1.9 Sebereflexe

Jedná se o přemýšlení, uvažování, rozjímaní o sobě. Reflexe – reflektovat je uvědomovat, zrcadlit (Klimeš, 2002).

2 Úvod do problému supervize

Neexistují chyby, existují jen podněty k lepšímu řešení...¹

Záměrně tuto kapitolu uvádím jednou ze supervizích zásad, protože se domnívám, že zřetelně vykresluje hlavní podstatu procesu zvaného supervize.

V následujícím textu se pokusím představit čtenáři problém supervize, uvedu některé její definice a v podkapitolách se budu věnovat historii, poslání, funkcím, druhům a mnoha dalším aspektům tohoto košatého tématu. Snažila jsem se vybrat jen ty aspekty supervize, které pomohou lépe pochopit problematiku supervize, a které mají vztah k cíli mé práce.

Při vyslovení pojmu „*supervize*“ je patrné, že se nejedná o původem české slovo. Zmíněný termín pochází z latiny, kde „*super*“ znamená výše nebo přes a „*visio*“ označuje pohled. Pojem supervize k nám přešel z angličtiny – *supervision*, kde byl původně pojmem z ekonomického prostředí a byl překládán jako dohled, dozor, kontrola či inspekce. To je pravděpodobně jeden z důvodů, proč pojem supervize může vyvolávat negativní pocity z toho, že má nad námi někdo kontrolou. A z toho vyplývající asociace k stavu podřízenosti, že nad námi má někdo moc-dohled, přinášející možné sankce či restriktce. Tak tomu opravdu může být např. v komerčním sektoru. V kontextu pomáhajících profesí, kterými se tato práce zabývá, je správným obsahem tohoto pojmu spíše vhléd nebo nadhled.

Supervize se u nás začíná pomalu, ale jistě obecně zabydlovat, což s sebou přináší i kvalitnější teoretickou základnu. V odborné literatuře se k danému tématu může člověk setkat s mnoha definicemi.

2.1 Různé pohledy na definici pojmu supervize

Česká asociace streetwork charakterizuje supervizi jako celoživotní formu učení, zaměřenou na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí, kdy důraz je kladen na aktivaci vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí. Namísto hodnocení, striktní kontroly, upozorňování na chyby či jednostranného udílení rad nastupuje vzájemná spolupráce mezi supervizorem a supervidovaným, společné hledání řešení v prostředí důvěry, rozvíjení sebereflexe² vedoucí k pochopení neuvědomovaných souvislostí, vztahů, pocitů a jejich odrazu v pracovní činnosti.

Úlehla (2000) udává, že supervize je komplexní profesionální pomoc pro příslušníky různých profesních oborů, kteří chtějí reflektovat své profesionální jednání a z něj plynoucí konflikty, problémy a „slepé uličky“. Toto jednání je reflektováno v kontextu osoby, instituce a společnosti, a tím je podněcováno ke změnám.

Hawkins a Shohet (2004) se domnívají, že supervize je proces spoluutvářený v rámci vztahu, je to ústřední forma pomoci, při které se sociální pracovníci nejen soustředí na vlastní obtíže, ale také se se svým supervizorem dělí o část odpovědnosti za práci s klienty.

¹ Zásada supervize (Havrdová, 1999 s. 36)

Je to součást neustálého profesního učení a vývoje, ve kterém se pracovníci naučí lépe využívat vlastní zdroje, lépe si poradit s objemem práce a řeší nevhodné vzorce chování a zvládání obtíží. V případě, že práce, kterou pracovník vykonává, se snaží pomáhat klientům přebírat větší odpovědnost za vlastní život, je nezbytné, aby pracovníci dělali totéž. K tomu napomáhá efektivní supervize. Hess (in Hawkins a Shohet, 2004) dodává, že *supervize je nejčistší mezilidská interakce*, jejímž obecným cílem je, aby se supervizor setkával se supervidovaným a společně usilují o to, aby mohl supervidovaný účinněji pomáhat lidem.

Supervize je metoda zvyšování profesionálních kompetencí a zkvalitňování procesu práce s klientem, rodinou, skupinou a komunitou. Tato metoda pomáhá sociálnímu pracovníkovi ověřit si účinnost svých postupů, zůstat citlivým ke skutečným potřebám klienta a akceptovat jeho individuální odlišnost. Supervize přináší alternativní pohledy na řešení různých situací, pomáhá korigovat neefektivní pracovní postupy a stereotypy, je prevencí syndromu vyhoření a vytváří možnost pro kvalitnější fungování sociální práce a instituce, která tuto práci zajišťuje (Gabura, 2003).

Ze zmíněných definic mimo jiné vyplývá, že supervize se snaží o prevenci jak Syndromu vyhoření pracovníka, tak toho, aby se jeho práce nezvrtla v nekvalitní konání, aby jej práce stále naplňovala a on se v ní necítil sám. Tato vlastnost je společná i pro sociální pedagogiku, i ta se snaží o prevenci, i když využívá odlišných nástrojů.

2.2 Historie supervize

Supervize představuje důležitou oblast profesního růstu, původně byla běžnou součástí poradenství, psychoterapie a sociální práce. V posledních letech je stále více žádána a oceňována i v dalších oblastech práce s lidmi – u pomáhajících profesí, v medicíně, školství, výchově, managementu, pracovních týmech, organizacích.¹ Tato kapitola je věnována historii supervize ve světě i u nás.

2.2.1 Ve světě

Historie supervize jde ruku v ruce s historií sociální práce v USA, která se datuje na první polovinu 19. století. Zde se v roce 1904 objevuje první publikace o supervizi, jejímž autorem byl J. Brackett a nesla název *Supervision and Education in Charity*. V roce 1917 se supervize objevuje v prvních standardech americké sociální práce, po té se rozšiřuje do dalších oblastí práce s lidmi, jako je poradenství, medicína nebo psychoterapie. Zanedlouho se rozšířila i do zatím méně tradičních oblastí, kterými byla pedagogika, práce policie, soudnictví nebo vězeňství (Gabura, 2003).

Můžeme se domnívat, že už klasici psychoanalýzy² vedli diskuzi o svých případech, postupech a řešeních (Smékal, 2003). Například Sigmund Freud a někteří další lékaři považovali supervizi za souhrn učení, praxe a šíření psychoanalýzy (Svobodová, 2002). Za dalšího významného průkopníka považuje Kopřiva (2006) anglického psychoanalytika Michaela Bálinta, který v 50. letech přišel se speciálním způsobem, tzv. Balintovskou skupinou³.

¹ Zdroj: <http://www.supervize.eu/> ze dne 6.2.2010

² Psychoanalýza = psychoterapeutická škola založená na základě prací Sigmunda Freuda, podstatou je, že psychoterapeut se snaží odkrýt a pochopit nevědomý materiál klienta (Hawkins a Shohet, 2004)

³ Více o balintovských skupinách v podkapitole 3.5 Druhy supervize

Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků

V Evropě prošla supervize dvěma vlnami zájmu, po první vlně v 60. letech zájem opadl až téměř vymizel, až od 80. let znovu stoupá společenská objednávka. Vznikají profesní asociace supervizorů. Supervize se v této době také uchytila na mnoha univerzitách jako samostatný obor (Havrdová, 2003).

Britská poradenská asociace vydala první dokument o supervizi v roce 1987, kde stanovila její základní pravidla. Tento dokument obsahuje i uznání toho, že supervize není určena pouze pro supervidovaného, ale také má sloužit k užtku klienta (Hawkins a Shohet, 2004).

Supervize se stala nedílnou součástí většiny pomáhajících profesí. Nastává situace, kdy je supervize požadována „ze zdola“, ze strany prakticky orientovaných sociálních pracovníků, kteří začínají sami vyžadovat supervizní práci na jejich pracovišti ze své vlastní potřeby (Gabura, 2003).

2.2.2 V České republice

O supervizi práce pomáhajících profesí se u nás nemluví dlouho, tento pojem se rozšířil až v posledním desetiletí, ale je nezbytnou součástí některých psychoterapeutických přístupů (např. zmíněné psychoanalýzy) už mnoho let (Vodáčková, 2002).

Od 60. let se u nás začal budovat systém výcviků v psychoterapii a supervize se stávala součástí těchto výcviků a pokračovala i po jejich ukončení (Gabura, 2003).

Od 80. let se do praxe začali uvádět balintovské skupiny jako supervizní systém původně pro praktické lékaře. Zasadil se o to především psycholog Jiří Růžička (Vodáčková, 2002).

Pokusem o soustavnější vzdělávání v supervizi byly semináře s mnichovskou analytičkou Marií Rohde na začátku 90. let (Šimek, 2004). V roce 1996 začali britští lektoři v souvislosti s programem Phare realizovat kurzy supervize pro sociální pracovníky. Absolventi těchto kurzů vytvořili další pracovní skupiny, které společně s celou řadou pracovníků vypracovaly návrh praktických kompetencí sociálních pracovníků a dále pokračovali v supervizních výcvicích.

V roce 2000 v Telči pod vedením zkušených odborníků z Irska Johna Lundberga a Thomase Larkina proběhl kvalitní supervizní výcvik v rámci projektu „Česko-irská horizontála“ (Svobodová, 2002). O rozvoj supervize se u nás stará několik organizací, jsou pořádány výcviky, symposia, workshopy. Supervize se neustále rozvíjí, stává se zní profese, vznikají snahy o vytvoření společných kritérií pro její provádění a pracuje se i na etických kodexech. Tento obor se akreditoval na Fakultě humanitních studií UK.

V lednu 2002 byl ustaven Český institut pro supervizi, jako výsledek spolupráce koordinované zejména Dr. Henkovou a ČATA (Česká asociace pro transakční analýzu). Posléze doc. Kožnarem a Dr. Pfeifferem – mezi Pražským psychoterapeutickým institutem a britskou psychoterapeutkou a supervizorkou Julií Hewson – členkou předsednictva EAS. Pod jejím vedením začaly probíhat výcviky pro supervizory garantované Evropskou asociací pro supervizi.¹

¹ Zdroj: <http://www.supervize.eu/> ze dne 6.2.2010

2.3 Poslání a cíle supervize

Poslání supervize je vyjádření jejího smyslu skrze práci. Jak vyplynulo z předchozích definic „základním posláním supervize je, že má přispívat ke zkvalitnění práce“ (Havrdová, 2000, s. 35). Má rovněž potenciál dosáhnout dalších důležitých cílů, její smysl a funkce jsou rozvětvenější. O tom budu mluvit v této podkapitole.

Posláním supervizní práce je podle Foitové (2003) hlavně rozvoj jak emocionální, tak rozvoj tvořivého myšlení, nových perspektiv v profesním životě a péči o profesní "blaho" pracovníků a v důsledku toho i blaho klientů. Prvním krokem a úlohou supervizora je vytvořit bezpečný **vztah**, ve kterém je možno se učit, hovořit o nejistotách, kde je prostor i pro nedorozumění a nesouhlas. Je to prostor, kde lze "dělat chyby", poučit se z nich a napravit je, pojmenovávat, uvědomovat nevědomé, reálně se hodnotit. Je to rovněž prostor, kde také lze dávat podporu, oceňovat, upevňovat profesní sebejistotu a zvyšovat odbornou kompetenci, vyučovat a poskytovat informace. Dále zde hledat řešení problémů, plánovat a věnovat pozornost etickým dilematům, hranicím, distribuci moci a odpovědnosti. A v neposlední řadě je to prostor, kde sociální pracovníci mohou modelovat schopnost péče o sebe včetně odmítnutí nepřiměřených očekávání a nároků.

Hawkins a Shohet (2004) se domnívají, že supervizní proces může mít za cíl v souladu se svým posláním, vytvořit nové promyšlenější způsoby pohledu a koncepčního myšlení. Nové chápání vlastní role, funkce a flexibilní jednání nebo dosažení změny v myšlení a jednání jedinců, k nastartování nových procesů a struktur – ovšem je-li to v souladu se zakázkou organizace, která si supervizi objednala.

Český institut pro supervizi k tomu uvádí, že cílem supervize může být vyšší uspokojení z práce, zvýšení její kvality a efektivity, prevence profesního vyhoření. Je prokázáno, že prostřednictvím „dominového efektu“ může být dobrá supervize prospěšná nejen supervidovanému, ale především jeho klientům, žákům, zaměstnancům atd.

2.4 Funkce supervize

Baštecká a Goldmann (2001) vidí hlavní funkci supervize v tom, že by měla „zaručovat dobrou úroveň odbornosti, která pro daného odborníka představuje možnou záruku dobrého pochopení a osvojení si profesionálních hodnot supervize v systému řízení, dobrého rozvoje odbornosti (supervize jako součást vzdělávání), dobrého zvládnutí profesních nároků (supervize jako podpora)“. Z toho vyplývá, že supervize plní 3 základní funkce, dle Havrdové (1999) označeny jako funkce:

- ❖ **vzdělávací**
- ❖ **podpůrná – podpůrný systém**
- ❖ **administrativní**

2.4.1 Funkce vzdělávací

Proctorová in Hawkins a Shohet (2004) ji označuje jako funkci *formativní*. Jedná se o funkci, která se týká rozvoje dovedností, porozumění a schopností supervidovaných. Tento proces se odehrává pomocí reflektování a rozebírání práce s klienty, kdy při

reflektování může supervizor pomoci supervizantovi lépe rozumět klientům, chápat dynamiku toho, jak probíhají jejich interakce, více si uvědomovat své reakce a odezvy na klienta, zkoumat, jaké jsou další možnosti práce s touto a podobnou situací klientů a nakonec zhodnotit, to jak a s jakými výsledky intervenují. Supervize pomáhá stále se učit a odborně rozvíjet, lépe zvládat požadavky profese i organizace, přináší nové přístupy dle různorodých potřeb klientů (Hawkins a Shohet, 2004).

Cohen in Maroon, Matoušek a Pazlarová (2007, s. 8) přímo uvádí, že „supervize je vzdělávací proces se specifickými charakteristikami a cíli“.

2.4.2 Funkce podpůrná

Dle Kadushina in Hawkins a Shohet, 2004 nazývána jako funkce *restorativní*.

Havrdová (1999) se domnívá, že tato funkce pomáhá pracovníkovi zvládat množství stresu, které mu pomáhající profese přináší. Hawkins a Shohet (2004, s. 60) k tomu dodávají, že zmíněná funkce je „způsob reagování na skutečnost, že na všechny pracovníky účastníci se důvěrné práce s klienty nevyhnutelně působí zoufalství, bolest a roztržštěnost klienta a potřebují čas, aby si začali uvědomovat, jakým způsobem je to může ovlivňovat, a aby své reakce mohli lépe zvládat“.

Klíma (2003) říká, že podpůrná funkce supervize si dovoluje připustit vlastní chyby a limity a porozumět osobnímu rozměru práce.

2.4.3 Funkce administrativní

Dle Kadushina *řídící*, Proctorová ji označuje za *normativní* (in Hawkins a Shohet, 2004). Tato funkce plní při práci s lidmi funkci kontroly kvality. Nejen v sociální práci, může přes dosaženou odbornost a zkušenosti dojít k lidským selháním (předsudky, slepá místa). Pracovník může narazit na citlivá místa v důsledku svých minulých „zranění“ - nevyřešených problémů. Je proto zapotřebí mít někoho, kdo se podívá společně s pracovníkem na jeho práci a postupy. Touto osobou může být právě osoba supervizora. V mnoha případech nese supervizor odpovědnost za blaho klientů i za to, jak s nimi pracovník pracuje, zda je jeho konávání správné a odpovídá etickým standardům. Někdy je supervizor odpovědný i za prosazování standardů agentury, ve které se supervize odehrává (Hawkins a Shohet, 2004).

2.5 Druhy supervize

Supervize se v pomáhajících profesích objevuje v mnoha různých podobách a liší se svým zaměřením. Má mnoho různých forem a dá se třídit podle několika parametrů. Havrdová (28/2000, s. 37, 38) uvádí základní druhy a formy supervize, které člení podle těchto základních aspektů :

- ❖ **podle roviny:** rozvojová supervize (výcviková), odborná supervize, Bálintovská skupina
- ❖ **podle způsobu práce:** individuální supervize, týmová supervize, skupinová supervize, programová supervize (organizace)

Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků

- ❖ **podle předmětu práce:** případová – klientská supervize, supervize zaměřená na metodu a různé myšlenky a koncepty, supervize zaměřená na pracovníka a jeho pocity a kompetence
- ❖ **podle toho, kdo ji provádí:** interní supervizor, zvenčí – externí supervizor
- ❖ **podle toho, jak je prováděna:** přímo v dění nebo zprostředkovaně
- ❖ **podle toho, s kým je prováděna:** supervize poskytovaná **účastníkům běžného výcviku**, nebo **supervize lidí z praxe**, kteří samostatně a kompetentně pracují s klienty. Profesionální rozlišení na supervizi **psychoterapeutů, pracovníků linky důvěry, sociálních pracovníků, manažerů, studentů** atd. (Svobodová, 2000).
- ❖ **podle toho jakou formou je prováděna** – viz. tabulka č. 1

Tabulka č. 1 **Modely supervize** dle Havrdové (1999)

Formální způsob	
1. Supervize má podobu plánovaných schůzí na individuálním nebo skupinovém základě, s dohodnutými body k projednání a předem stanovenými metodami k dosažení cílů. Taková setkání mohou být domluvena na omezenou nebo neomezenou dobu, pro obecný nebo zvláštní účel.	2. Supervize má podobu neplánovaných diskusí a konzultací na individuálním nebo skupinovém základě, kde se téma a projednávané body musí ujednotit na místě, často v případech, kdy vznikla nepředvídaná krize nebo problém.
Plánovaná supervize	Supervize AD HOC
3. Jednotlivci a členové skupiny se dohodnou, že si budou při práci s klienty nebo při vykonávání jiných úkolů vzájemně poskytovat pomoc, radu, konstruktivní kritiku a jiné formy zpětné vazby. Tyto dohody jsou uzavřeny podle předem stanovených cílů a jsou pravidelně sledovány a kontrolovány.	4. Supervize je poskytována mlčky, zatímco pracovníci pracují s klienty nebo vykonávají jiné úkoly. Může mít podobu pomoci, rady, konstruktivní kritiky nebo nabídky příkladu a demonstrace. Tato činnost se může stát jádrem diskuse ve formálnějším kontextu a vyvinout se v explicitní supervizní dohodu, ale nejdříve se objevuje neplánovaně z důvodu potřeb a okolností.
Neformální způsob	

Podrobný popis jednotlivých druhů supervize je obsahem **Přílohy č. 1**

3 Supervizní proces v praxi

Rozhodla jsem se do své práce zařadit samostatnou kapitolu, která se věnuje procesu supervize hlavně z toho důvodu, aby čtenář lépe porozuměl tomu, jak supervize v praxi sociálních pracovníků obecně probíhá.

Supervizní práce může dle Foitové (2003) probíhat na různých rovinách. Lze ji použít jako:

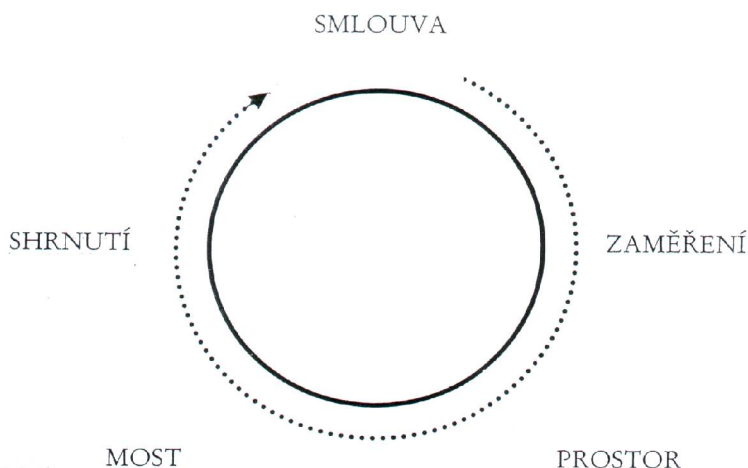
- ❖ metodu poradenství, s jejíž pomocí jednotlivci, týmy, skupiny a organizace reflektují své profesionální konání a struktury svého pracovního prostředí
- ❖ proces (proceduru), skrze nějž (s pomocí supervizora) se hledají řešení problémů, které jednotlivci, týmy atd. zažívají v pracovní situaci
- ❖ model procesu učení, který nabízí různé způsoby přemýšlení při zacházení s odbornými problémy
- ❖ teoretický koncept, který umožňuje reflektovat a pojmenovat faktory vztahující se k profesionální komunikaci.

Supervizi si sjednává (najímá) jeden člověk-terapeut, sociální pracovník nebo skupina lidí (např. pracovní tým) se supervizorem za účelem jednorázového nebo opakovaného setkání.

Základem dobré supervize je dle Foitové (2003) uzavření kontraktu, tedy dohody o supervizi. Kontrakt má obvykle dvě části a to technickou a obsahovou. Technický kontrakt se sjednává před zahájením supervize. Měl by obsahovat typ domluvené supervize (individuální, případová...) místo, frekvenci setkávání, a ujednání o ceně. Dobré je také předem vyjednat, co se stane, když jedna či druhá strana bude muset supervizi odvolat nebo za jakých podmínek lze od supervize odstoupit. Součástí kontraktu (nejlépe psaného) bývá také doba, na níž se supervize sjednává (určitá, neurčitá), otázka mlčenlivosti a případných písemných výstupů ze supervize

Průběh samotného supervizního procesu přehledně ilustruje obrázek kruhového neboli cyklického modelu supervize.

Obrázek č. 1 Schéma cyklického modelu supervize dle Svobodové (2002)



3.1.1 Smlouva – kontrakt

Jedná se o výše uvedený obsahový kontrakt neboli zakázku. Ať jde o jakýkoliv druh supervize v úvodu každého setkání by se měl supervidovaný (příp. supervidování) pokusit definovat svou „zakázku“. Tedy specifikovat, co od dnešní supervize očekává, v čem potřebuje pomoci, jaké téma, otázky na supervizi přináší. Ustanovení takové vzájemné dohody umožňuje hladký start a rychlé zaměření na skutečnou práci v zájmu klienta. Tato dohoda může mít jak ústní, tak písemnou podobu. Uzavření této dohody může být často tím nejtěžším úkolem, který supervizora a supervidanta čeká (Svobodová, 2002).

Úkolem supervizora je dle Foitové (2003) držet se domluvené zakázky. Supervizor může nabídnout rekontraktování – např. když se ukáže, že původní zakázka byla stanovena příliš úzce nebo se za ní skrývá jiný požadavek. Vždy by však měl obsah supervize odpovídat vzájemné dohodě. Dodržování kontraktů přispívá k oboustranné důvěře a k bezpečí supervizního prostoru.

3.1.2 Zaměření

Je další fází, která nastupuje po uzavření smlouvy, jedná se o zaměření na určitý problém – na určité téma (zakázku) a trvá po celou dobu sezení. Pokud je zaměření správné, potom zaručuje systematický vývoj práce (Svobodová, 2002).

3.1.3 Prostor

Někdy také nazýván jako oáza – prostor pro dění. Tato fáze bývá jádrem celého supervizního procesu, momentem otevřenosti a tvořivosti. Supervizorovi i supervidovanému je zde dovoleno nevědět, nemít odpovědi a hledat. Otevře se prostor pro objev nových možností, které mohly být do té doby někde zablokované. Díky tomu se uvolňuje napětí, které může pramenit z obav, jestli se práce s klientem daří nebo ne. Vztah supervizora a supervidanta v sobě obsahuje vcítění, respekt, opravdovost, konkrétnost, pro tento kvalitní a komplexní vztah se v supervizi objevuje speciální název a to *reflexivní spojenectví*. Celý tento vztah ještě obsahuje aspekt „nevědomého materiálu“¹ - přenos, proti-přenos a paralelní procesy. Je nutné, aby supervizor o existenci možného působení nevědomého materiálu věděl a uměl jej v zájmu supervidovaného i jeho klienta zaznamenat a vypořádat se s ním. Prostor je i místem pro hledání představ, pocitů a probíhajících asociací (Svobodová, 2002).

3.1.4 Most

Tato fáze zahrnuje velký podíl zaměření na klienta, objevuje se v ní prostor pro přemýšlení o aplikaci nových nápadů, způsobů, poznatků a možností, které se objevily

¹ Dle Svobodové (2002) jde o skutečnost, která se může objevit na straně supervizora, supervidovaného, ale i u klienta. Projevuje se prostřednictvím principů přenosu a proti-přenosu. Přenos je soubor neuvědomovaných očekávání, která klient obrací na profesionála a ta komplikují jejich pracovní vztah, je součástí širšího principu a tím je projekce, zjednodušeně to znamená, že osoba A chová pocity k osobě B, jako by to byla osoba C. Zážitky, zkušenosti, city, které se odehrávaly nebo odehrávají s osobou C, se přenesou na osobu B, v našem případě na supervizora. Proti-přenos je soubor neuvědomovaných očekávání, reakcí, duševních pochodů supervizora na supervidovaného a jeho chování, je to něco, co komplikuje jejich vztah. Uvědomování proti-přenosu a jeho zvládnutí je náplní supervize.

Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků

během supervize, do praktické práce s klientem. Jedním ze způsobů může být „hraní rolí“, kdy se supervizor postaví do role klienta a nechá supervidovaného, aby pracoval na případu (Svobodová, 2002, s. 57).

3.1.5 Shrnutí

Dle Svobodové (2002) se jedná o závěrečnou fázi celého procesu, která dává příležitost reflektovat kvalitu a efektivitu proběhlé práce. Je to vhodné místo pro zpětnou vazbu, při kterém je důležité, aby se jednalo o oboustranný proces, kdy jsou obě strany ochotny sdělovat své myšlenky, pocity, postřehy během supervize a naslouchat jeden druhému. Pokud je zpětná vazba uskutečňována v otevřeném, citlivém prostředí, může být velmi cenným zdrojem poučení. Foitová (2003) uvádí, že v závěru supervizního setkání obvykle nechává čas na reflexi. Supervidovaní se tak mimo jiné mohou vyjadřovat k tomu, jak jim vyhovoval styl vedení supervize. Při závěrečné reflexi mohou být také pojmenována témata, kterým by bylo užitečné se věnovat v některé z příštích supervizí.

4 Osobnost supervizora

*Učit znamená ukazovat, že je to možné.
Naučit se znamená umožnit to sobě.
Naučit se můžeš jen tím, že budeš učit¹*

„Správný“ průběh supervize, její kvalita a následný efekt, který vede ke zkvalitnění práce v rámci poskytované služby se odvíjí od všech zúčastněných supervize.

U supervidovaných sociálních pracovníků hraje velkou roli jejich motivace, otevřenost, schopnost sebereflexe, aktuální nastavení aj.

Moje práce se zabývá tím, jaká je úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků. Na to má dle mého názoru zásadní vliv, kromě výše zmíněných aspektů, hlavně osobnost supervizora, jeho lidský potenciál, odbornost a schopnosti. To je důvod, proč jsem se rozhodla věnovat samostatnou kapitolu právě osobnosti supervizora.

Supervizor je podle Gabury (2003) *člověk s vysokým lidským i odborným potenciálem*. Díky nezainteresovanosti může najít řešení, které sociální pracovník nevidí.

4.1 Osobnostní předpoklady supervizora

Šimek (2004, s. 16) klade důraz na lidské kvality supervizora ve smyslu, že supervizor by měl být „dobrý, zralý, moudrý člověk, pokorný a skromný, měl by být kongruentní² nejen v terapeutické práci, ale i v životě – měl by být z jednoho kusu“. Za další nezbytné vlastnosti považuje schopnost rozvinuté empatie, umění naslouchat, rozsáhlé tolerance, která zahrnuje respekt k různým stylům práce. Supervizor by měl být flexibilní, trpělivý a se smyslem pro humor. Carifio a Hess (in Hawkins, Shohet, 2004) si představují „ideálního supervizora“ jako člověka, který bezpodmínečně kladně přijímá své klienty. Podstatná je i vřelost a sebeodhalování, zájem, pozornost, investování, zvědavost a otevřenost. Úlehla (1996) k tomu uvádí velmi zajímavé názory a to, že žádný sociální pracovník nemůže být „osamělým vojákem“ v poli příliš dlouho, potřebuje mít kolem sebe spřízněné duše. Nic totiž tak nepomáhá lidské tvořivosti a růstu produktivity práce, jako být obklopen spřízněnými dušemi a takovou *spřízněnou duší je právě supervizor*. Člověk potřebuje někoho s kým si o své práci může popovídat, někoho, kdo mu pomůže získat *nadhled* neboli *supervizi*.

4.2 Odborné předpoklady supervizora

Český institut pro supervizi k tomuto problému říká, že „na poli supervize začíná přibývat supervizorů s různými výcviky a zkušenostmi. Také se můžeme setkávat s množstvím samozvaných supervizorů, kteří se cítí být oprávněni supervizi provádět. Je to dáno na jedné straně tím, že supervize je relativně mladý a módní obor.

¹ Paulo Coelho in Šimek (2004, s. 11)

² Kongruence = shoda, shodnost, jednotnost (Klimeš, 2002)

Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků

Na druhé straně tím, že se zatím nepodařilo definovat v této oblasti jednotné kvalifikační standardy. Supervizi považujeme za samostatnou odbornou činnost, k jejímuž provádění je třeba mít léta praktické zkušenosti a úspěšně naplnit náročné podmínky supervizního výcviku. V některých zemích se jedná i o samostatnou profesi - u nás o tom probíhá nyní diskuse¹.

V oblasti formálních požadavků na osobnost supervizora se Český institut pro supervizi řídí Evropskou asociací pro supervizi, která má následující požadavky na vstupní kritéria účastníků výcviků v supervizi (Šimek, 2004, s. 16):

- a) magisterské vysokoškolské vzdělání humanitního směru nebo medicíny
- b) nejméně 13 let praxe v oboru pomáhajících profesí
- c) ukončený sebezkušenostní výcvik v psychoterapii (v délce min. 500 hodin)
- d) minimálně 120 hodin supervize vlastní práce (70 hodin supervize z výcviku v psychoterapii, maximálně 50% bálintovských skupin, minimálně 20 hodin individuální supervize)
- e) zkušenost s vedením uceleného vzdělávacího programu v oblasti pomáhajících profesí (min. 200 hodin) nebo zkušenost s vedením pracoviště, týmu (min. 3 roky)

4.3 Další předpoklady dobrého supervizora

Dalšími předpoklady pro výkon kvalitní supervize jsou dle Kopřivy (1997)

- ❖ schopnost uzavírat kontrakt
- ❖ schopnost propracovávat problém (= vést rozhovor od obecného ke konkrétnímu, dotazovat, aktivně naslouchat)
- ❖ schopnost sdílet vlastní pocity jako je bolest, radost, hněv a v neposlední řadě také klást požadavky

Havrdová (2000, 2003 s. 14) k tomu doplňuje, že

- ❖ „supervizor týmu by měl být schopen hledět optikou různých profesí, respektovat a oceňovat jejich hlediska, i když v nich nebyl vyučen
- ❖ měl by být „nad“ v nejlepší slova smyslu, tato schopnost nadhledu ho zpravidla disponuje k vnímavosti vůči odborným odstínům a může lépe vést supervizanta k reflexi slepých míst“

Supervizor je dle Svobodové (2002) rovněž zodpovědný za to, že:

- ❖ proces se bude zabývat potřebami klientů v rámci standardů dobré praxe a etického kodexu
- ❖ zajišťuje dodržování hranic jak mezi supervidovaným a jeho klientem, tak mezi supervidovaným a supervizorem

Hawkins a Shohet (2004) se domnívají, že supervizor by měl při své práci umět kombinovat různé své role. Těmi mohou být role poradce poskytujícího podporu,

¹ Zdroj: <http://www.supervize.eu/> ze dne 10.1.2010

Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků

pedagoga pomáhajícího supervidovanému učit a rozvíjet se, manažera s odpovědnostmi jak za činnost supervidovaného, tak vůči klientovi a konzultant s odpovědnostmi vůči organizaci, která supervizi platí.

Supervize je místo, kde se všichni zúčastnění neustále učí. Být dobrým supervizorem tedy obnáší pravidelně se vracet ke zkoumání práce nejen supervidovaných, ale také práce jeho vlastní, co dělá, proč a jak to dělá. Být supervizorem dává příležitost rozvinout vlastní pedagogické schopnosti a pomáhat druhým učit se a vyvíjet se v práci. I v tomto kontextu se nám problematika sociální práce a sociální pedagogiky opět protíná. Dobrý supervizor je vlastně ideální pedagog.

Výčet zmíněných rolí bychom ještě mohli doplnit o to, že se stará o zapracování nových pracovníků, učí je potřebným dovednostem, ukazuje jim práci s klienty a naopak se také stará i o proces odchodu pracovníka z organizace, aby při tom bylo řečeno vše, co je zapotřebí (Kopřiva, 1997).

V neposlední řadě by měl být dle vyjádření Českého institut pro supervizi supervizor odborníkem, který je pro supervidované přirozenou a důvěryhodnou autoritou.

5 Osobnost sociálního pracovníka

Jak už bylo vysvětleno v úvodu, celá moje práce i výzkum, který je jejím obsahem, je zaměřena na cílovou skupinu sociálních pracovníků. Sociální práce jako taková je velmi různorodá a sociální pracovník má poměrně široké pole působnosti. To však v sobě nese fakt, že jsou na něj kladeny poměrně vysoké požadavky. Na tomto místě považuji za důležité čtenáře seznámit s tím, jaké jsou cíle a jaké je poslání sociálních pracovníků, jaké jsou na ně kladeny požadavky týkající se jejich kompetencí a odborných předpokladů. Dále zde uvedu informace vztahující se k výchově a vzdělávání sociálních pracovníků, nároky na jejich další vzdělávání dané zákonem o sociálních službách. V této kapitole rovněž zmíním odborné požadavky, kladené na sociálního pracovníka optikou standardů kvality v sociálních službách.

5.1 Poslání a cíle sociálního pracovníka

Co je to sociální práce a čím se zabývá jsem již charakterizovala v kapitole 2 ve Vymezení základních pojmů. Tuto charakteristiku bych dále rozšířila o to, že dle Matouška a kol. (2003, s.11) se „sociální práce opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout či opětovně získat způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života“.

Množství teorií mluví o cílech sociální práce potažmo cílech sociálních pracovníků v kontextu sociálního fungování. Barlettová a Longres in Matoušek a kol (2003, s.186) sociální fungování vymezuje jako: „sociální pohodu, zvláště ve vztahu ke schopnosti jednotlivce zvládat rolí očekávání přidružená k jeho roli“.¹

Carlton in Matoušek a kol.(2003, s. 186) tento problém vnímá takto“sociální fungování je schopnost lidí provádět úkoly denního života a angažovat se ve vztazích k jiným lidem způsobem, který je uspokojivý jak pro ně samotné, tak pro druhé a odpovídá potřebám organizované komunity“.

Americká Národní asociace sociálních pracovníků (NASW) in Matoušek a kol. (2003) do tohoto fungování zahrnuje uspokojování základních potřeb i návazných potřeb, od kterých se odvíjí uplatnění ve společnosti a to:

- ❖ tělesné aspekty (jídlo, bezpečí, přístřeší, zdravotní péče a ochrana)
- ❖ osobní naplnění (vzdělání, odpočinek, náboženství, dosažení úspěchu)
- ❖ emocionální potřeby (pocit sounáležitosti, společenství)
- ❖ adekvátní sebepojetí (sebedůvěra, sebeúcta a osobní identita)

¹ Role - myšleno sociální role = tj. dle Krause a Vodáčkové et al. (2001) způsob chování, které sociální okolí od jedince očekává z hlediska jeho věku, pohlaví, společenského statutu. K osvojení si určitých sociálních rolí vede socializace.

Dle Navrátila in Matoušek a kol. (2007) je cílem sociální práce a sociálních pracovníků podpora sociálního fungování klienta v situaci, kde je taková potřeba buď skupinově nebo individuálně vnímána a vyjádřena. Nizozemská asociace sociálních pracovníků NOW in Matoušek a kol. (2007) nemluví o podpoře, ale o snaze sociálního pracovníka zlepšit způsob, jakým lidé sociálně fungují, nebo zlepšit vztahy mezi lidmi s jejich sociálním prostředím.

5.2 Kompetence a odborné předpoklady sociálního pracovníka

Jak již bylo uvedeno v úvodu trendem je profesionalizace sociální práce i sociálních pracovníků. Již nestačí, aby sociální práci vykonávali „nadšenci“ z praxe bez adekvátního vzdělání. Tato kapitola se tedy věnuje otázkám profesionálních kompetencí, odborným požadavků i vzdělávání sociálních pracovníků s ohledem na standardy kvality v sociálních službách.

5.2.1 Kompetence a obecné požadavky kladené na sociálního pracovníka

Sociální pracovník dle Matouška a kol. (2003, s.13) pracuje:

- ❖ s klienty, jejich rodinami, příp. za svůj případ považuje celou rodinu
- ❖ s přirozenými skupinami, např. s partami mládeže na městském sídlišti
- ❖ s uměle vytvořenými skupinami např. školní třídy, skupiny v ústavech sociální péče či ve vězení
- ❖ s organizacemi poskytujícími sociální služby
- ❖ s místními komunitami, tj. s lidmi žijícími v jednom místě
- ❖ často rovněž spolupracuje jako expert při přípravě některých zákonů, vyhlášek, při komunitních plánech, či působí jako oponent k takovým návrhům

K tomu všemu je třeba, aby byl „vyzbrojen“ jak odbornými znalostmi, které získá během studia, tak znalostmi z praxe a všeobecným přehledem. Považuji v tomto ohledu za nutné uvést, že obecně sociální práce a tudíž i sociální pracovníci čerpají část této své teoretické výbavy z jiných vědních oborů a to zejména ze sociologie, psychologie, pedagogiky a právních věd (Matoušek a kol., 2007).

Kompetence sociálního pracovníka chápe Havrdová in Matoušek a kol. (2003) jako způsobilost k výkonu profese – jako funkcionální projev profesionální role. Tato role obsahuje následující schopnosti a dovednosti:

- ❖ rozvíjet účinnou komunikaci
- ❖ podporovat a pomáhat k soběstačnosti
- ❖ zasahovat a poskytovat službu
- ❖ orientovat se a plánovat postup
- ❖ přispívat k dobré práci a fungování organizace

❖ odborně růst

Rada pro vzdělávání v sociální práci (Zastrowa in Matoušek a kol., 2003, s.15) formuluje kompetence daleko podrobněji. Jedná se o požadavky na sociálního pracovníka s akademickým vzděláním na úrovni magistra a očekává od něj, že bude schopen:

1. „uplatňovat dovednost kritického myšlení v pracovním kontextu, včetně uplatňovat teorie v praxi
2. pracovat v souladu s etickými principy sociální práce a s ohledem na pozitivní význam odlišností
3. být schopen profesionálně využívat vlastní osobnost
4. rozumět rozličným formám a způsobům utlačování, znát strategie, jimiž se dá dosahovat sociální a ekonomické spravedlnosti
5. rozumět historii sociální práce, znát její současnou podobu a významná témata
6. uplatňovat své znalosti při práci s cílovými skupinami na všech úrovních
7. uplatňovat své znalosti při práci se specifickými problémy
8. kriticky analyzovat a uplatňovat znalost bio-psycho-sociálních činitelů, které ovlivňují jedince, rozumět interakci mezi jednotlivcem a sociálními systémy na všech úrovních
9. analyzovat vliv sociální politiky na život klientů, sociálních pracovníků i organizací poskytujících sociální služby, prokázat schopnost ovlivňovat zásady sociální politiky
10. hodnotit výsledky relevantního výzkumu a uplatňovat jej v praxi, umět navrhnout výzkumnou studii, analyzovat její výsledky a umět je sdělit jiným
11. umět zhodnotit empiricky vlastní činnost a činnosti jiných relevantních subjektů
12. dokázat komunikovat s různými typy klientů, kolegů a veřejností
13. umět poskytovat supervizi¹ a konzultace vlastní specializace
14. umět pracovat ve struktuře organizace a v systému poskytování sociálních služeb a dokázat prosazovat nutné organizační změny“

5.2.2 Odborné požadavky kladené na sociálního pracovníka v kontextu zákona

Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách² v par.110 k tomuto problému říká, že předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.

¹ Domnívám se, že autor označil za supervizi to, co v našich podmínkách nazýváme spíše intervizi, kdy prostřednictvím rozmlouvání s kolegou - odborníkem v dané profesi nebo kolegy o konkrétním případě, uvažování o dalším postupu bez vedení supervizora, umožňuje přímo na pracovišti vhléd - intervizi do problému (Bednářová, Pelech, 2003).

² Zdroj: <http://www.nrzp.cz/novela-zakona-o-socialnich-sluzbach/> ze dne 3.12.09

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je dle tohoto zákona:

- a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,
- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu
- c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b)

5.2.3 Odborné požadavky kladné na sociálního pracovníka optikou standardů kvality v sociálních službách

Již výše zmíněné standardy kvality práce v sociální službách jsou v praxi denně skloňované téma, Standardy kvality sociálních služeb, jako takové, doporučované MPSV¹ od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1.1.2007². Vzdělávání a profesnímu rozvoji se přímo věnuje **Standard číslo 10 - Profesní rozvoj zaměstnanců**. Nejedná se o zásadní standard, který pokud není naplněn, tak ohrožuje fungování sociální služby, ale je poměrně podstatným bodem a přímo se týká problému mé práce.

Tento standard obsahuje mimo jiné následující:

- ❖ poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace
- ❖ poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje
- ❖ poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka

Průvodce poskytovatele sociálních služeb doplňuje informace uvedené ve zmíněném zákoně č. 108 a k tomuto problému se vyjadřuje jasně. Předpoklady pro výkon povolání v sociálních službách a pro výkon povolání sociálního pracovníka jsou následující:

- ❖ v sociálních službách vykonávají odbornou činnost tyto pracovníci - sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci, pedagogičtí pracovníci
- ❖ kvalita sociálních služeb a efektivita sociální práce je založena především na odbornosti jednotlivých pracovníků

¹ MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

² Zdroj: <http://www.mpsv.cz/cs/5962> ze dne 13.2.2010

Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků

- ❖ sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách musí splňovat kvalifikační předpoklady a celoživotně se vzdělávat
- ❖ odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání v oboru sociální práce
- ❖ sociální pracovník má povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci¹

5.2.4 Supervize jako prevence Syndromu vyhoření – Burn-out

Jak jsem již uvedla, na pracovníka jsou mnohdy kladeny vysoké nároky, ne vždy se spolupráce s klientem daří a to v kombinaci s dalšími faktory může vést k jevu, který se nazývá Syndrom vyhoření, kdy pracovník cítí velkou opotřebovanost a vyčerpanost z práce, někdy vedoucí k tomu, že je nucen tuto práci změnit – často odejít z oboru.

Syndrom vyhoření označuje tělesné, emocionální a psychické vyčerpání, způsobené ztrátou motivace a smyslu v práci, které je doprovázené únavou, popudlivostí, depresivitou a negativním přístupem k vlastní práci i ke klientům (Mallotová, 2/2000).

Burn-out syndrom byl uznán jako nemoc v roce 1974, kdy o něm Dr. Herbert J. Freudenberger začal oficiálně mluvit jako o nemoci z povolání, která je způsobena selháním, únavou a vyčerpáním v důsledku nadměrných požadavků na energii, zdroje či vytrvalost (Bartošíková, 2000).

Je to problém, který by vydal na samostatnou bakalářskou práci. Zmíním zde však jen fakt, že supervize je schopna plnit funkci prevence tím, že pomáhá naučit se:

- ❖ realisticky hodnotit a účelně hledat hranice, ty mohou být vlastní - co je pracovník schopen vydržet, co na sebe může vzít, aniž by bral soběstačnost a odpovědnost klientovi nebo jeho rodině
- ❖ dále hranice klienta - co je klient schopen zvládnout, naučit se či co dokáže změnit a jakou k tomu potřebuje podporu a hranice celého systému - kdo je za co zodpovědný, jaké jsou reálné možnosti pomoci a podpory (Hawkins a Shohet, 2004).

Dalším preventivní složka supervize je spojena s tím, že vytváří člověku stimulující prostředí, které umožňuje další učení a rozvoje pracovníka (Havrdová, 1999). Prevencí proti „vyhoření“ je rovněž skutečnost, že supervize dává příležitost podívat se na věci s odstupem a dává prostor pro uvažování, pouští se do hledání nových možností, odkrývá poučení, která bývají v obtížných situacích často skryta (Hawkins a Shohet, 2004).

5.3 Výchova a další vzdělávání sociálních pracovníků

Moje práce nemá za cíl mapovat výchovu sociálních pracovníků, kterou prošli v průběhu života v procesu socializace, na které se účastnila rodina, vzdělávací instituce či vrstevnické skupiny. Moje práce vychází z předpokladu, že sociální pracovníci jako dospělí bytosti dobře sociálně fungují ve společnosti a k tomuto cíli se snaží rovněž vést své klienty. Tato kapitola je věnována jak výchově jako celoživotnímu procesu,

¹ Zdroj: <http://www.lorm.cz/pruvodce-zakonem-o-socialnich-sluzbach/> ze dne 15.2.2010

na kterém mají sociální pracovníci vlastní zájem, tak dalšímu vzdělávání sociálních pracovníků.

5.3.1 Výchova sociálních pracovníků

K výchově jako takové (v kontextu dospělých sociálních pracovníků), toho v odborné literatuře mnoho nenalezneme. Budu se proto snažit střípky této mozaiky poskládat z obecných odborných informací k tématu výchovy a sebevýchovy .

V širším slova smyslu je výchova dle Kohoutka (2006, s. 89) vše, co působí na osobnost jedince či na skupinu. Tedy nejenom lidé, ale i události, věci, příroda, kultura. Jedná se o komplexní, široce založený a celoživotní společenský proces ovlivňování osobnosti. Kohoutek (2006, s. 31) rovněž uvádí, že správná výchova akceptuje osobnost vychovávaného, saturuje jeho potřeby, vede ho k harmonii a k všestrannosti. Je přiměřeně řídicí, cílevědomá, jednotná. V jistém stupni zralosti by měla výchova přejít v intencionální¹ sebevýchovu, kdy jde o stále kvalitnější sebemonitorování (automonitorování), sebeinstruování, sebezpečňování, self-efficacy, sebehodnocení (autoevaluaci), autoregulaci. Člověk se učí také hodně z vlastních chyb, jsou názorným příkladem nevhodného postupu a odstraňování důsledků chyb, kterých se v životě dopustil. Mohou zde mnoho pomoci vhodné vzory, které jsou užitečné zejména při volbě vhodné nápravné techniky (metody). Pro sebepoznání a sebevýchovu je srovnání sebe sama s kladnými vzory velmi žádoucí (Kohoutek 2006, s. 113). Dle informací z odborné literatury, uvedených výše, je to právě supervizor, který může být takovým kladným vzorem pro sociální pracovníky.

Zmíněná správná výchova dle Kohoutka (2006, s. 111) „vede nenásilným způsobem k adekvátně koncipované sebevýchově, pomáhá člověku k tomu, aby realisticky i bez vnějšího nátlaku usiloval o rozvoj vlastní osobnosti v budoucnosti a respektoval při tom obsah a zákonitosti etap sebevýchovy.“ Obsahovou strukturu sebevýchovy (sebeprojektování, vlastní program osobního rozvoje) lze rozdělit do několika oblastí:

- ❖ kompetentnost vlastní odbornosti
- ❖ průběžné osvojování vlastních vědomostí
- ❖ rozvoj schopností

Za cíle sebevýchovy Kohoutek (2006, s. 115) považuje dosahování žádoucích informací, vědomostí, dovedností, návyků, zvyků, ustálených způsobů chování a žádoucích životních postojů...většinou se zahrnuje sebevzdělání do pojmu sebevýchova. **Sebevzdělání je však jednou ze základních podmínek sebevýchovy.**

V tomto kontextu je dobré uvést i pojem **sebepoznání**, které je vedle sebevýchovy považováno za zvláště cennou cestu ke zlepšení adaptace osobnosti. Rovněž bych chtěla zmínit pojem **sebe prezentace**, která je projevem **sebereflexe** na úrovni jednání (Kohoutek 2006).

Vedle získávání poznatků sem patří osvojování správných metod učení, myšlení a řešení problémů, rozvíjení samostatného a tvořivého myšlení, dovednost vybírat, přepracovávat, hodnotit a využívat teoretické poznatky v praxi, rozvoj kladných vlastností emocionality a temperamentu, potlačování záporných rysů v oblasti temperamentu.

¹ Intencionální = záměrný (Klimeš, 2002)

Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků

Člověk se učí ovládat své emoce, a to nejen ve smyslu jejich uvědomování si a potlačování záporů, ale musí se učit kladné emoce i optimálně prožívat.

Kraus (2006, s. 6) k tomu uvádí názor velmi podobný a to, že konečným cílem výchovy je sebevýchova, jejím výchozím momentem je sebepoznání a s tím související sebehodnocení. Dle jeho slov jde o to, aby se člověk na sebe naučil dívat jakoby zvnějšku, očima druhých, porovnávat své jednání s činností ostatních. A je to právě supervize, která dokáže, jak bylo zmíněno v kapitolách věnovaných supervizi samotné, nastavovat zrcadlo pro hodnocení vlastního jednání.

Hawkins a Shohet (2004) se domnívají, že právě supervize je cennou součástí péče o sebe a umožňuje zůstat otevřený, podporuje neustálý vývoj „pomáhajícího“, jeho sebeuvědomění a odhodlání dále se vyvíjet.

Jak již bylo zmíněno, sebevýchova dle Kohoutka (2006) probíhá během celého života, tedy i v dospělosti. Ke každému věkovému období na základě sebeuvědomění své pozice ve vztahu k vnějšímu světu náleží určité možnosti a specifika sebevýchovného procesu.

Etapy sebevýchovy jsou dle Kohoutka (2006, s. 127) tyto:

- ❖ první výchozí etapou je sebepoznání
- ❖ druhou etapou je projektování a stanovení reálných cílů
- ❖ třetí etapou je zaměření a soustavné dosahování stanovených cílů

Kraus (2001) k tomuto tématu udává, že na výchovu lze nazírat rovněž ve smyslu kultivace jedince a jeho celoživotního učení (vzdělávání) jako získávání životní způsobilosti.

5.3.2 Vzdělávání sociálních pracovníků

Dle Kohoutka (2006, s.33) by obecně v celoživotním učení a v celoživotním vzdělávání měl být respektován koncept čtyř pilířů. Tento koncept vytvořil dlouholetý předseda Evropské komise a jedna z klíčových postav proměny evropské integrace Jacques Delors (1985 – 1995) a jedná se o:

1. Učit se poznávat
2. Učit se jednat
3. Učit se žít společně
4. Učit se být

Z toho, co již doposud bylo o supervizi uvedeno, lze usuzovat, že právě supervize má potenciál pracovníky v uvedených ohledech rozvíjet.

5.3.3 Další vzdělávání sociálních pracovníků požadované zákonem

Ve zmiňovaném **Zákoně č. 108 ze dne ze dne 14. března 2006 o sociálních službách** se v par. 111 přímo uvádí, že „sociální pracovník má povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Další vzdělávání se uskutečňuje na základě akreditace vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programů udělené ministerstvem na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob.

Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků

Dokladem o absolvování dalšího vzdělávání je osvědčení vydané vzdělávacím zařízením, které další vzdělávání pořádalo“. Novelizace zmíněného zákona dokonce uvádí, že „zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci“¹.

Další vzdělávání je považováno za prohlubování kvalifikace a může mít tyto formy:

1. specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka
2. účast v akreditovaných kurzech
3. odborné stáže v zařízeních sociálních služeb
4. účast na školicích akcích

Dle Českého institutu pro supervizi je vedoucím principem supervizní práce zvyšování profesionální kompetence v pracovních situacích. Důraz se přitom klade jak na emocionální rozvoj, tak na porozumění organizačním strukturám, na tvořivé myšlení a rozvoj nových perspektiv v profesním životě².

Touto kapitolou končí ta část mé bakalářské práce, která je věnována teoretickým poznatkům z oblasti supervize a sociální práce. Měla za cíl obecně čtenáře seznámit s problematikou supervize, výchovy a vzdělávání sociálních pracovníků. Seberozvoj a neustále prohlubování profesionálních znalostí a dovedností je nutností, se kterou se denně v praxi setkávám. Svědčí o tom i fakt, že je tato otázka zakotvena v zákoně. Skutečnost, jak je tomu v praxi sociální práce a jak tuto problematiku vnímají sami sociální pracovníci, se čtenář dozví ve výzkumné části mé bakalářské práce, která následuje.

¹ Zdroj: <http://www.sagit.cz/> ze dne 16.2.2010

² Zdroj: <http://www.supervize.eu/> ze dne 20.2.2010

6 Metodologie

„Cílem výzkumu je rekonstrukce subjektivních teorií, pomocí kvalitativních metod“¹

Touto kapitolou se dostáváme k výzkumné části mé bakalářské práce, jejímž hlavním úkolem je popsat a odůvodnit vybraný výzkum, jeho metodologii, cíl, konceptualizaci, formulaci výzkumné otázky, sběr a analýzu dat, ale především interpretaci získaných dat. Tzn. rozebrat to, k čemu jsem ve svém výzkumu dospěla a jak jsem naplnila jeho cíl.

Považuji za užitečné vysvětlit, co znamená pojem metodologie. Podle Jandourka (2001) je metodologie nauka o metodách, z jednoho úhlu pohledu ji lze také považovat za teorii metod, která je totožná s teorií vědy. Jiné vysvětlení říká, že se jedná o rozbor vědeckých metod hlavně s ohledem na to, jak jsou používány k dosahování vědeckých a teoretických cílů.

Hendl (1999, s. 46) se domnívá, že „určením vědecké otázky a cílů se vyjasňuje a formuluje účel výzkumu do určitějšího tvaru, ze kterého lze vyčíst budoucí akce realizované ve výzkumu. V kvalitativním výzkumu se mluví spíše než o cílech nebo hypotézách raději o vědeckých otázkách. Jedním ze způsobů vyjádření vědecké otázky v kvalitativním výzkumu je definice hlavní cesty (grand tour question), která vystihuje zkoumanou otázku v její nejobecnější formě.“

6.1 Cíl výzkumu

Ve své bakalářské práci jsem si dala za cíl nahlédnout a lépe pochopit proces supervize z pohledu sociálních pracovníků v kontextu jejich výchovy, vzdělávání a dalšího rozvoje. Chci prozkoumat, jak tuto úlohu vnímají a subjektivně hodnotí sami sociální pracovníci.

6.2 Motivace k výzkumu

K výběru tohoto cíle mě vedl fakt, že v odborné literatuře je celkem podrobně popsána supervize v kontextu rozvoje a vzdělávání, ale postrádala jsem konkrétní příklady toho, jak supervize sociální pracovníky vzdělává, jaký z ní mají faktický užitek. Rovněž jsem nikde v odborných textech nenašla to, že se by se dalo dívat na supervizi optikou výchovy sociálních pracovníků. Naplněním cíle bych chtěla tuto problematiku blíže popsat a přiblížit.

¹ Hendl, 1999, s. 23

6.3 Výzkumná otázka

Dle Strausse a Corbinové (1999) je výzkumnou otázkou ve výzkumu podle zakotvené teorie výrok, který identifikuje zkoumaný jev.

Moje výzkumná otázka zní:

„Jak nahlíží sociální pracovníci na úlohu supervize v jejich výchově a vzdělávání?“

Na tuto otázku bych chtěla odpovědět v analýze a interpretaci dat vyplývajících z výzkumu. Snažila jsem se kvalitně zpracovat daný problém a tak doufám, že odpověď na zmíněnou otázku má vypovídací hodnotu nejen o úloze supervize pro vybrané sociální pracovníky v jejich výchově a dalším vzdělávání, ale také o průběhu supervizí a problémech, které se na nich řeší – s nimiž se sociální pracovníci ve své praxi pomáhající profese denně potýkají. A rovněž o faktorech, které ovlivňují supervizní proces.

6.4 Volba metodologie

Podle povahy problému, který se rozhodneme zkoumat, lze volit mezi dvěma přístupy výzkumných strategií a to kvalitativní či kvantitativní. Blau in Švaříček a Šed'ová (2007, s. 13) tento problém výstižně komentuje takto: „Kvantitativním výzkumem nelze vlastně zjistit nic více než to, co jsme „kvalitativně“ předem věděli, ale o čem jsme pouze nevěděli, jak je „to“ v populaci rozloženo, distribuováno“.

Vzhledem k povaze problému, který zkoumám ve své práci já, jsem si zvolila kvalitativní metodologii výzkumu a to proto, že chci jít do hloubky problému a nechci „jen“ testovat nějaké předem dané hypotézy, tak jak to má za cíl kvantitativní metodologie. Chci popsat to, co nebylo dosud dostatečně popsáno, chci porozumět podstatě jevu a přijít s novou teorií, a to je dle Dismana (1999) filosofie právě zmíněného kvalitativního výzkumu. Žižlavský (2003, s.108) zdůrazňuje, že pomocí kvalitativního výzkumu sociální teorii a sociální pojmy rozvíjíme a obohacujeme o poznatky zakotvené v sociální skutečnosti, doslova se „snažíme empirickým výzkumem zjistit, jak vidí, definují svůj sociální svět lidé, kteří v něm žijí“.

Uvědomuji si, že tím, že chci jít do hloubky, tak neobsáhnu celou šíři, ale za to budou moje výstupy podrobnější. Strauss a Corbinová (1999) se k tomu vyjadřují tak, že kvalitativní metody mohou pomoci získat detailní informace o určitém jevu, které by se kvantitativním výzkumem jen těžce podchycovaly. Disman (1999, s.286) k tomuto problému dodává, že z hlediska redukce informace, získáme mnoho informací o velmi malém počtu jedinců, o výběru proměnných a redukci dat vlastně rozhodují tyto zkoumané osoby samy.

Jak už jsem výše uvedla, snažím se svým výzkumem pochopit supervizi a její úlohu pro sociální pracovníky jako celek. Žižlavský (2003) k tomuto tématu dodává, že výzkumník, který používá kvalitativní výzkumnou teorii, by měl chápat případ, který je středem jeho zájmu, jako jedinečný celek.

6.5 Metoda sběru dat

Nejběžnějšími technikami sběru informací jsou v kvalitativním výzkumu:

- ❖ zúčastněné pozorování
- ❖ nestandardizovaný rozhovor
- ❖ analýza osobních dokumentů

Pro svůj výzkum jsem si zvolila jednu z klíčových metod sběru dat a to **rozhovor**. Klíčovou metodou je dle Žižlavského (2003) proto, že dovoluje přímý styk výzkumníka s účastníky výzkumu. Při praktické realizaci výzkumu jsem sbírala data prostřednictvím rozhovoru pomocí návodu, tento nástroj je charakterizován Hendlem (1999) jako rozhovor volně usměrňován tazatelem podle připraveného návodu. Návod k rozhovoru představuje seznam otázek nebo témat, které je nutno v rámci interview probrat, tazatel má volnost jakým způsobem a v jakém pořadí získá informace, které osvětlí daný problém.

Do terénu jsem šla s představou témat a z toho vyplývajících otázek, na které bych se chtěla zeptat (Scénář - návod rozhovoru je přílohou č. 2), ale sám průběh rozhovoru formuloval podobu otázek i to, zda byly položeny nebo ne. Již po prvním rozhovoru jsem si upravila podobu i posloupnost otázek. Rovněž jsem si uvědomila, že čím méně se ptám, tím více se toho dozvím, což je paralela, kterou zažívám při práci s klienty. Stačí „nařknout“ téma a klient, potažmo moji komunikační partneři, se rozovídali bez toho, aniž bych je někam směřovala nebo jim podsouvala svoje vlastní teorie. Kladla jsem samé otevřené otázky a nekladla jsem jich mnoho. V závěru jsem návod již vůbec nepotřebovala. Rozhovory jsem si se svolením komunikačních partnerů nahrávala na diktafon. Po skončení každého rozhovoru jsem nahrávku doslovně přepsala. Přepis jednoho rozhovoru je obsahem přílohy č. 3 .

6.6 Konceptualizace výzkumné otázky

Jak jsem již uvedla výše, před tím, než jsem se pustila k praktické realizaci výzkumu v terénu, snažila jsem si v hlavě zformulovat okruhy a podle toho možné otázky, kterých bych se chtěla během rozhovoru s komunikačními partnery dotknout. Očekávala jsem, že každý rozhovor bude originální, i přes to bylo mým záměrem obsáhnout určitá společná důležitá témata. Objektem mého zkoumání byla úloha supervize ve výchově a vzdělávání sociálních pracovníků. Považovala jsem za důležité na začátku pochopit, jak probíhá **proces supervize**, kterou sociální pracovníci využívají, tudíž velkým okruhem, ke kterému se vztahovaly moje otázky v úvodu, byl proces supervize a jeho praktické zajištění. Druhou velkou oblastí byla **problematika zakázky**, neboli toho, co se na supervizi řeší, kdo ji přináší a proč. Třetím tématickým celkem, byla **role supervizora**. Vzhledem k tomu, že všichni moji komunikační partneři využívají skupinovou supervizi, tak objektem zájmu kromě supervizora a sociálního pracovníka, byl i tým kolegů. Celý supervizní proces se navíc odehrává v rámci organizace – sociální služby. Posledním tématem byl samotný **přínos supervize** pro sociální pracovníky. K těmto tématickým okruhům vedly otázky, které obsahoval výše zmíněný scénář.

6.7 Časové a teritoriální vymezení výzkumu

Výzkum probíhal v měsíci únoru a březnu 2010, buď na mém pracovišti, nebo přímo na pracovištích jednotlivých pracovníků, či v některé z brněnských kaváren.

6.8 Výběr výzkumného vzorku

Jako způsob výběru výzkumného vzorku jsem si zvolila účelový výběr, který je podle Dismana (1999) založen pouze na úsudku výzkumníka. Populace, která má reprezentovat můj výzkum jsou sociální pracovníci. Tito sociální pracovníci měli podle mých představ splňovat dvě základní kritéria a to:

1. splňovat zákonem dané požadavky na vzdělání na pozici sociálního pracovníka (viz. teoretická část mé práce).
2. pracovat pod odborně vedenou supervizí, která se na jejich pracovištích uskutečňuje pravidelně a účastnit se jí po dobu minimálně půl roku

Za organizaci, kde pracuji, se pravidelně účastním setkávání se sociálními pracovníky v rámci specifické pracovní skupiny. Z těchto setkávání jednotlivé pracovníky osobně znám, s většinou z nich si tykám a vím, kde na jejich pracovištích supervize probíhá a kde ne. Díky těmto znalostem jsem si jednotlivé komunikační partnery domluvila k účasti na výzkumu.

V jednom případě jsem si komunikačního partnera domluvila na doporučení jiného již „vyzpytávaného“ komunikačního partnera, pokud bych tímto systémem pokračovala dál, tak by se tento způsob dal nazvat metodou Snow-ball neboli metodou sněhové koule. Kdy respondenty, které jsme již získali, požádáme o kontakty na další lidi, kteří by mohli odpovídat kritériím nutným pro výzkum (Švaříček a Šedřová, 2007).

6.9 Komunikační partneři

V textu se lze rovněž setkat s označením respondenti, komunikanti či informanti.

Mého výzkumu se zúčastnilo celkem 5 sociálních pracovníků, z čehož 2 byly ženy a 3 muži. Před samotným rozhovorem jsem zjišťovala další konkrétní informace týkající se sociálních pracovníků, jejich vzdělání, zkušeností se supervizí apod. Jednak proto, abych je lépe poznala a také proto, abych si ověřila, zda splňují mnou kladené požadavky. Tyto informace jsou obsahem tabulky číslo 2, která je přílohou číslo 4 pod názvem Doplňující informace k rozhovorům a komunikačním partnerům.

Vyplynulo, že 3 z 5 mých konverzačních partnerů vystudovali sociální pedagogiku, ale pracují na pozicích sociálních pracovníků nebo vedoucího programu. Z etických důvodů neuvádím jména pracovníků ani názvy organizací, kde jsem výzkum prováděla. V úvodu jsem vždy komunikační partnery seznámila s účelem výzkumu a se záměrem mé práce a ústně jsem od nich získala informovaný souhlas. Průměrná délka jednoho rozhovoru byla 36 minut.

Domnívám se, že počet pěti informantů by mohl být vzhledem k rozsahu mé práce vyhovujícím základem pro kvalitativní výzkum.

Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků

Navíc po prvních třech rozhovorech se začaly odpovědi informantů na moje otázky opakovat, z čehož jsem usoudila, že by to mohlo být dostatečné pro zobecnění některých podobných rysů získaných informací.

7 Analytická část

Analytická část mé práce je rozdělena podle tématických okruhů, které jsem vysvětlila v kapitole 7.6. *Konceptualizace výzkumné otázky*. Jednotlivé okruhy jsem se mapovala skrze připravené otázky, které jsou uvedeny ve zmíněném scénáři rozhovoru, který je obsahem přílohy č. 2.

Promapované okruhy jsou obsahem jednotlivých větších podkapitol a jsou uvozeny otázkou. Každá tato podkapitola se skládá z dalších menších očíslovaných celků. V těchto celcích jsou sesbírané informace uvedeny nějakým hlavním heslem, které je vystihuje. Tato hesla mají často i neformální podobu. Zobecněná tvrzení jsem podložila relevantními citacemi. Citace jsou za jménem komunikanta uvedeny kurzívou.

7.1 Proces supervize

➤ **Jak konkrétně supervize na pracovišti sociálních pracovníků probíhá ?**

7.1.1 Komunitním kolečkem k atmosféře sdílení

Všichni pracovníci uvedli, že supervize probíhá v prostorách jejich pracoviště. Tedy, že za nimi supervizor dojíždí, což jim vyhovuje. Informanti dále uvedli, že je pro ně velmi důležité, aby se supervize uskutečňovala v pravidelných intervalech, mezi kterými nebude moc velká prodleva, což se dle jejich slov v praxi ne vždy daří dodržet. Přínos supervize je ovlivněn i faktem, v jakém jsou sociální pracovníci rozpoloženi, zda jsou odpočinutí, s dostatkem energie. Někteří respondenti uvedli, že jejich supervize se koná na konci pracovní doby, kdy už nemají kapacitu vnímat, udržet pozornost a vstřebávat nové informace.

Samotný proces supervize obvykle začíná navozením příjemné atmosféry, k tomu slouží to, že pracovníci sobě i supervizorovi uvaří kávu, čaj a sdílejí zážitky. Jedná se o taková **komunitní kolečka**, kdy si navzájem supervidovaní i supervizor sdělí, jak se kdo cítí, co kdo prožil zajímavého za dobu, co se neviděli. Někteří pracovníci uvedli, že na začátku rovněž rekapitulují, co se událo na poslední supervizi a co si z toho pamatují. Obecně se dá se říct, že se tím pracovníci ladí, rozehřívají a připravují na sdílení:

Karel:...*sedíme všichni tak nějak v poklidu, většinou tu supervizi míváme dopoledne, v pondělí, jako na začátku týdne, což je takovej příjemnej rozjezd. Tím, že je to ráno v pondělí, tak je to takový, že ještě nikdo nemá moc hlavu zavalenou nějakýma problémama, nejsme unavený ... uvaříme si čajiček všichni, supervizorovi kafičko, což nás nabudí, takže je navozená, taková příjemná atmosféra, sedíme v kruhu a supervizor se nás zeptá, abysme každej řekli, co si pamatujeme z minula ze super..*

Pavla:...*jak se kdo měl v uplynulý době, v podstatě se nás supervizor ptá na cokoliv i z našeho života – co sme za těch 6 týdnů, co jsme se neviděli, zažili pozitivního, negativního ...Můžou to být i de facto soukromý věci, který člověk chce sdělit, ale většinou sou to pracovní věci, nebo věci týkající se toho kolektivu nebo toho týmu...*

Marek:...*supervizor se v takzvaným kolečku zeptá, jak se kdo má, jak je na supervizi nastaven.*

a) Vliv prostředí

Zajímavým zjištěním pro mě byl fakt, že na pracovníky má velký vliv prostředí, ve kterém se jejich supervize odehrává. Za ideální považují dostatečně prostornou, světlou, přiměřeně vyhřátou místnost, která jsou ergonomicky přizpůsobena skupinové práci tzn. nejsou zde bariéry v podobě nábytku apod.:

Vilma:...*to prostředí jako technické zabezpečení, že sedíme kolem stolu, to jako není úplně dobrý. No je to náročný stěhovat půlku nábytku, abysme se tam mohli nějak cítit líp, jenomže furt mně to přijde, že mezi náma ten stůl, hranatej, kterej tam dělá něco, co možná není úplně dobrý...*

Jakub:...*mě by spíš vyhovovalo, kdybysme seděli někde, kde je teplo, to by se hodilo a taky spíš kdybysme si sedli třeba na zem na nějakou molitan, protože na židli sedím celý den a prostě se vrtím na té supervizi často, protože se mi špatně sedí a myslím, že by to nemuselo být u stolu, ale jako třeba v kroužku a klidně bych se u toho mohl válet po zemi. Sedět na zemi, třeba na balónkách nafukovacích, by to bylo úplně ideální, to bych se mohl pohybovat a prostě by mě to bylo příjemný...*

b) Faktor bezpečí a důvěry

Důležitým bodem, který zajišťuje pracovníkům pocit bezpečí je jednak fakt, že se supervize odehrává tam, kde vyslovené informace nemůže slyšet nikdo z klientů, ale ani nikdo z nadřízených, kteří nejsou členy týmu či pracovníci ostatních služeb:

Karel:...*je to v místnosti, která je taková příjemná, osvětlená, kde v té době ráno ani nejsou klienti, že by někdo něco mohl zaslechnout...*

Pavla:...*jsem většinou ve větší místnosti, to je taková jako lektorská místnost a tam je to uzavřený, tak jako se nikdo jinej nedostane*

A co je podstatnější pracovníkům zaručují pocit bezpečí dle jejich slov **dobré vztahy** v týmu a dobrý vztah k supervizorovi. Výzkum ukázal, že dobrým vztahů v týmu dle jejich slov prospívá délka spolupráce, vzájemná dobrá znalost - to že se společně zažili v různých situacích. Velký vliv rovněž má míra fluktuace pracovníků, ideální je, aby se pracovníci v týmu nestřídali.

Marek:...*možná je ta supervize tím lepší, čím více je jakoby stálá a čím méně se mění. Takže, aby se moc jako netočili lidi a aby se neměnil ten supervizor, to možná vede k tomu, že je čím dál lepší....*

Faktorem je i schopnost týmu pracovníka „podržet“ v situacích, kdy si neví rady a potřebuje podporu. Tento ohled je velmi důležitý, protože, aby se supervidovaní mohli dále rozvíjet a učit, tak je nutné, aby měli důvěru ventilovat svoje úspěchy, neúspěchy z práce, úskalí a možné slepé uličky.

Jakub:...*na první supervizi jsem pocit bezpečí neměl, ale to jsem tady byl já nevím asi měsíc, ale pak už jo. Postupně se to zlepšuje, asi je to hodně o těch vztazích v tom týmu, mezi pracovníkama v té organizaci a pak ten supervizor jako ještě ta důvěra k těm supervizorům a to jako obojí už tady teď mám. Je to pro mě bezpečný, pracovníci i supervizor, vím, že když řeknu, že prostě nevím co, tak to prostě proberem a že je to pro mě bezpečný*

Marek:...*bezpečnost mně tvoří i to, že sem ve své kanceláři, jak sem řekl, to je pro v pohodě prostor, ale myslím, že by se příliš nezměnilo, kdyby se ta supervize odehrávala na jiném místě, pokud by to bylo místo, kde by nebyly jiní lidi než členové*

toho týmu a ten supervizor... Jako když je člověk v týmu, který mu vyhovuje, dokáže se jakoby vodevřít a jít do nějakých problémů a problematik do hloubky, tak samozřejmě jakoby zvyšuje tu pravděpodobnost úspěchu. Záleží to vopravdu na té dobré zkušenosti s tím týmem a s tím supervizorem, aby to vůbec jakoby šlo...

Karel: *...a bezpečný je to i v tom, že potom, co jsme se oddělili od té druhé služby, tam tehdy byly nějaký takový otázky, jestli někdo něco nevynáší, ta teď si myslím, že je to bezpečný, že tam není nikdo, u koho bych měl podezření, že to nějak zneužije nebo vynese ven, nebo tak ...*

Problém důvěry ve vztahu k supervizorovi je obsahem kapitoly **8.3. „V hlavní roli supervizor“** a to z toho důvodu, že je to oblast zásadní v kontextu vzdělávání a výchovy sociálních pracovníků a tím tvoří samostatný okruh informací.

7.1.2 Zakázka – kontrakt

Téma zakázky – kontraktu je jedním ze stěžejních problémů mého výzkumu, proto se mu samostatně věnuji v podkapitole **8.2. „Zakázka jako alfa a omega celého procesu“**.

Na tomto místě bych chtěla jen uvést, že pokud pracovníci nemají supervizní zakázku, tak to řeší různě. Pokud není zakázka na pracovišti, kde např. pracuje Marek, tak se supervize zruší.

Marek: *...v případě, že témata nejsou žádné a tým to ví dopředu, tak může upozornit supervizora, že není jakoby potřeba ta supervize, což se nám myslím za tu dobu ještě nestalo, ale je ta možnost, aby ten supervizor nevážil tu cestu zbytečně a nemusel on vytvářet jakoukoliv zakázku pro supervizi..*

Naopak Vilma uvedla, že pokud nemá ona nebo její kolegyně, co by na supervizi řešili, tak se věnují nácviku nějaké techniky.

Vilma: *...jako asi se stalo, že i nikdo neměl co, tak jsme dělali techniku nebo nějak si to téma třeba vymýšlela supervizorka*

7.1.3 Práce na zakázce

Z výzkumu vyplynulo, že obvykle potom, co se rozhodne, který problém – zakázka se bude na supervizi řešit, tak pracovník, který se zakázkou přišel, popisuje problém více podrobně. Ventiluje pocity, které v souvislosti s problémem prožívá, může přehrát část rozhovoru či situace např. pokud se jedná o zakázku jako je problém v komunikaci s klientem. Ptá se na názory ostatních kolegů a často i názor supervizora.

Marek: *...a když vybereme teda téma, kterým začneme, tak vlastně pracovník znova a trochu víc zevrubně popíše tu situaci, problematiku vo kterou se jedná a zopakuje znova, co by z toho chtěl získat, může to popřípadě obohatit nějakým svými řešeními té situace, který by chtěl jakoby zvážit, který je třeba nejlepší nebo který by mu teda bylo doporučený ..*

Karel: *...on (pozn.supervizor) hodně nás jakoby nechával, abychom si na věci přicházeli sami, což mě strašně vyhovovalo, protože jsem zjistil, že jsem typ člověka, kterej když mluví, tak si spoustu věcí ujasňuje, že si je vlastně ujasním sám. Častokrát*

mě ten supervizor, jen tak občas natukne nějakýma otázkami a jí si dojde k tomu řešení víceméně jakoby sám

a) Debata

Proces dále pokračuje tak, že se k problému vyjádří ostatní pracovníci, mohou uvést, svoje zkušenosti a postřehy, co dalšího je k problému napadá, jaké z něj mají pocity. Je zde rovněž prostor pro fantazie. Po té se navrhnou možné způsoby řešení. Z rozhovorů vyplynulo, že často ve chvíli, kdy se přesně popíše, kde je tzv. „zakopaný pes“, tak se problém vyřeší. Pokud se jedná o zakázku, která je zaměřená na ventilaci a sdílení pocitů, tak je v konečném důsledku řešení problému, to že pracovník mluví o pocitech, pojmenuje je, od týmu nebo supervizora může dostat návrhy, jak s těmito pocity pracovat.

Marek:...a pak samozřejmě se teda rozběhne nějaká řízená diskuze ostatních pracovníků a supervizora k tomu tématu a nějakým způsobem se to formuluje. V případě, že pak dojde k nějakému jakoby řešení nebo k nějakému doporučenému postupu, tak vlastně pracovník může v jeden okamžik říct, že mu to tak stačí a že jakoby cítí splněný cíl v tom daném teda tématu nebo v té problematice a to téma je ukončený. Může se stát, že třeba jde o sdílení pocitů, ventilování nějakých nálad právě třeba z té práce, takže tam se pak nečeká, že se ta situace nějak vyřeší, ale že spíš ten tým s tím supervizorem umožní tomu pracovníkovi nějakou řízenou ventilaci těchto pocitů...

Karel:...no a pak se vo tom bavíme, ale je to fakt jak na poradě, co kdo k tomu má tak to řekne prostě - já si myslím, že... a druhý né, ne né, to prostě nejde takhle, to musíme ještě uvážít, že v tom hraje roli totok a třetí má svoje další stanovisko a tak se nějak rozvinou ty různé stanoviska a on to nějak řídí, že třeba řekne někomu počkej, počkej teďka nech domluvit tady toho a tak to nějak řekněme jako facilituje. No a pak shrnuje, co jakoby všechno tam zaznělo, co slyšel, snaží se z toho udělat nějakou sumu nebo výtah.

b) Neuspěchat to

Výzkum ukázal, že je důležité, aby potom, co se problém pojmenuje, tak aby se na něm dále nějak pracovalo, aby proces nebyl uzavřen dřív než se doje k samotnému řešení, rozuzlení nebo uvědomění si celé podstaty problému s návrhy řešení.

Karel:...Já z toho mívám často dojem, že odcházíme, že jo prima pojmenovalo se to, a někdy docela pravdivě, a myslím, že dobře, ale co z toho bude dál? ...Jako chybí tam ty přesahy z té supervize, nějaká dohoda nebo co jako opravdu budeme dál dělat s tím. Ale někdy to tam je, někdy se supervizor doptá, nebo vždycky se doptá, a co teď s tím jakokdyby budete dělat? A někdy je to tak jako celkem jednoduchý, že řeknem jo, tak my pudeme za tím a tím, sepíšeme to a to a uděláme to tak, jak jsme se dohodli, prostě to nám přijde jako dobrý, ale někdy to zůstává rozplizlý, že jsme k tomu jako všichni řekli to svý a on to nějak shrnul a nějak to pojmenoval, ale výsledek z toho vlastně nakonec není žádný...

7.1.4 Závěr

Z rozhovorů vyplynulo, že v této fázi supervizor shrne poznatky k problému, nápady a různá možná řešení. Opět je tu prostor pro komunitní kolečko, kdy se pracovníci mohou vyjádřit, jestli jsou spokojeni s tím, co v supervizi proběhlo, jestli to, jak se problém řešil, bylo dostatečné. Je zde rovněž prostor pro sdílení pocitů, jak se pracovníci cítí ve

srovnání s tím, jak se cítili na začátku supervize **a rovněž zde mohou ventilovat to, jak naloží s tím, co se dozvěděli, co zjistili. Jak vlastně budou v praxi ten zmíněný problém řešit.**

Pavla:... a na závěr zase nějaký shrnutí těch problémů, jestli je každé spokojené s tím, co přinesl a jaký odpovědi si odnáší. Dělá se takový to klasický komunitní kolečko a každé má své pár větiček závěrečných o tom, jak se mu tam v tom bylo, jaké to pro něho byl přínos či nebyl, jak to vnímal ty interakce, který tam probíhaly atd.

7.2 Zakázka jako alfa a omega celého procesu

Proto, abych zjistila, jaký je profit pracovníků ze supervize v ohledu jejich dalšího vzdělávání, rozvoje a výchovy tak bylo důležité zjistit, co na supervizi nejčastěji řeší, kdo s tímto problémem přichází a proč. Podstatné je taktéž si ujasnit, jak poznají pracovníci to, že se problém vyřešil. Jasná a kvalitně pojmenovaná zakázka je důležitým základem pro proces učení. Objevují se otázky:

- ❖ proč tu jsme
- ❖ co chceme řešit a proč
- ❖ jak poznáme vyřešení problému

➤ Co je z pohledu sociálních pracovníků na supervizi jejich nečastější zakázkou ?

Pokud bych měla zobecnit získané informace, tak nejčastější zakázkou sociálních pracovníků, kteří se účastnili mého výzkumu, je:

- a) **problematika klientů**, s kterými sociální pracovníci pracují v přímé práci. Jedná se často o spolupráci dlouhodobou a pravidelnou.

Hlavní aspekty této zakázky jsou:

- ❖ motivovanost klientů ke spolupráci a využívání sociálních služeb
- ❖ stagnace, překážky a úskalí ve spolupráci s klienty služeb
- ❖ z toho plynoucí emoce, pochybnosti, zda pracovníci při spolupráci jednali správně, co udělali dobře, co mohli udělat lépe
- ❖ objevuje se zde rovněž otázka efektivity práce a úspěch při plnění dohodnutých plánů a cílů
- ❖ a otázky, proč se spolupráce s klientem dle pracovníka nedaří, nespokojenost

Marek:...nejčastěji se tam objevu nějaký, jestli můžu říct hovorově, tak nějaký zádrhel ve spolupráci, který té další spolupráci nějakým způsobem brání, buď se může stát něco, že ten klient třeba něco nedodržuje a ten pracovník hledá nějaký styl práce nebo nějaký postup, jak to obejít nebo jak takovou překážku překročit.

Vilma:...tak je to jako hodně u klientů, se kterými se už spolupracuje dlouhodoběji a prostě řeší se, jestli je třeba pro ně jako celá ta služba vhodná nebo jestli je vhodné předat ho jinému pracovníkovi. Co s takovým klientem. No možná to není pravda, ale já z toho takovej jako pocit mám, že už je to takovej jako společnej rys všech těch případů, co jsme tam třeba jako poslední dobou řešili.

Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků

Že to je jako dlouhodobější spolupráce jako motivace klienta pro tu službu, jako jak je vlastně motivovanéj pro to, aby na sobě chtěl nějak pracovat a nebo proto, že z toho má nějaký výhody...

Jakub:...já mám pocit, že nejčastěji se objevuje právě to, že klienti nejsou tak aktivní, jak by mohli být k naplnění té vyslovené zakázky, která je obsahem spolupráce a potažmo je obsahem to, že pracovníci z toho mají nějaký pocit a skončí to u toho, že pracovníci mají problém s tím, že chtějí pracovat efektivněji nebo že jim vlastně záleží na tom dosažení toho cíle, víc než těm klientům...mě přijde....(smích). Fakt často dospějem k tomu, že se nám nějaká spolupráce s klienty nedaří nějak posouvat dál, někam toho klienta dostat, mít jako velkou motivaci, nebo já to tak vidím podle sebe a on je neaktivní nebo hledá cestičky proč ne a my s ním máme jako problém, že on nemá jakoby pozitivní cíl, že by chtěl něco dosáhnout a místo toho mu spíš vyhovuje ten proces toho setkávání se,

- ❖ **Výzkum přinesl zajímavý fakt, že dva pracovníci, kteří se účastní totožné supervize se stejným supervizorem uvedli na otázku, co je nejčastější zakázkou na jejich supervizi naprosto rozdílné odpovědi a to:**

Karel:...no nejčastější, co se fakt jako v poslední době řešilo, tak za poslední třeba rok, tak to mám v paměti, tak to byly furt a dokola organizační trable, takže se jako asi rok vůbec nedostalo na klienty, což bylo docela zajímavý

Pavla:...Asi nejčastější zakázky jsou dvě bych řekla, ta úplně nejčastější vzhledem k tomu, že to je týmová supervize, tak jsou to vztahy, na pracovišti, vztahy mezi kolegy. A další nejčastější zakázka je klient – jakékoliv klient, jakékoliv problém toho klienta, potom co třeba kolegové nebo i já sama ...s čím si třeba nevím rady, nebo nějakým způsobem to udělám, ale nejsem si v tom úplně jistá jestli to bylo nebo nebylo správně..

b) Vztahy v týmu

Z výzkumu vyplynulo, že velmi často jsou zakázkou supervize témata týkající se vztahů mezi jednotlivým pracovníky v týmu, bariéry komunikace, konflikty, nedorozumění a z toho plynoucí negativní emoce, napětí, nepohoda.

Pavla:...vztahy na pracovišti, vztahy mezi kolegy, věci, který se v zápalu práce někdy řeknou nebo udělají, ale není čas na to, to ošetřit, takže vlastně většinou už si myslím, že i kolegové jsou tak naučení, že když někdo něco na někoho má nebo vůči někomu něco má jakoby nevyčištěného nebo nevyřčeného a není na to vopravdu při tý práci a při tom střídání se v těch kancelářích, tak není na to vopravdu čas, tak si tady jako sednout a hodinu si vo tom, nebo jako si to vyříkat. Když je to třeba nějaký ...konflikt je moc silný slovo, je to něco mezi dvěma kolegy, tak ty ostatní na to řeknou svůj názor, zase ti dva se dozví nějakou zpětnou vazbu z druhý stran, takže to je taková nejčastější zakázka...

c) Fungování sociální služby

A v neposlední řadě jsou zakázkou, která se na supervizi řeší i otázky týkající sociální služby jako taková, jedná se převážně o:

- ❖ rozvoj sociální služby

Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků

- ❖ organizační změny a vstřebávání těchto změn
- ❖ metodická dilemata - změna koncepcí
- ❖ střety zájmů v různých pracovních oblastech
- ❖ zavádění standardů kvality a práce v souladu s jejich zněním

Tato témata se stávají zakázkou hlavně ve chvílích, kdy si buď pracovníci neví s něčím z toho rady, nebo mají naprosto rozdílné názory a postoje na danou problematiku. Často pracovníci prostřednictvím supervize hledají nějaký konsensus, který by vyhovoval všem..

Karel: *...ta služba se nějak restrukturalizovala, nějak se měnila, byly tam nějaký tlaky jakoby zvnějšku na nás, ale pak i nějaký vnitřní tlaky tím, že jsme jako začali zavádět standardy, protože jsme sami začali cítit, že je potřeba nějaký věci změnit, ale ne všichni kolegové s tím byli jako vnitřně srovnání, jako že ne všichni měli o tom měli stejnou představu. Takže se to tady jako prostě míchalo různý názory a ve spoustě věcech prostě nebyla shoda a my jsme se tady vlastně domlouvali, dohadovali, vysvětlovali si různý postoje, pozice... jak do toho zasahuje ředitel, co my můžeme proti tomu udělat, aby nás netlačil do takovejch věcí, do kterech nechcem..Pak zase třeba přijde, že je potřeba nějaký standard...*

Dále se objevují témata jako:

- ❖ personální změny v týmu, odchod stávajících pracovníků, příchod nových pracovníků, kompetence

Karel: *...veškerá supervize padla na řešení těch organizačních věcí, že odešla vedoucí tak co to ze všema dělá, jaký to bylo ten rozchod, jak se teď v tom cítí v té pozici ten nový vedoucí, jak my s k němu vztahujem. A potom na další supervize zas byla nějaká změna v kompetencích toho vedoucího, takže co se teda jako by vlastně teda změnilo pro nás...*

Pavla: *...měli jsme tady takový velký změny ve vedení, ty vyšly shora, tak nás svým způsobem zasáhly hodně bych řekla, že zasáhly do celého toho týmu, tím, že jsme s nima na devadesát procent nesouhlasili a nějak jsme to ani nemohli ovlivnit, bylo to docela bych řekla direktivní, takže se to hodně na supervizích řešilo, protože to do toho týmu tenkrát zasáhlo hodně ...bylo to bolestný si myslím, skončilo to prakticky tak, že se tady vyměnil koordinátor včetně jeho pravý ruky, prostě člověk, se kterým jsme byli hodně spjatí a ta spolupráce byla výborná a bylo to nějak nastavený. Ten přelom byl docela dost drsný, protože se jednak se tady měnily vedoucí pozice, anichž bysme to chtěli. A nechtěli jsme ty změny, jako ty vztahy byly velice dobrý a ještě navíc se k tomu měnila celá koncepce tohoto zařízení, tenkrát vedení nad náma, pod který spadáme, mělo představu, že to tady bude fungovat jinak, prostě všechno bude jinak, tak to byly takový momenty, který se na supervizi hodně řešily ..*

7.2.1 Výběr zakázky – kontraktu

➤ Kdo s touto zakázkou přichází ?

Z výzkumu vyplynulo, že nejčastěji přicházejí se zakázkou sami sociální pracovníci. Za optimální považují, pokud se na vybraném problému, který se bude řešit, shodnou společně - sdílení toho, že se o té zakázce chtějí opravdu bavit všichni – každý si v tom

Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků

najde to svoje a všem to vyhovuje. V případě, že je zakázek více, tak si pracovníci společně vytvoří hierarchii, podle které postupují.

Vilma:...každěj předem řekne, v čem by chtěl do supervize přijít a většinou se tak nějak shodneme, co se řešit bude. Jako asi se stalo, že i nikdo neměl co, tak jsme dělali techniku nebo nějak si to téma třeba vymýšlela supervizorka, ale většinou je to tak, že je to téma někoho z nás, jako z kolegů..

Marek:...potom, co to všichni řeknou, tak si ještě uděláme nějakou hierarchii, jak ty témata pudou za sebou, jak jsou pro nás důležitý...Často se stane, že se třeba řekne témat víc a je dopředu jasný, že se všechny nestihnou, tak se klidně někdo může nějakýho vedlejšího nebo méně důležitého tématu vzdát...

Jakub:...supervizorka do toho tak začla vnášet otázky a tak a kolegyně pořád říkala, že v tom nemá nevidí problém a ta supervizorka jí tam ten problém nějak téma otázka pořád vnášela. Tak mě to přišlo zvláštní ... možná víc na začátku si ujasnit, o čem se budeme bavit. Někdy mě to uteče a my se o něčem bavíme a přijde mě,že nezaznělo, jó tohle je zajímavý, máte chuť všichni se o tom bavit ? Někdy ta zakázka jakoby vyplyne sama není jako odhlasovaná ...

Dále vyplynulo, že sociální pracovníci velmi negativně hodnotí to, když za ně supervizor zakázku jako prioritu vybere sám, což se v praxi občas děje, dle slov pracovníků se to neděje často, ale už to v procesu někdy zažili. Od supervizora očekávají, že bude výběr zakázky pouze facilitovat a rovněž bude hlídat co je a co není vhodnou zakázkou supervize.

Jakub:...někdy je ta zakázka taková vytvořená, jako že si ju ten supervizor udělá v úvazkách udělá.... sice je to pak smysluplný, zajímavý, ale myslím si že ne vždycky je třeba ta, která je potřeba řešit...Že jsme tak jako nějak manipulovatelní k nějaké té zakázce....že bysme měli říct ne, ale to by někdo řekl, kdyby mu to vadilo. Tak to by mě tak přišlo, že bych chtěl jako vědět co bude, tak že by se řeklo, tak tohle je zajímavý, tak o tom bysme se mohli bavit a dojednání té zakázky by bylo takový skupinový, tak to by se mě líbilo víc... Ale i tak jak je to teď mě to vyhovuje, protože

Karel:...on se sice jako vyptá na ty témata a my mu je jako všechny řeknem a pak se teda dohodneme a častokrát to jako rozhodne supervizor, který téma budeme dělat. Fakt to většinou určí jakoby on, že řekne, mě připadá, že tohle je jakoby celkem rychlý téma, tak to bysme mohl dát hnedka na začátek, na rozjezd a pak se dáme do těch dalších ne...

7.2.2 Ověřování zakázky - kontraktu

Pracovníci rovněž považují za důležité si ujasnit, nejen co se na supervizi bude řešit, ale hlavně proč a neustále si ověřovat, zda to, o čem spolu mluví je opravdu to, co si přáli. Tedy dobře zakázku promapovat.

Marek:...nejde jenom o to říct to téma, ale říct i to, co by z toho téma chtěli udělat tzn.co by chtěli zjistit, v čem by chtěli pomoci v tom konkrétním tématu nebo v té otázce. To se třeba ještě nějakým způsobem domlouvá a doladuje, aby ta otázka byla co nejkonkrétnější, aby bylo vidět jakoby, co se má zjistit a proč...

Jakub:...třeba mně přijde, že když kolega se probírá hodně často, vlastně, jakoby, že se zlepšil v tom svém přístupu a je to vlastně taková jako spíš podpora, aniž by on si o to

řekl, a vlastně ta supervizorka mu dává nějaký reakce, že se změnil a podporuje ho v tom jako rozvoji, i když on si o to neřekl, ale nevidět, že mu to udělá radost. A není to vlastně podle mě jako taková zakázka jako ověřená..

Karel:...na jedné supervizorce oceňuju, jak uměla perfektně kontraktovat, to mě fascinuje ještě dodneška, že jak vlastně dokázala se tak dlouho ptát na to, co vlastně přesně potřebuješ od ní jako supervizorky, až když jsi k tomu došla a řekla jí to teda přesně, tak´s vlastně měla vyřešenej problém.

7.3 V hlavní roli supervizor

➤ Jaký mají pracovníci vztah k supervizorovi, který aktuálně vede jejich supervizi ?

Jak jsem již výše uvedla, role supervizora je jedna ze zásadních rolí celého procesu supervize. Osobnost a kvality supervizora z velké části ovlivňují to, co si sociální pracovníci ze supervize doslova „odnesou“. Odvíjí se od toho, jak je proces supervize obohatí, rozvine či výchovně nasměruje. Z výzkumu vyplynulo, že se supervidovaní učí hlavně napodobou, a proto, aby měli motivaci napodobovat, musí mít dobrý vzor. Během celého výzkumu vyplýval na povrch fakt, že kvality supervizora, jak už odborné či lidské, jsou alfou a omegou celého procesu supervize. Tím nejpodstatnějším je **vztah** mezi supervizorem a supervidovanými, který se skládá z několika složek a to:

- ❖ **Důvěra**
- ❖ **Autorita**
- ❖ **„Celkový styl“**

7.3.1 Důvěra

Je důležité, aby pracovníci mohli supervizorovi věřit nejen jako odborníkovi z praxe, ale také jako člověku. Důvěra k tomu, kdo vede supervizi přímo souvisí s ochotou pracovníků se na supervizi otevřít a reflektovat svoje chování. Jednání plynoucí ze silných a slabých stránek, což je základ proto, se něco nového naučit, v něčem se zlepšit či změnit nevyhovující vzorce chování.

Jakub:...*tím, že jí člověk důvěřuje, a že je pro mě jako nevadí mi se s ní bavit otevřeně, tak prostě potom je taková nějaká situace, která by chvílku byla taková, jako že bych si řekl, proč se mě na to ptá jako to je divný tak přece jenom bych do toho šel asi....*

Karel:...*vlastně nemám důvěru v toho supervizora a tak nejsou otevřené a nejdu do těch věcí naplno a tím pádem nemůžu říkat věci, který vlastně potřebuju řešit a jenom se přidávám k těm tématům, který jsou takový ty povrchní a organizační témata, že k tomu prostě přidám svůj názor.*

Vilma:...*pokud důvěřuju té osobě toho supervizora, tak je i pro mě hrozně zajímavý vidět i to, jak ten supervizor pracuje.*

7.3.2 Autorita

Z rozhovorů vyplynulo, že pracovníci bytostně potřebují, aby pro ně supervizor byl platnou autoritou, které si váží, ke které se mohou obracet a mohou k ní vhlížet.

Jakub:...já ji vnímám jako autoritu....

Vilma:...ona (pozn. supervizorka) je člověk, kterého vnímám jako autoritu, odborníka, je pro mě zajímavější, jako odborně, ale asi i lidsky a baví mě ho vůbec sledovat při práci.

Karel:...vlastně se jedná o takovýho člověka, kterýho přirozeně vnímám jako autoritu. Chci aby supervizor byl někdo, ke komu chci vzhlížet, od kterýho se můžu učit od kterýho se chci učit, že věřím v jeho profesionalitu, dovednosti, zkušenosti. Vlastně chci od něho nasávat takový ty jeho znalosti ...

Výzkum přinesl, že zmíněná autorita je založena na:

- ❖ zkušenostech
- ❖ vědomostech
- ❖ celkové odbornosti

Z rozhovorů vyplynulo, že přestože mají pracovníci k supervizorovi kladný vztah jako k člověku a nevyhovuje jim po profesionální stránce, tak hodnotí supervizi jako méně přínosnou a chtějí změnu.

Karel:...lidsky v pohodě, to s ním nemám problém, jako prohodím s ním pár slov, zasmějem se, to je pohodě, on mně navadí jako takhle, mně vadí ta jeho práce prostě, mně vadí, jak pracuje, to mě jako fakt strašně vadí

Dle slov informantů je důležité, aby supervizor byl **odborník z praxe**, aby problematiku supervidovaných znal a dokázal pochopit možná úskalí, souvislosti, rizika a tím navrhnout vhodná řešení a metody.

Karel:...a von je v roli experta, čímž mě teda taky rozčiluje, protože on nedělá v sociální službách, tak jak mě může radit člověk, kterej nedělá v sociálních službách a je to terapeut. Takže ty jeho rady jsou mnohdy fakt zcestný, prostě nezná tu legislativu, nerozumí tomu, nerozumí standardům, přestože je učí, to je teda famózní a ten tým ho poslouchá a všichni jsou z něj na prdeli...

Pavla:...pomohlo mi to hodně, po metodický stránce tím, že sem získala náhled supervizora, teda člověka, kterej už takovou práci dělal a dělá ji...po odborný stránce smekám, je vopravdu výbornej...

Vilma:...vždycky záleží samozřejmě na roli nebo na osobě toho supervizora, prostě, když jsem byla čtyři roky pod supervizí, která mi nevyhovovala tak mě to jako vlastně skoro nic nepřinášelo jako že čas, ano mohla jsem se dozvědět jako nějaký věci vidí moji kolegové, ale ten supervizor mě nijak dál nikam jako neposunoval..

a) Supervizor předává své know-how

Pavla:...ten supervizor nám k tomu jakoby ze svý vlastní zkušenosti předává nějaké svoje know-how jako takhle ano, v tomhleto pořadí ne, to by mělo být jinak

Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků

poskládaný, todle jste tam zapoměli.... říká k tomu prostě svoje připomínky, většinou se nám všechny věci zdály velice přínosný a vzhledem k tomu, že je to supervizor zkušenější, tak jsme to jediné přivítali, protože to všechno byly podněty z praxe z práce s lidma, se skupinou, což teprve začínáme, jsme začátečníci, kdežto ten člověk, co nás vede je zkušenější...

Karel: *...moje další taková jako teze, že bych hrozně chtěl mít víc jako těch supervizorů pro každou typ zakázky nějakýho jinýho s různěma jakoby jako výcvikama a s různým terapeutickým zázemím jako supervizím, abych se jako vod nich mohl jako co nejvíce naučit.*

b) Rada versus mentoring

Supervizor by však měl citlivě rozlišovat hranice své role, kdy dává vyžádanou radu a kdy už se blíží mentorování a poučování. Pracovníci to dle jejich slov vnímají tak, že supervizor je tam ten odborník, ale zároveň i pracovníci zde vystupují v roli odborníků na svou práci, supervizor by neměl vystupovat tak, že má dle jejich slov **patent na rozum**.

Karel: *...supervizor by měl dobře rozlišovat mezi tím, kdy nás vzdělává, když třeba řekne já tady v týmu vidím, že je tady velkej hlad třeba po informacích tohohle a tohohle typu, třeba jak funguje transakční analýza, myslím si, že ve vašem týmu by to mohlo být užitečný, tak pojďme se domluvit, udělám pro vás seminář. Je to vo tom, že na ně koukáš jako schopný soběstačný lidi, profesionály a dáváš jim tu kompetenci a ptáš se jich a vlastně tím, že se jich ptáš, jak voni to budou řešit, co voni proto můžou udělat, aby ten jejich pocit byl jinej, aby se z toho zmatku vymotali. Tak tím jim říkáš, já věřím, že vy na to máte? A já jsem tady jenom vod toho, abych vám pomohl ten vnitřní zdroj najít. To je úplně něco jinýho, než když přicházím jako expert a řeknu: jo s tím sem se setkal i v jiný organizaci, to řeší spousta lidí..to musíte udělat takhle . Tak to je potom něco úplně jinýho než supervize, to je jako poradenská konzultace...*

c) Supervizor jako odborník na supervizi

Aby mohli pracovníci ze supervize stoprocentně těžit musí být supervizor i **odborníkem v supervizím procesu**. Měl by mít dost zkušeností z praktického vedení supervize. Z výzkumu vyplynulo, že je důležité, aby znal všechny fáze supervizního procesu, dokázal vyhodnotit, kdy se jedná o zakázku vhodnou na supervizi a kdy se jedná spíše o téma na poradě. Měl by umět pracovat s emocemi a dynamikou skupiny. Měl by mít sám sebe zažitého v různých situacích. Rovněž je důležité, aby uměl dobře řídit diskusi – facilitovat – dát dostatečný prostor všem pro vyjádření názoru.

Vilma: *...odborně mně nevyhovovala, s osobností jsem vůbec žádný problém neměla. To byla supervizorka, která v té době potřebovala hodiny praxe odsupervizované. A myslím, jako že to šlo vidět, že to nemá zažitý a já jsem ji nevnímala jako odborníka a nebyla to pro mě autorita, která je schopná mi dát něco dalšího, takže osobnostně jsem proti tomu člověku vůbec nic neměla jen mi to nevyhovovalo... já jsem to chápala trochu takový neodborný, amatérství...*

Marek: *...když je tam jakoby schopnej supervizor, s velkejma zkušenostma jak hlavně v té dané problematice tzn. v té přímé práci, tak hlavně i s vedením supervize, tak prostě se násobí ta pravděpodobnost toho úspěchu...*

Vilma: *...stalo se, že se tam kolegyně nad něčím rozčilovala, mě rozčilovalo, že se rozčiluje a tak jsme se tam spolu jako trošku dohadovaly a ta supervizorka vůbec*

nedokázala tu situaci nějak zvládnout..., tak to pro mě byla asi taková jako poslední kapka, že to takhle vůbec nemá cenu a že nedovede s tím nějak pracovat. Jako ano nastal tam nějaký konflikt a já od toho supervizora očekávám, že se toho nějak ujme, že to nějak ošetří, což se tam vůbec nestalo...to byly vždycky takový spíš jako sezení, poklábosení o něčem bez nějakýho výsledku...

Karel: *...mě se právě nelíbí, když někdo jako přijde a je to ten expert, takhle se tady sedne a rozvalí (ukazuje „mačo“ posez) a řekne tak to prostě je a můžeme to takhle nechat, můžeme u toho skončit. Tak se mě vždycky chce říct neeee (důrazně) smích, ale nemá to smysl, protože vím, že on nemá ten potenciál to dotáhnout jakoby dál, že on to prostě nedotvoří. Třeba se možná se bojí, že by tam nedokázal dojít, ale takhle je to někdy takový rozplizlý...*

d) Regenerace vlastního potenciálu

S celkovou odborností je spojen rovněž jeden další předpoklad, který jsem nazvala jako **schopnost „regenerace“ vlastního potenciálu**. Je důležité, aby se supervizor rovněž sám dále vzdělával a rozvíjel, aby rozvíjel svůj supervizorský arsenál. A přestože má supervizní proces určité danosti a pravidla, neměl by z automatického provádění spadnout do stereotypu, kdy se supervize stává dle komunikantů **stojatou vodou**. V takové chvíli supervidovaní přesně vědí, co bude následovat - už je téměř nic nepřekvapí a tím pádem už nemají ani dostatek dalších nových podnětů – zásoba se vyčerpala a dochází ke stagnaci. Supervizor už jim ze sebe nemá co předat.

Karel: *...a jestliže mám jednoho supervizora na všechno a mám ho pět let, tak se to velmi rychle jakoby vyčerpá a pak už pořádku dává jakoby dost podobný rady nebo tak. Tak nemám tolik možnost se jakoby učit, není to tak košatý, zajímavý...*

Pavla: *...po dvou letech bych přivítala změnu supervizora, už mně to přijde trošku...nemám proti němu osobně vůbec nic, ba naopak i jako lidsky mě je velice blízký ten člověk. Ale asi by to chtělo změnu, protože už si myslím, že je to tak nějak vyčerpaný trošku...už se to zajelo do nějakých kolejí. A každá změna, což si myslím, že když by byla změna v osobě supervizora, tak každé ten supervizor by třeba ta osnova jakási je třeba stejná jak pracovat s tím, jak pracovat s tím...tak každé to dělá jinak. Každé člověk je jiný a tím pádem každé má nějaký svoje zkušenosti, metody....tak si myslím, že by to bylo takový oživení. Už je takový....už vím, co od něho můžu čekat a trošku je to taková stojatá voda...myslím, že by to chtělo zase nějak rozvířit, ten náboj tomu dát zase jiný...*

Marek má názor přímo opačný, uvedl že: *...myslím, že legrace je v tom, že těch šest týdnů mezi těma supervizema je prostě doba, kdy všichni členové týmu i ten supervizor zažije zase spoustu nového v té přímé práci nebo i v životě, že je to jako kontinuální proces, kterej furt na sebe nabaluje nějaký události tzn. že on bude vždycky o těch deset, patnáct let jakoby přede mnou, že se vlastně na ty věci, který ho potkávají dívá s těma deseti, patnácti rokama těch zkušeností, který má jako nade mnou čili si myslím, že se jakoby technicky nemůže ten supervizor vyčerpát, pokud není jen nějaký omezený a není jen jako naučený jak nějakým daným způsobem tu super. vést, že právě to, že ta naše super. je trošku volnější a ten super. do toho vstupuju jako jaksi intuitivním způsobem hodně a i díky nějakému svému osobnímu stylu prostě, tak si myslím, že to není možný, aby se nějak vyčerpál...*

e) Schopnost sebereflexe

V neposlední řadě zde stojí schopnost sebereflexe, kritické zhodnocení vlastního chování a jednání. Pracovníci oceňují, když supervizor vystoupí z „role“ a přizná chybu nebo omyl, nebo zkrátka to, že také neví. Tímto se pracovníkům přiblíží více, než když za každou cenu hájí post odborníka na všechno.

Karel:...*aji si dokážu představit, že ten supervizor udělá nějakou chybu, je to zase jenom člověk a je pro mě v pohodě, kdyby řekl: ted' jsem to trošku ustřelil, ted' nám to trošku ujelo někam jinam, tak pojďme se vrátit, omlouvám se, neuhlídal jsem to... Je to pro mě v pohodě a je to podle mě lepší, když mluví upřímně, že v otevřeně fakt řekne, to jsem přepísk, toto jsem neuhlídal, je podle mě lepší varianta, než když přichází někdo, jako frajer, jako silák a pak vidím ty chyby, který jsou nerefléktovaný*

7.3.3 „Celkový styl“

Další důležitou roli hrají:

- ❖ **povahové rysy supervizora**
- ❖ **smysl pro humor**
- ❖ **pohotovost**

Jakub:...*já jsu spokojenej, vyhovuje mně ten její styl (pozn.styl supervizorky)*

Marek:...*samořejmě ho mám i rád jako člověka, je to jeden z nejpříjemnějších lidí, který jsem za ty necelý tři roky potkal, takže fakt to cítím jako velký štěstí, že jsem se s takovou osobností mohl potkat ... prostě jeho styl řešení problémů, jeho přístup k lidem a k nám jako ke klientům jeho.... že prostě vždycky to udělal tak, aby nám pomohl.*

Pavla:...*po lidský stránce... je mi sympatickejš, je to příjemnej člověk, po v odborný stránce je velice na úrovni...*

Karel:...*supervizor musí všem sednout a jestliže někomu nesesedne, tak by měl přijít jinejš supervizor do toho týmu*

Z výzkumu dále vyplynulo, že tento „celkový styl“ se skládá i z dalších rysů nebo předpokladů supervizora uvedených v následujícím textu.

a) krok napřed a s nadhledem

Z rozhovorů vyplynulo, že pracovníci kladně oceňují pokud je supervizor schopen bystrého úsudku, zhodnocení situace, rychlou orientaci v problému – zakázce supervidovaných. Potřebují, aby supervizor dokázal pružně zhodnotit situaci, problém vidět v souvislostech a dokáže pracovníkům pomoci tyto nepřehlednosti „rozplést“.

- ❖ **Supervizor často slyší a vidí to, co pracovníci nejsou schopni, protože už jsou v problému moc hluboko**

Karel:...*on nás zahlídne v pozici někoho zvenku, někoho, kdo je schopném nějak citlivějš vnímat, jak se kdo vyjadřuje vo tom problému a odhadne, že je ten problém trošku někde jinde a pojmenuje to.*

Jakub:...tam se třeba vždycky probírá i víc věcí, že ta jedna z těch věcí mě připadá taková že až není moc potřeba pitvat, ale zase já to vidím ze svého pohledu a možná ten supervizor nějakýma zkušenostma vidí na tom pracovníkovi, kterej vo tom začal mluvit, že je to pro něho mnohem nejdůležitější, než mně to připadne...No ale taky pak vyplynulo z nějaké mojí zakázky, že si to tahám domů a že jsem to taky jako nechtěl úplně řešit, a pak mě to nakonec pomohlo, takže ten supervizor je ještě možná jako úroveň vedle a myslí dál, než mě napadne

Vilma:...mě to jako baví, je dobrý prostě vidět, že to někomu zapaluje, že už to má jakobyby zautomatizovaný ty procesy, že někdo když něco řekne tak mu to prostě nějak naskočí nějaká věc nebo nějaká reakce na to a že to fakt na ty lidi jako funguje a to mně právě vždycky přijde jako hrozně zajímavý.

Karel:...on (pozn. supervizor) využívá jako hodně toho svého terapeutického, že vlastně řekne, já tam v tom slyším třeba ten a ten podtón, že jako zaslechne, že ten problém třeba přesně není vo tom, vo čem se bavíme, ale že je ten problém někde jinde. To se mu jako často podaří dobře trefit, že jako odhadne...

b) Na stejné vlně komunikace

V tomto kontextu chci zmínit, že z výzkumu vyplynulo, jak je důležité, aby byl supervizor schopen efektivně komunikovat, tím myslím jasně a srozumitelně. Dle komunikantů se jedná o stejnou vlnu komunikace.

Vilma:...myslím si, že se mně s ním (pozn. se současnou supervizorkou) dobře spolupracuje a komunikuje, že rozumím těm věcem, co říká, že to jako nejsou pojmy takový jako metafory až tak pro mě jako neuchopitelný, že jim nerozumím....Jednu dobu jsme měli ještě supervizi vedení s jiným supervizorem a s ním jsem nebyla spokojená tím, že jsem mu prostě nerozuměla nebo málo rozuměla, že to pro mě byly takový pojmy, který vycházely z jeho zaměření terapeutického. A i když si myslím, že něco jako vím, tak mě to trochu přišlo, že jako nedokázal se od toho odprostit a trochu si jel po tý své lajně. A používal jako ty jejich pojmy, který já jako možná vím co, znamenají, ale bylo mě to spíš jako nepříjemný, že jsem se v tom jako vůbec necítila.....

c) Podpora a nestrannost

Komunikatni zmínili, že je důležité, aby supervizor na jednom pracovišti supervidoval pouze jednu zakázku – jeden pracovní tým, aby zůstal objektivní, nezávislým a nestranným. Dále vyplynulo, že supervizor je vždy nestranně na straně týmu, který superviduje. V praxi se často stává, že supluje další role, které nejsou v organizaci zastoupeny nebo nefungují.

Vilma:...jako tady v organizaci bohužel nemám třeba možnost, aby mě někdo viděl pracovat s klientem, jako nějakéj nadřizenej pracovník, kterej by mě prostě řekl tohle děláš špatně, získat prostě zpětnou vazbu, což mi tady jako hodně chybí

- ❖ **Supervizor nejčastěji dává – poskytuje podporu, a to v situacích, kdy se pracovníkům tato podpora či pochvala, zvyšující motivaci, nedostává jinde např. od vedení organizace či vedoucích pracovníků. Supervizor je často takovou morální podporou a oporou.**

Pavla: ...v podstatě se k tomu ani postavit nějak nemohl, vopravdu to s nama nějakým způsobem sdílel, protože do toho docela dost viděl, tím to s nama celou tu dobu prožíval, ale byla z jeho strany tady cítit podpora a to bylo tak všechno asi jakoby, co mohl dovolit. Ze svý pozice do toho zasahovat už vůbec ne a nějak mluvit tam to šlo vopravdu jenom vo tu podporu z jeho strany. A že tak nějak se snažil nám pomáhat pojmenovat ty emoce, to co se děje a tak nějak jakoby nás nastavit na to, abysme to zvládli, abysme to všechno nějak ukočírovali, ale jinak to tak si bylo všechno, co nám mohl nabídnout, ale bylo to jako dobrý, ta podpora z jeho strany....
Závěrem se dá se zobecnit, že aby supervizor byl dle slov sociální pracovníků hoden následování, aby supervidovaní sociální pracovníci se mohli a chtěli od supervizora učit, aby pro ně byl inspirací a vzorem, tak je nutné aby kromě výše zmíněného měl i schopnosti a dovednosti, které dobře vystihl Karel ve svém zamyšlení nad ideálním supervizorem.

Karel: ...Chci aby ten supervizor byl vyspělejší člověk, kterej věří v profesionalitu těch pracovníků, který má před sebou. Kterej věří v to, že mají v sobě dostatek moudrosti a zkušeností, aby byli schopní ty problémy, který řešej, najít na ně odpověď–řešení. Aby jim pomáhal prostě najít tu cestu k tomu vnitřnímu zdroji toho poznání, k tomu, jak vlastně tu věc teda správně udělat. Aby to byl člověk, kterej nevnucuje svoje názory. Představoval bych si člověka samozřejmě ideálně staršího, zkušeného, u kterého bych cítil, že je takovej jako ukotvenej, je prostě vyrovnanej, že už má fakt jako spoustu věcí už jako za sebou a má sebe zažitého, že ho jen tak něco jakoby nevykolejí, že je to taková pevná opora, o kterou se lze opřít ..Vlastně se jedná o takovýho člověka, kterýho přirozeně vnímám jako autoritu, že bych k němu vzhlížel. Chci, aby to byl člověk, kterej umí dobře kontraktovat, nejenom na začátku supervize a pak už dalších deset let nikdy.

7.4 Konkrétní praktické přínosy supervize pro sociální pracovníky

Výzkum potvrdil, co bylo popsáno v teoretické části a to fakt, že supervize vzdělává a rozvíjí sociální pracovníky a tím zkvalitňuje jejich práci. Z výzkumu dále vyplynulo, že supervize svým způsobem sociální pracovníky i vychovává. Celkově se tento mechanismus odehrává v několika rovinách, tyto roviny se od sebe dají stejně tak těžko odlišit, jako když by se měl odlišit a odosobnit pracovník profesionál od pracovníka člověka – osobnosti v jedné osobě. Velká část těchto přínosů se prolíná. Pro větší přehlednost je však přínos zacílen:

- ❖ jak na pracovníka profesionála – přínos pro jeho práci
- ❖ tak na pracovníka – osobnost – osobnostní přínos
- ❖ a ostatní přínosy – pro klienta, tým či organizaci

7.4.1 Přínos supervize pro pracovníka - profesionála

➤ Jaký je přínos supervize pro práci sociálních pracovníků ?

Všichni sociální pracovníci, se kterými jsem vedla rozhovory, mi potvrdili, že supervize určitě má nebo měla pozitivní vliv na jejich profesionální rozvoj. Dokonce i v případě, kdy nejsou se supervizí spokojeni, tak může něco naučit, někam je posunout, sloužit

jako podnět k zamyšlení. V jednom případě jsem se setkala i s tím, kdy supervize s konkrétním supervizorem může sloužit jako odstrašující případ, např. jak to v budoucnu v roli supervizora nepraktikovat, čemu se vyhnout. Co jim není příjemné, nebo jak se cítí, když s nimi supervizor mluví a jedná určitým způsobem.

Karel: ...*mně to nic nepřináší tato supervize, mě to akorát nasírá strašně. Ale zároveň je to pro mě strašně zajímavá zkušenost profesní, jakokdyby z toho supervizorského hlediska, že si říkám, jak já sám jednou budu reagovat až mě někdo v týmu nebude chtít, jestli fakt dát na vrtoch jednoho člověka a vypádlovat pryč z toho týmu nebo to teda zkusit nějak zvládnout co a jak. Je to fakt jako hrozně zajímavý moment.*

a) Zpětná vazba – nadhled

Z výzkumu rovněž vyplynulo, že supervize většině sociální pracovníků pomáhá se zapeklitými případy, slepými uličkami, stagnací ve spolupráci s klienty. Pomáhá jim skrze to, že získají nadhled nad problémem. Rovněž za velmi účinné považují **zpětnou vazbu**, tedy to, když slyší na svůj problém názor ostatních, jak supervizora, tak pracovníků.

Marek: ...*už jenom to, že ten člověk řekne nějaký téma nebo nějaký problém před sebe na stůl, tak to už mu dává nahlídnout na ten problém trošku jinak než, když nad ním přemýšlí jenom u sebe, ve sým nitru, takže už jenom to, že vytýhne ven to téma, tak tím pádem vo tom přemýšlí jinak, když k tomu přidá názor dva a více těch lidí, tak přidaj další zkušenosti, přidaj další úhly pohledů, což prostě to jedno téma nebo ten problém votočí několikrát, už jenom tady tohle je základ supervize a největší výhoda...*

Karel: ...*supervize je strukturovaný rozjímání, je to povídání si o všem možným, kdy by se měl vytvořit prostor, aby pracovníci získali nadhled, nebo aby si o tom problému mohli povykládat, zmapovat to pole...*

Pavla: ...*jakejkoliv klient, jakékoliv problém toho klienta, s čím si třeba nevím rady, nebo nějakým způsobem to udělám, ale nejsem si v tom úplně jistá jestli to bylo nebo nebylo správně, takže tam mám prostor pro to abych ten případ votevřela, řekla co jsem s tím nebo pro to udělala a řekla svoje pocity, jaký z toho mám a dostanu vlastně zpětnou vazbu jednak od supervizora a jednak teda od kolegů, že mě třeba řeknou jo to je dobře, to bych jinak neudělal, nebo se třeba taky dovím, že se taková věc dá řešit úplně jinak, nebo, že voni to vidí úplně jinak, takže je to takový přínosný... Takže se to probírá, hodnotí se to, kolegové k to zaujímají nějaký stanoviska, říkají svoje názory, zodpovídá se to, ten supervizor řekne taky svoje...*

Karel: ...*supervizi dává možnost jakoby si vopravdu vyslechnout názory ostatních, říct svoje, povykládat si vtom, jak kdo z nás danou situaci vnímáme ..Asi je důležitý odhalovat nový roviny toho problému, tím na to získat jako jiné pohled, z jiný perspektivy....*

- ❖ **Dalším zajímavým přínosem bylo, že supervize pracovníků pomáhá nalézt ztracený systém v práci, kdy se pracovník v práci cítí „utopený“. Pomůže mu získat nadhled nad problémem a pracovník tak snáze vytyčí priority, od kterých se znovu může odrazit.**

Jakub: ...*potom přerušení téma svátkama, tak jsem se vrátil do té práce, tak jsem najednou jako nemoh začít, tam kde sem skončil a bylo to takový nevošahaný, nejasný,*

zneklidňovalo mě to jako a nemoh sem to nějak jako uchopit tzn. myslím jako tu přímou práci s těma klientama a na té supervizi jsem teda si vodevřel téma, že bych právě potřeboval nějakým způsobem se vrátit tam, kde sem byl před těma svátkama nebo na konci toho roku 2009. Popisoval jsem tam jako ten nepříjemnej pocit, kterej mám, ten neklid, že vlastně nevím, co přesně mám dělat. Zkrátka jsem byl trošku ztracenej...Ale nakonec se z toho vyvrabilo, že když jsem si vlastně všechny klienty dal na stůl, tak jsem si vlastně uvědomil, že jsem nikdy neměl tak komplikovaný klienty nebo jsem nebyl v tolika jako komplikovaných situacích zároveň...

Marek: *...popíše se nějaký druh přímé práce nebo nějaký problém nebo tak, kterej se vyskytuje s ten problém se snažíme nějak všichni vyřešit, nahlídnout na něj z různých úhlů, předat teda, co nejvíc zkušeností a pohledů.*

b) Ověření správnosti postupů

Výzkum ukázal, že supervize sociálním pracovníkům slouží, jako prostor, kde si ověřují, zda jejich chování, jednání a řešení konkrétního problému s konkrétním klientem bylo „správné“. Dalo by se říct, že si zde upevňují správné postupy a metody, což v praxi vede větší sebejistotě v práci a k růstu profesionálních kompetencí a dovedností. Ve profesní roli se cítí klidnější, mají větší odvahu a jsou otevřenější, autenticky pojmenovávají, co se aktuálně ve spolupráci děje, což může vést k větší efektivnosti spolupráce s klientem.

Jakub: *...určitě nějaký ověření si třeba toho, že to, jak přemýšlím o nějakých postupech nebo to jak někdo postupuje při práci s klientama, že je to podle toho supervizora podle toho jeho vnějšího pohledu dobrej způsob, nebo jeden z možnejch dobrejch způsobů, nebo třeba když jsme si nevěděli rady. Uklidnění si svých nějakých pocitů a třeba ujasnění si toho, že jsem se jakoby rozhodl správně, a to mně vždycky přinese aktuálně ta supervize*

Vilma: *...určitě mě jako rozvíjí v oblasti práce s klientem, jako určitě prostě spoustu věcí nevím, tak tam má možnost si věci ověřit nebo se o tom pobavit. Takže si myslím, že i jako osobnostně – osobně mě, to je jako další ještě směr, kterej si z toho určitě ještě беру. Jako, že díky tomu se dostávám na nějak lepší úroveň odbornou, že potom si uvědomí, že jsem jako něco neudělala jako úplně dobře, nebo tak něco.*

Karel: *...supervizor nám umožnil fakt jako zmapovat to naše, tu naši nejistotu a vlastně z ní jako vytěžit to rozhodnutí, co jakoby s tím teda uděláme a sebedůvěru vo tom, že takhle to děláme dobře, že to takhle chceme a víme proč to tak chceme a že je to tak dobře*

Marek: *...přínos pro tu mou práci je, že jednak řeším ty problémy, které potřebuju a jinak bych je asi nevyřešil nebo za delší dobu a jednak teda, že s každou supervizí se cítím, že jakoby profesně nějak rostu nebo, že se můj přístup ke klientům, uživatelům služby se zkvalitňuje. Supervize vede ke zkompetentňování pracovníka v přímé práci s klienty v naší práci, nebo v dané problematice...*

Jakub: *...můžu být s nějakým klientem po těch pár supervizích na ty podobný témata, se dostanu do situace, kdy si říkám, ted' mě to přijde divný, ted' mně to přijde neefektivní. To jsem se asi naučil, ne asi naučil, ale i vyzkoušel jsem si říct, ted' tomu nerozumím, nebo ted' nevím, co se děje, ale zkusím si to s těma klientama víc říct, jako jakej já z toho mám pocit, co se děje, že třeba bych chtěl, aby to bylo efektivnější, že*

Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků

mám takovej styl, že bych chtěl, aby ta spolupráce byla efektivnější. Tak třeba se pak s klientem bavím, jestli to tak taky chce nebo jestli je to jenom můj problém a některým klientem vyloženě říkám, že jsem jako takovej jak jsem to říkal...takovej náročnější a že si hodně ověřuju jakoby jestli ten styl, jakej s něma jedná je v pořádku. To je vlastně ten největší přínos asi.

c) Učím se od kolegů

Jak už bylo zmíněno, sociální pracovníci považují za důležité vyslechnout si názory ostatních kolegů i supervizora – dostat zpětnou vazbu. Mimo to, ale rovněž považují za důležité naslouchat tomu, jak své problémy řeší druzí kolegové, jak třeba postupovali v podobných situacích nebo při řešení obdobných problémů. K učení rovněž dochází přitom, kdy někdo z jiných kolegů řeší svou zakázku, ze které se poučí i ostatní pracovníci. Pracovníci se učí z navzájem prodělaných chyb.

Pavla: *...jednou, když jsem tam vnášela, docela takovej zapeklitej případ a nevěděla jsem si moc s tím rad, tak to mně pomohlo hodně, hlavně to, co tam vnášeli kolegové, když jsem slyšela, co oni s tím klientem dělají, jak s ním pracují a tak. Já jsem toho klienta znala zase trochu jinak...*

Marek: *...pracovník se setkává s různějma lidma v tom týmu a s tím supervizorem a nějakým způsobem se obohacujou, jako třeba jakým způsobem řeší problémy, jak se na problémy dívají, že někdo je jako takovej katastrofickém a pesimistickéj-skeptickéj a někdo je zase jakobyby optimistickéj takže se tím trochu jakoby učí, jakým způsobem žít...*

Vilma: *...A teď to chápu i tak, že je to dobrý pro ten tým vědět co ostatní kolegové řeší a právě na podkladě těch jejich zkušeností se učit a to je tak i pro mě zajímavý, že se tam dozvím nějaký podrobnosti z té spolupráce s tím klientem, z toho případu jak ten člověk reagoval, co ten klient, co z toho způsobu práce nebo z té techniky vyplynulo...*

Marek: *...myslím, že už jenom samo pojetí supervize, že se teda sejde víc lidí se stejným problémem, nebo se stejnou činností, kterou dělají a to je spojuje...každý má prostě určitý penzum, množství zkušeností, kterýma může toho druhýho nebo toho konkrétního pracovníka obohatit...*

d) Nastavené zrcadlo

Velký přínosem a faktorem, který vede k rozvoji sociálních pracovníků, je dle jejich slov, proces, kterým se v rámci supervize učí rozeznávat jednotlivé pocity. Z čeho tyto pocity pramení a čím jsou způsobeny, co s nimi dělají a proč. Učí se uvědomovat si své psychické procesy, zvědomují a pojmenovávají své emoce. Supervizor toho docílí tím, že jim nastavuje zrcadlo pro jejich chování a jednání, doptává se jich a jde pod povrch,

Při supervizích se může objevit ze strany supervizora otázka typu:

- ❖ **Kde vzniká ta vaše nejistota, že jste se zachovali mylně nebo špatně ?**
- ❖ **Že jste v tomhle mohli klientovi nějak víc vyjít vstříc ?**

Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků

Těmito postupy se supervizor s pracovníky pouští na cestu, kdy si supervidovaní snaží zvědomovat si nevědomé a podvědomé procesy, co prožívají v různých situacích. A z jakého důvodu v nich to, co klient dělá, říká, jak jedná, rezonuje.

Tím pravidelně reflektují svoje pocity, což dost podstatně přispívá k jejich seberozvoji a sebevýchově.

Jakub: *...ted' aktuálně mně ta supervize tak jak tady probíhá vlastně nejvíc přináší to, že si vždycky uvědomím, v čem já mám problém, když cítím nějaký problém....Tady právě v tom uvědomění si, co vlastně nějaký okamžik při práci s klientem mně připadne zvláštní, takže třeba vlastně není tak nějak zvláštní, ale že prostě jenom já to mám nějak zvláštní v hlavě... Jde tam hodně o to dosahování cílů a na tom hodně záleží těm pracovníkům a někdy víc než některým klientům a z toho třeba může být i pocit, že nějaký klient je problémový, což jsem i já jednou řekl, že mám divnou klientku a samozřejmě vyplynulo, že ona není divná, jen měla jinou představu o tom, co by mohla dělat, aby se jí to v životě zlepšilo, tak jak říká, že chce, aby se to zlepšilo.*

Karel: *...díky supervizi jsem se naučil, že už jen to, že se problém přesně pojmenuje, tak už jenom ta cesta může toho člověka častokrát vopravdu nějak.jako jak bych to řekl..nějak to s ním jako pracuje. Něco se s tím člověkem děje a začíná si uvědomovat co se děje, pojmenovává si ty věci, zpřesňuje ty významy, vlastně dojde potom k tomu, co skutečně potřebuje, k tomu jádru, a pak velmi snadno se to dá rozlousknout, začít řešit tu věc...Jako pojmenovat ten problém, co vlastně v té situaci vlastně zablokovalo to ten můj tok...*

- ❖ **V tomto kontextu supervize rovněž přispívá k tomu, aby si pracovníci „udělali pořádek ve svých pocitech“ a tím dle jejich slov získali racionální odstup od problémů, který jim pomůže tyto problémy prakticky řešit.**

Karel: *...supervize je bezvadná v tom, že vytvoří prostor a čas, kde se očekává, že se řeknou nějaký jakoby trošku niternější, hlubší věci.*

Vilma: *...že já jsem vlastně měla v sobě jako nějaký rozpor z krize v týmu, jak se vlastně dobře rozhodnout a věděla jsem, co bych chtěla udělat, ale co na druhou stranu, jako není prakticky moc výhodný nebo možný. A až na tý supervizi jsem si uvědomila to, že i když to tady není úplně všechno dobrý, takže pořád to je prakticky lepší...Že jsem si pořád říkala, že přeci když já to takto necítím, že to takhle nemůžeme dělat, ale tam jsem prostě jako úplně prozřela, že pro mě v té chvíli je lepší a jednodušší to tady vyřešit víc racionálně než jako emocionálně ...*

e) Učím se od supervizora aneb v roli klienta

Z rozhovorů dále vyplynulo, že kromě toho, že supervizor zprostředkovává sociálním pracovníkům své zkušenosti a vědomosti, dává jim prostor být vůči supervizorovi v rolích klienta - zažít pocit z „druhé strany“, kdy je jejich problémům věnována pozornost, systematicky se s nimi pracuje a je o ně svým způsobem pečováno. Kromě péče o jejich profesní potřeby, zde rovněž dochází k učení nápodobou, kdy se pracovníci učí podle toho, jak s nimi supervizor komunikuje, jedná, jak uvažuje, hlídá si profesionální hranice.

Jakub: *...když si pod tím představuju to, že když jedná s klientem, tak bych s ním taky mluvil takhle nějak, asi ne tak jako šikovně, tak prostě jsme tam klienti. Ne klienti sociální práce, ale klienti supervize, ale je to takový přirozený v jejím podání. Nemám*

Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků

pocit, že s náma hraje nějaký naučený věci, jako určitě má naučený způsoby jak to udělat efektivní, ale přijde mně to přirozený

Marek: *...prostě jeho styl řešení problémů, jeho přístup k lidem a k nám jako ke klientům jeho, protože vlastně supervizor nebo vlastně jako náš tým jsme jeho klientem, tak mě prostě vlastně každou supervizi příjemně splní to očekávání, který vlastně jakoby nemám, já jako to očekávání nemám a vždycky znova jsem překvapenej, že prostě vždycky to udělal tak, aby nám pomohl.*

Karel: *...protože už jenom to, jak komunikuje s náma a jak mluví o tom, že bysme jako mohli mluvit s klientama, tak vlastně se učím novým způsobům práce. Já jsem se od jedné supervizorky naučil způsobem uvažování nebo spíš jsem jako od ní odkoukával, jakým způsobem pracujeme s náma a hrozně se mně to líbilo, jak byla jako strukturovaná jak měla představu vo tom, co chce zjistit a jak šla hodně po cílech...*

f) Nové cesty

Supervizor dle svého terapeutického zaměření pracovníkům ukazuje další nové možné cesty řešení problémů s klientem. Inspiruje je a představuje jim jiné možné postupy, metody a techniky, nové alternativy při práci s klienty.

Pavla: *...já jsem toho klienta znala zase trošku jinak, protože ta odlišnost práce mojí je úplně jiná, než to, co třeba dělají ostatní pracovníci. Takže jsem to viděla jsem zase z jinýho úhlu nebo z jiný strany, nebo jsem se třeba i vo tom klientovi dověděla něco, co mě pomohlo zpětně při mojí práci potom s ním, když jsem se s ním zase pak setkala.*

Karel: *...a když se jde o klientskou práci, tak jako hledání nějakých jakoby alternativních cest nebo třeba hledání toho, jak se v situaci, která mě třeba nějak nasedla s klientem nebo jsem ji jako úplně dobře nezvládnul, tak jak v ní postupovat příště jinak. A zase při jiný supervizi mě fascinoval supervizor tím, jak nám ukazoval možnej jinej způsob práce s klientem, tak mě vlastně učil, jak jinak nahlížet na to ho klienta jo. Že najednou přišel člověk, kterej dobře rozuměl ty transakční analýze a já jsem na jednom případě, kterej mě ukázal, tak jsem si uvědomil strašně moc věcí, který můžu u klienta při naší komunikaci sledovat a jak s tím třeba trošku pracovat...*

Marek: *...supervizor navrhl a tým, abych si jednotlivě prošel s nimi místo, ve kterým se nacházím v jednotlivých spolupracích s jednotlivými klienty. Řekl si, co je tam špatně a co by se mělo změnit a já jsem přišel i na nějaký věci, který jsem myslel, že vlastně v nich mám jakoby pokračovat, ale měl jsem je spíš třeba rozseknout a ten směr trošku změnit, trošku to nabourat, nabourat a začít jakoby jinak a nebo jako z novýho směru nebo tak. Né třeba ze všema, ale stačilo to změnit u třech, čtyřech klientů, tak abych si zase tamto ozdravil a zlepšil a tím pádem měl víc energie pro ty ostatní jako ...A tím pádem se to celý zlepšilo a dalo jakoby do pořádku...*

Jakub: *...třeba jsme chtěli dát dohromady nějaký jako změny v metodice, tak i jako takový nějaká podpora nějaké změny v procesu práce s klientama.*

Marek: *...většina supervize končí tím, že jakoby děkuju týmu a supervizorovi za to, že splnilo to mé očekávání a že se cítím jako, že sem udělal kus práce nebo, že ses s něčím pohnul...Pokud mám nějaké téma na supervizi, tak bývá jakoby vždycky ne vyřešeno, ale bývá vyřčeno nějaká teda cesta nová pro mě, která většinou bývá pak úspěšná v té problematice nebo v tom problému...*

g) Podpora

Z výzkumu vyplynulo, že pracovníci vyzdvihují důležitost toho, když je jejich snaha v práci kladně oceněna bez ohledu na to, zda se daří plnit sestavený s klientem. Jak bylo zmíněno v praxi se může stávat, že pracovníků na dosažení cíle klienta. Někdy záleží více než samotnému klientovi. Od klienta tak nevidí žádnou pozitivní odezvu. Tento fakt může vést k u pracovníka k pocitu zbytečnosti, vlastní neschopnosti, pochybností. Pracovník ztrácí motivaci a v nejkrajnějším případě tento stav může vést až k syndromu vyhoření. Tím, že pracovník dostane na supervizi podporu od kolegů či supervizora, je chválen za snahu, zvyšuje to jeho energii do další práce a může zvýšit motivaci

Jakub:...*je to hodně často taková nějaká podpora jako správného postupu pracovníků, že jako Pepík je dobrý, jde mu to, dělá, co může a to, že se to prostě nedaří není problém Pepíka...(smích) jako dělá co může.....Je to takový jako i stmelování vlastně, že nakonec vyplyne nějaký takový jako, že jsme dobří a že Pepík je dobrý a Libuška je dobrá, taková jako nějaká podpora a to je to hlavní mně přijde že to první co mně nejvíc pamatuje, protože mě to nejvíc oslovuje....*

Marek:...*konkrétně mě pomohlo, že jsem teda jednotlivě prošel všechny spolupráce s klientama – asi s devíti klienty a i to vlastně, že mě i ten tým řekl, že ani oni nemají takový klienty, jako mám já, takhle těžký jako, nemyslím to jejich stavem, ale myslím to spíš stylem nebo vztahama - v té naší spolupráci. Takže i to, když mě řekli, že to mám těžký a že by z toho taky neměli dobrý pocit a všechny tyhle věci, tak já jsem si teda řekl, jak to dělat jinak....*

Vilma:...*ted' se děje, že mě ta supervize vždycky jako nakopne, že přemýšlím určitě trochu jinak nebo se na to snažím dívat jiným pohledem a mám do další práce pocit, že ji jako dělám líp nebo že se na to dokážu líp připravit...*

h) Na jedné lodi

V odpovědích respondentů se rovněž objevoval stejný motiv v podobě toho, že je pro ně důležité, když si uvědomí, že některé věci vnímají stejně. Jedná se tedy hlavně o prožívání v tom, že některé chování klientů v nich vyvolává pocity, které jsou u jiných pracovníků totožné. Že je mohou rozčilovat, rozrušovat, těšit stejné podněty a je to normální a legitimní. Z toho plynou i přínosy pro tým, uvědomování si, že věci prožíváme stejně sdílení negativních pocitů – sdílení těch pocitů vede k větší souměřitelnosti.

Vilma:...*případ jedné klientky, tak jsme jako vlastně došly k tomu, že ta skupina, v který se ta klientka řešila, tak jsme jako jednu klientku nebo typ klientek pojmenovaly jako baby. I když se to jako nemá, tak jsme jako dospěly k tomu, že určitý typy klientek jsou prostě baby a že všichni, co byly v té skupině, tak na ně reagovali stejně, že mě zaujalo, že tam vůbec nešlo o tu klientku, ale evokovalo to ve mně to, že jsou tady lidi, kteří jsou hodně podobní. Podobně uvažují, hodně podobně se na ty věci dívají a že téměř jako všechny, vlastně všechny rozčilují ty stejné věci. A že vlastně stejnej typ klienta dělá to stejný prostě ze všema. Což mě prostě před tím ne tolik napadlo. Že jsem si myslela, že nějak funguje ta skupina nějak podobně a že tam mně to přišlo jako prozření, že to tak fakt je (úsměv)*

7.4.2 Přínos supervize pro pracovníka - osobnost

➤ Jaký je přínos supervize pro samotné sociálních pracovníků, jak osobnosti ?

Jak jsem již zmínila v úvodu, je téměř nemožné oddělovat jednotlivé složky pracovníkovy osobnosti, i když je v práci a potažmo na supervizi v roli sociálního pracovníka, tak tam vystupuje jako člověk se svými vlastnostmi, prožíváním a schopnostmi a dává hodně ze sebe. Přínos supervize v rámci seberozvoje se objevuje hlavně v oblastech:

a) zlepšení orientace ve vlastních sociálních rolích

Jakub:...jednou to zasáhlo do osobního života, že si nosím něco domů a tak mě pomohlo se o tom pobavit, že vlastně jako jedno je já v práci a pak já doma a pak je já s klientem. A pak je jakoby klientův přístup a ty věci se prostě melou a ne všechno spolu muselo souviset a nemusím klientům vnucovat nějaký svoje pocity, když už je mám, tak to skončilo na tom, že musím každému říct, co si tam nesu z té jiné oblasti do toho okamžiku a to je hodně obecný (úsměv).

b) zvětšení kapacity na svoje soukromé záležitosti - psychohygiena obecně

Marek:...nejen, že tam (pozn. na supervizi) teda sedí jako pracovník, ale sedí tam určitá osobnost, která potřebuje mít zase volno v hlavě pro své věci jako osobní. Tzn. když mám pocit, že jsem něco vyřešil v práci, líp se mně odtud odchází jako teda a mám větší prostor pro svoje soukromí, pro svoje soukromý věci čili pokud ta supervize funguje, tak jak má, tak to vlastně i má nějaký očistný efekt pro toho pracovníka.

c) větší spokojenost z práce a tím i větší spokojenost a uvolněnost v soukromí

Marek:...z té supervize jsem odcházel naprosto jako v oblacích nebo jako lehkej nebo najednou mně to prostě jako pomohlo i tak, protože zase když člověk není spokojenej v práci, tak není tak úplně spokojenej ani v tom osobním jakoby životě a necítí se dobře. A mně to jakoby pomohlo po obou stránkách.

d) lepší znalost a schopnost řešení problémů

Marek:...protože řešení problémů a odstraňování problémů třeba jenom v práci stejně může trochu napovídat, jak odstraňovat problémy v osobním životě nebo jak se na ně dívat. Takže i osobně určitě, i když se tam řeší jen pracovní věci, tak to osobně určitě prospívá...

e) zlepšení v komunikaci – větší ochota naslouchat

Jakub:...jako neříkám, že mám ve svém okolí nějaký zakázky, ale ty vztahy o nečem sou a taky si myslím, že víc díky supervizi. Se doptávám jestli chcem prostě jít nakupovat..no to je jako blbost... ..že jako tím, že jsem poznal nějaký základní principy, tak mě pak na základě toho pak docházelo, co jako, že ta komunikace je jakoby složitější a dá se víc ověřovat a dá se víc dělat proto, abysme si rozuměli mezi sebou a tak jako to je všechno...

f) učení se novým způsobům uvažování

Jakub:...asi víc přemýšlím o vztazích jako proč kdo s kým má jaký vztah, třeba pozoruju lidi, jak spolu komunikují, pak zpětně pozoruju (smích) svůj rozhovor s tchýní. A prostě i v těch běžných lidských rozhovorech, tak si uvědomuju, jak jsou důležité ty věci co se učíme dělat s klientama (přemýšlí)...třeba poslouchat a tak se nedirektivně prostě zeptat bez nějakých plytkých výlevů na to co vlastně teď probíráme a proč to probíráme a tak dál ale to už asi není úplně dobrý postup někdy mně to prostě uklouzne...

g) učení se vidět věci v souvislostech

Vilma:...a potom právě jako ten názor toho supervizora, kterej nás donutí nad tím přemýšlet, proč je to tak, nebo proč je to jinak...

h) učení se dívat pod povrch věci

Karel:...naučil jsem se, že je dobrý než obecně pojmenovat vágně to, co by asi klient potřeboval a hnedka tím začít pomáhat. Tak tím vlastně to stavím na nějakých svých hypotézách, co asi v tom tak zhruba může obvykle potřebovat tenhle ten člověk a von v tom může mít něco úplně jiná, jinou potřebu schovanou. Tak to jsem se třeba naučil způsob dotazování a způsob jakoby celkové té práce.

i) hlubší zvědomování a pojmenovávání pocitů – reflektování těchto pocitů

Vilma:...jako myslím si, že se určitě v práci pohybují i nějaký moje osobní věci, což třeba jako na té supervizi jako zarezonuje a třeba pak si to jako řeším sama, určitě i v tomhle tom, jako ten přínos vidím, že jako cílem té supervize není řešit jako nějakou osobní věc, ale i mě to pomůže osobně. Určitě jo, to bych jako lhala, kdybych říkala, že jsem jako úplně od toho oprostěná...

Pavla:...i když si to člověk možná ani neuvědomuje, ale v nějakým v tom.... jako...pokud na sobě nějakým způsobem pracuju, tak k tomu seberozvoji i taková jako negativní zpětná vazba člověka přinutí se nad spoustou věcí se jako zamyslet a jinak reagovat příště nebo víc přemýšlet vo tom, jestli udržet emoce na uzdě nebo to někdy to radši víc pustit, aby to nebylo zas moc škrobený

Karel:...osobnostní růst mně určitě zajišťuje, pomáhá mně to nějak osobnostně růst, protože...(přemýšlí) ...jednak mě to učí tomu, abych se v životě aspoň jednou za šest týdnů zastavil a jako přibrzdil tempo, uvědomil si vlastně, co sem to prožil, co třeba tam pořád něk trčí nezpracovaný, nevyřešený, nejasný ..učí mě to jakoby pojmenovávat určitý situace a i to, že i když ta supervize vím, že je něk v krátké budoucnosti, tak člověk už začíná si tak něk víc hrabat do té paměti a začne si jako říkat, tak co bych já jako teď, když pro sebe bud mít prostor, co bych já chtěl řešit. Prostě mně to přijde jakoby takový auto-terapeutický trošku a takový jakoby, že mě to učí možná žít víc vědomě a to už trochu přeháním, ale je to tam tak trochu, že ta supervize na tom podobně je, že člověka učí jakoby zvědomovat to, co je neuvědomovaný

j) uvědomování si svých osobnostních rysů, postojů a práce na jejich změně

Jakub:...supervize mě rozvíjí, někdy mně dochází nějaký moje osobnostní rysy, s kterými já nejsu úplně spokojenej a pak se s tím snažím něco dělat. Rozhodně mě supervize motivuje ke změně nebo spíš mně jako dochází, co může být příčinou něčeho a tady u toho typu supervize, která není nějaká manažerská nebo týmová, tak to stejně skončí u toho, že ten problém je v nás a my to změním jenom tím, jak změním pohled nebo svoje chování. Což jsou někdy bezradnej, když je někdy problém s něčím, co nemůžeme změnit, takže pak musím změnit jenom to svoje vnímání. Tak to mně osobně přijde na té supervizi nejvíc přínosný pro mě. I když třeba motám v kruhu, tak třeba mně to čase bude připadat přirozený a nebudu to na supervizích probírat...smích....

7.4.3 Další nemalé přínosy supervize

a) Přínos pro klienta

Z výzkumu vyplynulo, že pracovníci to, co si na supervizi naučí, uvědomí či ověřují za správné, tak po té využívají v praxi při každodenní práci s klienty. Ze slov komunikantů vyplynulo, že se stávají díky supervizi kompetentnější, z čehož má přímý užitek právě klient.

Vilma:...navrátíme k těm klientům, že se tam fakt pouze řeší ta práce s tím klientem, kterou já pořád chápu, jako že je tady prvořadá a různými vlivy se to ne jako vždycky daří...

Karel:...asi nejvíc pro mě byly přínosný ty supervize malý týmový, kde jsme fakt řešili tisíce, tisíce klientských problémů. Tam ta supervize byla úžasná v tom, že fakt byla klientská, že člověk furt řešil konkrétní situace s klientama

b) Přínos pro tým

Z výše uvedeného rovněž vyplývá, že supervizní proces má blahodárny vliv na samotné fungování týmu sdílení úspěchů i neúspěchu z práce a z toho vyplývajících emocí vede k větší sounáležitosti s týmem a rozvoj týmového ducha.

S ohledem na to, že se během supervizí i řeší konflikty, tak to opět přispívá k „čistému vzduchu“ v týmu a tím i jeho lepšímu fungování.

Pavla:...nějakým způsobem to ten kolektiv celej nějak zvládnul a dneska už si myslím, že je to tak nějak zajetý zase v nových kolejích. Všechny ty změny jsme nějakým způsobem vstřebali a holt jede se dál, no nedá se nic dělat. Protože klienti jsou úplně přednější, než cokoliv jinýho, takže musíme fungovat a musíme fungovat zase dobře, tak jak jsme fungovali před tím...

V tomto ohledu bych ještě chtěla zmínit, že z výzkumu vyplynulo, že je velmi důležité to, jak účastníci supervize k samotné supervizi přistupují. Pro zdárný průběh a co největší profit ze supervize, je nutné aby účastníci byli:

- ❖ Otevření
- ❖ Aktivní
- ❖ Autentičtí

Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků

Marek:...na závěr bych mohl zdůraznit, že pokud k tomu člověk přistupuje s důvěrou, tak to jediné tak může být jako produktivní, že vlastně člověk, kterej jakoby má mírnou skepsi k té supervizi, tak jí vlastně trochu předem odepisuje a zhadzuje, i když třeba nepřímo, i když si to sám jakoby ani neuvědomuje. Takže si myslím, že supervize se určitě odvíjí od postoje toho jedince. Tzn. pokud člověk není nějak jako nastavený na nějaký sdílení ve více lidech nebo je třeba abnormálně stydlivej nebo nerad chodí s nějakýma provozníma problémama jakoby navenek, dává je na stůl před ostatníma, což se může stávat, tak ta supervize nemusí být tak účinná jako třeba pro člověka, kterej je docela extrovertní a nebojí se na sebe něco prásknout, nebojí se říct, co se mu nedaří a hlavně je schopnej nechat si poradit jo? Že je typ lidí, co sice jakoby všechno vodkejšaj a jako klidně řeknou, že je supervize úplně nejlepší, ale přitom si všechno vždycky udělaj sami, tak jak si myslím a vždycky si to nějak alibisticky obhájí. Myslím, že je důležitý, že supervize se vždycky vodráží vod toho jedince, jakej člověk ve skutečnosti je

c) Přínos pro organizaci

Myslím, že není třeba zdůrazňovat, že jakmile dobře funguje tým sociální služby, který je složen z kvalifikovaných a kompetencí pracovníků, má to pozitivní vliv na fungování celé organizace.

Na tomto místě bych chtěla ještě citovat názor Marka, právě proto, že dle mého názoru přesně vystihuje smysl supervize.

Marek:...supervizi doporučuju všem zájmovým skupinám at' to jsou jako fotbalisti, boxeři, lidi, kteří věncí psy, maminky s dětma a babičky a hasiči, prostě myslím, že u všech lidí stejných profesí, nebo se stejnými problémy, je pro ně supervize vhodným doplňkem třeba nebo vůbec prostorem, kde ty problémy společný nebo tu společnou činnost jako řešit....

7.5 Shrnutí výsledků výzkumu

Výzkum potvrdil mnoho z toho, co bylo o supervizi popsáno v odborné literatuře, přinesl však i velmi zajímavé nové poznatky a pro mě objevení nových souvislostí.

❖ Proces supervize

V kontextu procesu supervize bylo zajímavé zjištění, že **velký vliv má na pracovníky prostředí**, kde se supervize odehrává. Ergonomicky by měla být místnost uzpůsobená pro skupinové aktivity, mělo by zde být dostatek světla i tepla. S ohledem na faktor bezpečí a z toho vyplývající ochotu se otevřít a svěřit výzkum ukázal, že pracovníkům **pocit bezpečí** zajišťuje důvěra v **osobu supervizora** a **dobrý pocit v týmu**. Tento dobrý pocit je ovlivňován přímo mírou fluktuace členů týmu.

❖ Zakázka

Výzkum rovněž ukázal, že zakázka je alfou a omegou celého procesu. **Jasná a kvalitně pojmenovaná zakázka je důležitým základem pro proces učení**. Dále vyplynulo, že zakázka vychází nejčastěji z řad potřeb pracovníků. Pracovníci velmi negativně hodnotí, když za ně supervizor zakázku jako prioritu vybere sám, což se v praxi občas děje. Od supervizora očekávají, že bude výběr zakázky pouze facilitovat a rovněž bude hlídat co je a co není vhodnou zakázkou supervize. V rámci práce na zakázce vyplynulo, že velmi podstatné je, aby byl věnován **dostatečný prostor všem členům týmu vyjádřit se v rámci debaty k danému problému**. A hlavně neuspěchat a neskončit s touto prací na zakázce dřív, než pracovníci subjektivně pocítí, že problém je vyřešen.

Z výzkumu vyplynulo, že **nejčastější zakázkou**, která se při supervizích objevuje je **problematika klientů**. Jedná se hlavně o roviny jako je motivovanost klientů pro spolupráci, stagnace a překážky ve spolupráci, otázka efektivity práce, otázky typu proč se spolupráce nedaří a nespokojenost pracovníků s průběhem spolupráce. Druhou nejčastější zakázkou jsou **vztahy v týmu**, kdy supervize často pomůže vztahy v týmu a možné konflikty řešit. Třetí nejčastější zakázkou jsou **problémy týkající se fungování sociální služby**, hlavně se jedná o roviny rozvoje služby, organizačních změn, metodických dilemat, střetů zájmů, zavádění standardů kvality. Často se zde rovněž řeší personální změny v týmu, odchod stávajících pracovníků, příchod nových pracovníků a kompetence sociálních pracovníků obecně.

❖ Supervizor

Supervizor hraje v procesu supervize a tím i v **procesu učení pro pracovníky hlavní roli**. Výzkum potvrdil co bylo již v odborné literatuře popsáno a to, že tím **nejpodstatnějším je vztah** mezi supervizorem a supervidovanými. Tento vztah se skládá ze složek **důvěra, autorita** a něco, co jsem pojmenovala jako **celkový styl supervizora**. Výzkum ukázal, že důvěra k supervizorovi přímo souvisí s ochotou pracovníků se na supervizi otevřít a reflektovat svoje chování. Jednání plynoucí ze silných a slabých stránek, což je základ proto, se něco nového naučit, v něčem se zlepšit či změnit nevyhovující vzorce chování. Z rozhovorů vyplynulo, že pracovníci bytostně potřebují, aby pro ně supervizor byl platnou autoritou, které si váží, ke které se mohou obracet a mohou k ní vhlížet. Výzkum přinesl, že zmíněná autorita je založena na zkušenostech, vědomostech a celkové odbornosti. V tomto kontextu by si měl supervizor dávat pozor na to, aby nesklouzl při své práci k „**mentoringu**“ a rovněž by neměl vystupovat jako někdo, kdo má dle pracovníků „**patent na rozum**“.

Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků

Pracovníci rovněž považují za důležité, aby **supervizor byl rovněž schopen sebereflexe** vlastního jednání a měl by být ochoten v případě pochybení vystoupit z role odborníka a **přiznat chybu**. Z výzkumu rovněž vyplynulo, že supervizor musí být schopen regenerovat vlastní potenciál, aby se ze supervizního procesu nestala stojatá voda, která pracovníkům nic nového nepřináší. Výzkum taktéž vyzdvihl důležitost efektivní a jasné komunikace. Dále vyplynulo, že supervizor je vždy nestranně na straně týmu, který superviduje. **V praxi se často stává, že supluje další role**, které nejsou v organizaci zastoupeny nebo nefungují, často je takovou morální podporou a oporou. Tato podpora často působí preventivně proti syndromu vyhoření.

❖ Přínosy

Přínos supervize pro pracovníka se odehrává **v rovinách práce, soukromí a klienta** současně s týmem či organizací. Vyplynulo, že podstatné je, že pracovníci díky supervizi získávají **zpětnou vazbu a nadhled** na svou práci, rovněž si **ověřují správnost postupů** a svého profesionálního jednání. Další zajímavou informací je, že supervize pracovníků pomáhá **nalézt ztracený systém v práci**.

Podstatným zjištěním je, že **pracovníci se nejvíce učí nápodobou** a to hlavně ve vztahu k supervizorovi, kdy se díky němu učí, jak jednat a komunikovat s klienty. Rovněž vyplynulo, že kromě toho, že jim supervizor zprostředkovává své zkušenosti a vědomosti, dává jim také prostor být vůči supervizorovi v rolích klienta - zažít pocit z „druhé strany“. Od kolegů se často **poučí z jejich chyb** nebo si vyslechnou jejich zkušenosti a možné nové způsoby řešení. Supervize pracovníkům nastavuje zrcadlo a oni si tak dokáží zvědomovat nevědomé a podvědomé procesy. **Pravidelná reflexe pocitů podstatně přispívá k jejich seberozvoji a sebevýchově**.

V rámci přínosu supervize pro osobnost sociálního pracovníka výzkum ukázal, že **pracovníci se zlepšují v orientaci ve vlastních sociálních rolích**, zvětšuje se jim kapacita na jejich soukromé záležitosti, supervize tedy vede obecně k lepší psychohygeně.

Supervize dále u sociálních pracovníků vede k větší spokojenosti z práce a tím i větší spokojenosti a uvolněnosti v soukromí, dále zlepšuje znalost a schopnost řešit různé problémy, zlepšuje schopnost komunikovat a vede k větší ochotě sociálních pracovníků naslouchat. Sociální pracovníci se díky supervizi rovněž **učí dívat pod povrch věcí, učí je novým způsobům uvažování a schopnosti vidět věci v souvislostech**. Přínosem je rovněž **hlubší zvědomování a pojmenovávání pocitů** a uvědomování si svých osobnostních rysů, postojů a práce na jejich změně.

V oblasti přínosů pro klienta se jedná především o **efektivnější komunikaci** sociálního pracovníka a získání nových cest a postupů pro dalších práci. Nezanedbatelným faktem je rovněž skutečnost, že díky supervizi se pracovníkům často vrací chuť i motivace do práce. V rovině přínosu pro tým lze uvést to, že pracovníci se díky supervizi více cítí **na „jedné lodi“**. Doslova je pro ně důležité uvědomit si, že některé věci vnímají stejně. Jedná se tedy hlavně o prožívání v tom, že některé chování klientů v nich vyvolává pocity, které jsou u jiných pracovníků totožné.

Z výzkumu dále vyplynulo, že pro co největší profit ze supervize je nutné, aby pracovníci byli **otevření, aktivní a autentičtí**. Za splnění těchto předpokladů supervize vede k rozvoji pracovníků, posilování jejich silných stránek, reflektování jejich slabých stránek a tím vede ke zvyšování jejich profesionálních kompetencí a osobnostnímu růstu. Celý tento proces má kladný vliv na spolupráci s klienty i na fungování týmu a organizace – sociální služby jako takové.

Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo shromáždit informace týkající se supervize sociálních pracovníků v kontextu jejich výchovy a vzdělávání. V teoretické části jsou uvedeny poznatky pro tuto problematiku stěžejní a to seznámení se supervizí obecně, popis supervizního procesu, o požadavcích na osobu supervizora a sociálního pracovníka.

Ve výzkumné části hledám odpověď na otázku: „**Jak nahlízejí sociální pracovníci na úlohu supervize v jejich výchově a vzdělávání?**“

Na začátku výzkumu jsem se snažila proniknout do supervizního procesu, tak jak jej vnímají sami sociální pracovníci. Zajímavým zjištěním pro mě byl fakt, jak velmi je pro pracovníky důležitý faktor bezpečí a důvěry, který přímo ovlivňuje ochotu ventilovat svoje pracovní úspěchy a neúspěchy. Pocit bezpečí jim navozuje hlavně důvěra v osobnost supervizora a to jak dobře a jistě se cítí v týmu svých kolegů.

Po té se moje pozornost upřela na téma zakázky, zajímavým zjištěním byl fakt, že pro pracovníky je velmi důležité, aby si v problému - zakázce každý našel svou rovinu, která ho zajímá a může pro něj být užitečná.

Ze všech rozhovorů vyplynulo, že základem fungující supervize je dobrý vztah mezi supervizorem a supervidovanými. Tento vztah je založen na důvěře, autoritě a tzv. celkovém stylu supervizora.

Všichni pracovníci se shodli na tom, že největší roli v celém procesu supervize hraje osobnost supervizora. Z výzkumu vyplynulo, že sociální pracovníci se učí hlavně nápodobou dobré praxe, kterou jim supervizor představuje. Díky supervizi se mohou sami cítit v rolích klientů a tak se od něj učí, jak efektivně komunikovat, jak jednat s klienty, jaké hledat nové možné cesty a způsoby řešení problémů. Supervizor pro ně musí být autoritou a inspirujícím vzorem, aby měli motivaci a chuť se od něj učit.

Z výzkumu vyplynulo, že supervizor je vlastně takový ideální pedagog. Poskytuje účinnou zpětnou vazbu, v rámci supervizní práce pomáhá nastavovat zrcadlo pro reflexi pocitů a slepých míst.

V kontextu přínosů pro samotné sociální pracovníky jsem zjistila, že sociální pracovníci si díky supervizi lépe zvědomují svoje pocity a vnitřní procesy. Doslova uvedli, že žijí více vědomě. V reflexi svých pocitů pokračují i mimo supervizní proces nejen v práci, ale i ve volném čase. Dalším důležitým přínosem je, že sociální pracovníci si díky supervizi uvědomují svoje silné a slabé stránky a konkrétní rysy vlastní osobnosti. S negativními rysy své osobnosti pak mají zájem dále pracovat.

Vyplynulo, že supervize poskytuje pracovníkům rovněž dostatečnou podporu. Tato podpora dle jejich slov jednak vede k tomu, že získávají novou energii a chuť do práce. Tento proces může být považován za preventivní proti Syndromu vyhoření. V tomto ohledu vidím velkou podobnost se sociální pedagogikou, která se rovněž snaží o prevenci, ale využívá v praxi jiných nástrojů. A rovněž tato podpora vede pracovníky k dalšímu růstu a rozvoji. Motivuje je ke změnám jak ve zmíněných povahových rysech, tak ve slabých stránkách se kterými nejsou spokojeni, tak ve zlepšení komunikace.

Během psaní mé bakalářské práce jsem nahlédla pod povrch problematiky supervize a hlavně názorů a myšlenek samotných sociálních pracovníků. Pokud bych svoje snažení měla kriticky zhodnotit jistě bych našla mezery, které vyplývají převážně z mé malé dosavadní zkušenosti s psaním podobného typu práce. Například při interpretaci

Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků

získaných dat jsem mohla subjektivně vyzdvihnout informace pro mě podstatné a opomenout jiné zajímavé roviny problému. I přes to se domnívám, že moje bakalářská práce je přínosným podkladem pro čtenáře z řad laické veřejnosti či odborníků z praxe.

V závěru bych uvedla, že supervize nepůsobí na pracovníky klasicky vzdělávací či výchovnou formou, ale rozhodně se jedná o nástroj rozvoje jejich profesionálních i osobnostních dovedností, předpokladů a vlastností, a tím vede k jejich růstu a motivuje je k jejich dalšímu seberozvoji.

A pokud považujeme rozvoj za výchovu a výchovu za vzdělání, tak supervize tuto úlohu v praxi, dle slov sociální pracovníků, naplňuje.

Resumé

Ve své bakalářské práci jsem se zaměřila na problematiku supervize sociálních pracovníků v kontextu jejich další výchovy a vzdělávání.

Cílem mojí práce je shrnout informace k tomuto tématu z odborné literatury a zjistit nové poznatky či nové úhly pohledu na tento problém.

Práce je rozdělena na dvě hlavní části. V první části jsem shromáždila informace z odborné literatury a dalších zdrojů, zaměřila jsem se na supervizi obecně, uvedla jsem několik definic, popsala historii supervize ve světě i u nás, uvádím i poslání, funkce a jednotlivé druhy supervize. Dalším objektem mého zájmu je supervizní proces v praxi, uvádím jednotlivé fáze supervizního cyklu. Po té se zaměřuji na roli superiora jeho odborné i osobností předpoklady. A v neposlední řadě je moje pozornost upírána na osobnost sociálního pracovníka, na jeho poslání a cíle, které jsou naplňovány v praxi sociální práce. Uvádím rovněž jeho kompetence a odborné předpoklady a věnuji se výchově a dalšímu vzdělávání sociálních pracovníků.

Druhá část je zaměřena na výzkum a analýzu získaných dat. V metodologii popisují, co mě vedlo k výběru kvalitativní výzkumné teorie, formuluji výzkumnou otázku, vysvětluji volbu metodologie, metodu sběru dat a konceptualizaci výzkumné otázky. Uvádím rovněž časové a teritoriální vymezení výzkumu, výběr výzkumného vzorku a charakterizují komunikační partnery.

V analytické části vyhodnocuji informace, které jsem získala při kvalitativním výzkumu formou rozhovorů se sociálními pracovníky. Analytická část popisuje čtyři hlavní okruhy, na které byl výzkum zaměřen a ze kterých vzešlo nejvíce informací. Jedná se o oblasti Proces supervize, Zakázka jako alfa a omega celého procesu, V hlavní roli supervizor a Konkrétní přínosy supervize pro sociální pracovníky. Následuje shrnutí výsledků výzkumu

V závěru čtenář najde zhodnocení přínosu celé práce.

Anotace

Moje bakalářská práce se zabývá tématem úlohy supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků.

Práce je členěna na dvě hlavní části. První část se snaží představit tento problém z informací uvedených v odborné literatuře a dalších zdrojích.

Druhá část se věnuje výzkumnému šetření v praxi, které se snaží nalézt odpověď na otázku: Jak nahlízejí sociální pracovníci na úlohu supervize v jejich výchově a vzdělávání ?

Klíčová slova

Sociální pracovník

Supervizor

Supervize

Sebevýchova

Annotation

My bachelor thesis deals with the role of supervision in the professional development and further education of social workers.

The work is divided into two main parts. The first part introduces the problem found in the information from the literature and other sources.

The second part is devoted to research in social work practice, and attempts to answer the question: How do social workers perceive the role of supervision in their further education and professional development?

Keywords

Social Worker

Supervisor

Supervision

Personal development

Seznam literatury

1. **BAŠTECKÁ, B., GOLDMANN, P.:** Základy klinické psychologie, Praha: Portál, 2001. 436 s. ISBN 8071785504.
2. **DISMAN, M.:** Jak se vyrábí sociologická znalost, Praha: Karolinum, 2000. 374 s. ISBN 8024601397
3. **HAVRDOVÁ, Z.:** Kompetence v praxi sociální práce, Praha: Osmium, 1999. 167 s. ISBN 8090208185
4. **HAWKINS, P., SHOHET, R.:** Supervize v pomáhajících profesích, Praha : Portál, 2004. 202 s. ISBN 8071787159.
5. **HENDL, J.:** Úvod do kvalitativního výzkumu, Praha : Karolinum, 1999. 278 s. ISBN 8024600307
6. **JANDOUREK, J.:** Sociologický slovník, Praha: Portál, 2001. 285 s. ISBN 8071785350
7. **KLIMEŠ, L.:** Slovník cizích slov, Praha: SPN a. s, 2002, 862 s. ISBN 80-7235-023-4
8. **KOHOUTEK, R.:** Pedagogická psychologie, Brno: IMS, 2006, 267 s.
9. **KRAUS, B.:** Teorie výchovy, Brno: IMS, 2006, 30 s.
10. **KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. et al.:** Člověk, prostředí, výchova, Brno: Paido, 2001, 199 s. ISBN 80-7315-004-2
11. **KOPŘIVA, K.:** Lidský vztah jako součást profese Praha: Portál, 2006, 147 s. ISBN 80-7367-181-6.
12. **MATOUŠEK, O.:** Slovník sociální práce, Praha : Portál, 2003. 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
13. **MATOUŠEK, O.:** Metody a řízení sociální práce, Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 8071785482.
14. **MATOUŠEK, O. a kol.:** Základy sociální práce, Praha : Portál, 2007. 312 s. ISBN 978-80-7367-331-4
15. **MAROON, I., MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H.:** Vzdělávání studentů sociální práce v terénu: model pro supervizi, Praha: Karolinum, 2007. 141 s. ISBN 978-80-2461-307-9.
16. **ŘEZNÍČEK, I.:** Metody sociální práce, Praha: Slon, 2000, 80 s. ISBN 80-85850-00-1.
17. **STRAUS, A., CORBINOVÁ, J.:** Základy kvalitativního výzkumu : postupy a techniky metody zakotvené teorie, Boskovice: Albert, 1999. 196 s. ISBN 808583460X.
18. **SVOBODOVÁ, P.:** Úvod do supervize – Cyklický model, Tišnov: Sdružení Scan, 2002. 88 s. ISBN 808662000X.

19. **ŠIMEK, A.:** Supervize – kazuistiky, Praha: Triton, 2004. 171 s.
ISBN 8072544969.
20. **ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K.:** Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách, Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 9788073673130.
21. **ÚLEHLA, I.:** Umění pomáhat, učebnice metod sociální praxe, Písek: Renaissance, 1996. 151 s. ISBN 8085850699.
22. **VODÁČKOVÁ D. a kol.:** Krizová intervence, Praha : Portál, 2002. 543 s.
ISBN 8071786969.
23. **ŽIŽLAVSKÝ, M.:** Metodologie pro sociální politiku a sociální práci, Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií: Brno, 2003

Tištěná periodika

24. **BARTOŠÍKOVÁ, I.:** Materiály ke kurzu Syndrom vyhoření. Brno: 2000
25. **GABURA, J.:** Súpervizia na Slovensku zostáva zatiaľ popoluškou, Sociální práce 3/2003, str: 6-10
26. **HAVRDOVÁ, Z.:** Supervize, Sociální práce 1/2003, str. 11-15
27. **HAVRDOVÁ, Z.:** Poslání a smysl supervize, Éthum 28/2000, str. 35-39
28. **HORÁKOVÁ, D.:** Kurzy supervize a akreditace supervizorů v sociální práci, Éthum 28/2000 str. 42 – 44
29. **MALLOTOVÁ, K.:** Burn-out neboli syndrom vyhoření, Psychologie Dnes, 2/2000, str. 14-15
30. **SMĚKAL, V.:** Už klasici psychoanalýzy diskutovali o svých případech,
31. Sociální práce 1/2003, str. 16-18
32. **ÚLEHLA, I.:** Zkušenosti se supervizí, Éthum 28/2000, str. 40-41

Internetové zdroje

33. **ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK**, <http://streetwork.ecn.cz> ze dne 16.2.2010
34. **ČESKÝ INSTITUT PRO SUPERVIZI** <http://www.supervize.eu/> ze dne 10.1., 6.2., 20.2.2010
35. **FOITOVÁ Z.**, „Role supervizora v týmu“ z internetové adresy <http://www.supervize.org>, <http://www.supervize.org/vyPrv.htm> ze dne 26. 1. 2010
36. **MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ** <http://www.mpsv.cz/cs/5962> ze dne 13.2.2010
37. **NÁRODNÍ RADA ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÝCH** <http://www.nrzp.cz/novela-zakona-o-socialnich-sluzbach/> ze dne 3.12.09
38. **NAKLADATELSTVÍ SAGIT** <http://www.sagit.cz/> ze dne 16.2.2010 zákon o sociálních službách
39. **SPOLEČNOST PRO HLUCHOSLEPÉ** <http://www.lorm.cz/pruvodce-zakonem-o-socialnich-sluzbach/> ze dne 15.2.2010

Seznam příloh

Příloha č.1: Popis jednotlivých druhů supervize

Příloha č.2 : Scénář - návod rozhovoru

Příloha č.3: Přepis rozhovoru s Markem

Příloha č.4: Tab. č. 2 - Doplnující informace k rozhovorům a komunikačním partnerům

Popis jednotlivých druhů supervize

❖ Podle roviny

Rozvojová supervize (výcviková) je zaměřena na podporu profesionálního růstu zaměstnanců nebo i studentů. Je to příležitost organizovaná k reflexi možností, jak jinak rozumět, jaké zaujímat postoje a jak jednat v situacích s klienty a kolegy, s cílem zvyšovat svou profesionální kompetenci (Havrdová, 1999). Rozvojová supervize přispívá k růstu organizace a pracovníka, stejně tak je chrání před vyčerpáním a nebezpečím zásahů, které neodpovídají ladění instituce (Baštecká, Goldmann, 2001).

by se dala nazvat jako podmnožina supervize rozvojové. Zabývá se průběhem práce a reflexí dějů probíhajících mezi sociálním pracovníkem a klientem a sebereflexí stavů, do kterých práce pracovníka uvádí. Zabývá se jemnostmi vztahu mezi pracovníkem a klientem, vzájemnými přenosovými a protiprenosovými reakcemi, průběhem práce.

V České republice mají v rámci odborné supervize dlouhou tradici **balintovské skupiny**, které se zaměřují na vztah mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem, nesou jméno svého zakladatele Michaela Balinta (1896 – 1970), který po válce skupinově pracoval s praktickými lékaři (Baštecká, Goldmann, 2001). Balintovské skupiny jsou podle Horákové (2000) formou skupinové supervize zaměřené na to, jak klient svými očekáváními formuje vztah mezi sebou a pomáhajícím pracovníkem.

Tato metoda probíhá tak, že se „skupina pracovníků se schází ve stanovených intervalech pod vedením kvalifikovaného vedoucího - supervizora. Na sezení vždy někdo z účastníků nabídne případ, s kterým by chtěl pomoci. Je to případ, kdy pomáhající není spokojen s tím, jak prožíval kontakt s klientem nebo jak si počínal. Pracovník cítí, že si dokáže představit i uspokojivější reakci při kontaktu s klientem, kdyby zde tyto pochyby nebyly, nebyl by to problém k řešení“ (Kopřiva, 1997, s. 99).

Během supervizního sezení balintovskou formou supervizor zaujímá funkci moderátora nebo facilitátora¹, neměl by se nechat strhnout k roli experta. Potom, co jeden z účastníků skupiny nabídne „svůj případ“ odmlčí se a ostatní zúčastnění mu kladou doplňující otázky, které podpoří jejich představivost a porozumění danému problému. Vzápětí volně uvažují o svém dojmu z případu a svoje připomínky uvozují obratem: „*Mám takovou fantazii, že...*“ referující stále mlčí. Po té začnou uvažovat reálně a svoje připomínky zarámují: „*Já na tvém místě bych...*“ Při konečném shrnutí má pracovník možnost vyjádřit se k tomu, co se dozvěděl, co si teď myslím, co cítí apod. Výhodou metody je střídání bloku fantazijního a reálného (Baštecká, Goldmann, 2001).

❖ Podle způsobu práce

Individuální supervize, kdy supervizor pracuje pouze s jedním pracovníkem, který si ji zpravidla vyžádá. Zde ještě naléhavěji vystupuje nutnost vytvoření důvěry a dobré pracovní aliance² (Bednářová, Pelech, 2003, s. 70). Někdy je také nazývána jako **supervize školitelská**, v jejíž průběh může být doplněn neformálním modelováním pracovních situací (Havrdová, 1999).

¹ Facilitovat = v kontextu sociální práce podněcovat, oživovat (Matoušek, 2003)

² Aliance = spojení (Klimeš, 2002)

Příloha č. 1

Týmová supervize je asi nejfrekventovanější druhem supervize, při které je supervidován pracovní tým z jednoho pracoviště nebo tým spolupracující na společném úkolu. Této supervize by se měli účastnit všichni členové týmu, bez ohledu na své pracovní zařazení. Při týmové supervizi vystupují do popředí vztahy mezi jednotlivými členy týmu, jejich postavení, rozdělování a naplňování rolí, shody a rozdíly v cílech a záměrech týmu. Týmová supervize může být poskytována i ve skupině z různých pracovišť, kdy jeden ze supervidovaných hovoří o problémech svého pracovního týmu (Bednářová, Pelech, 2003, s. 70).

Skupinová supervize je supervize skupiny pracovníků, kteří nepocházejí z jednoho pracoviště ani nepracují na řešení společného úkolu tzn. netvoří pracovní tým, často jsou to však stejné pracovní profese např. pracovníci azylových domů, kontaktních center apod. (Bednářová, Pelech, 2003, s. 70).

Programová supervize (organizace) jedná se o supervizi, dle Horákové (2000) která je zaměřena na fungování celé organizace, její strukturu a chování s cílem podpořit její fungování.

❖ Podle předmětu práce

Případová - klientská je Horákovou (2000) popisována jako supervize, která je zaměřena na práci s konkrétním klientem/klienty a směřující ke zkvalitnění poskytované péče a k jeho prospěchu.

Supervize zaměřená na metodu a různé myšlenky a koncepty – jedná se o supervizi typickou pro vzdělávací programy, jejímž cílem je pochopit a rozpoznat obecné zákonitosti a jejich konkrétní projevy v různých situacích (Havrdová, 28/2000).

Supervize zaměřená na pracovníka a jeho pocity a kompetence – má za cíl posílení osobnosti pracovníka v jeho profesionálním růstu popřípadě zprůhlednění jeho emočních překážek a nesnází (Havrdová, 28/2000).

❖ Podle toho, kdo ji provádí

Supervizor může pocházet zevnitř organizace (Interní supervizor), zvenčí (Externí supervizor) a nebo se jedná o skupinu stejně postavených kolegů. Supervizor může supervizi vykonávat buď - **Přímo v dění** - kdy je přítomen práci s klientem nebo **Zprostředkovaně** prostřednictvím rozhovoru s pracovníkem či pomocí audio nebo videozáznamu jeho práce (Baštecká, Goldmann, 2001).

❖ Podle toho, s kým je prováděna

Supervize poskytovaná účastníkům běžného výcviku, nebo supervize lidí z praxe (supervize praktiků), kteří samostatně a kompetentně pracují s klienty. Profesionální rozlišení na supervizi psychoterapeutů, pracovníků linky důvěry, sociálních pracovníků, manažerů, studentů atd. (Svobodová, 2000).

Příloha č. 2

Scénář – návod rozhovoru

Jméno:.....

Čas:.....

Místo:.....

Kvalifikovaný souhlas proveden ústně dne:

Téma práce: *Úloha supervize při výchově a vzdělávání sociálních pracovníků...*

Hlavní výzkumná otázka: *Jak nahlíží sociální pracovníci na úlohu supervize v jejich výchově a vzdělávání ?*

Praktické zajištění supervize – obecné organizační informace

1. Pracovní pozice, kterou v organizaci vykonáváš ?
2. Jak dlouho pracuješ v organizaci ?
3. Jaké je tvé dosažené vzdělání a v jakém oboru ?
4. Jakou supervizi využíváš?
5. O jaký typ supervize se jedná ?
6. Jak často supervize probíhá ?
7. Jak dlouho už supervizi využíváš ?
8. Jak dlouho už pod supervizí pracuješ obecně (napříč organizacemi, kterými jsi doposud prošel/la ? (o jaké typy se jednalo – v minulosti)

Otázky k subjektivnímu vnímání supervize

Průběh supervize

Jak supervize na tvém pracovišti probíhá – samotný proces ?

Jaké jsou Tvoje zkušenosti se supervizí ?

Zakázka supervize (kdo, co, jak)

Kdo zadává téma - zakázku supervize (tedy to, co se bude na supervizi řešit) ?

Kdo rozhoduje o tom, která zakázka se bude řešit ?

Co je nejčastěji zakázkou supervize na tvém pracovišti ? Jaké téma se na supervizi nejčastěji objevuje ?

Očekávání ze supervize (jaká jsou, zda-li jsou naplněna, nenaplněna)

Co očekáváš od supervize ?

Do jaké míry naplňuje využívaná supervize Tvoje očekávání?

Příloha č. 2

Přínos supervize

Pomohla Ti někdy v něčem supervize ? Pokud ano tak v čem ?

Jaký je přínos supervize pro Tvou práci?

Jaký je přínos využívání supervize pro Tvou osobu – pro člověka ?

V jakém ohledu Tě supervize rozvíjí ?

Co Ti utkvělo v hlavě, že jsi si ze supervize kdy odnesl/a ?

Vztah k supervizorovi

Jaký je Tvůj vztah k supervizorovi, který vede Tvou supervizi ?

Prostředí supervize (ne-bezpečné, proč)

Vnímáš při procesu supervize, že se jedná o bezpečné prostředí, kde můžeš ventilovat své úspěchy či neúspěchy z práce ?

Změny v supervizi

Je něco, co bys změnil/a na supervizi změnila ?

Pokud ano co konkrétně, bys chtěl/a změnit a jak)?

Přepis rozhovoru s Markem

P: Pracovní pozice, kterou v organizaci vykonáváš ?

M: Sociální pracovník podpory bydlení

P: Jak dlouho ve stávající organizaci pracuješ?

V: v organizaci pracuju zhruba dva a třičtvrtě roku

P: Jaké je tvé dosažené vzdělání a v jakém oboru ?

M: vzdělání dosažené je vyšší odborná škola sociálně-právní evangelická akademie

P: Jakou supervizi využíváš?

V: tak využívám super. týmovou, která je daná pro naši službu podpory bydlení, neuvítám soukromou super., ale nemyslím, že by byla zbytečná, kdyby mě byla nabídnuta, možná bych využíval i osobní

P: myslím tím soukromou, jako individuální :

M: jo, individuál....

P: myslíš, že bys mohl zhodnotit o jaký typ se jedná, kromě toho, že je teda týmová ? Jakým způsobem je zaměřená ?

M: ehmm ááá *přemýšlí* je zaměřená na přímou práci s klienty, ale tu kategorizaci neumím určit

P: klientská ?

M: jo, takže klientská , klientská určitě a někdy je i o nějaké, organizačně-provozní záležitosti, ale to jen velmi zřídka

P: Jak často probíhá ta supervize?

M: jednou za šest týdnů, pravidelně

P: a v jakém rozsahu ?

M: v rozsahu tří hodin

P: Teď bych se chtěla zeptat, jak dlouho už pod supervizí pracuješ obecně ?

M: tak ta doba je úplně stejná, jak pracuju v té organizaci, takže ty dva roky a třičtvrtě

P: a teď jsme se dostali na samotnej průběh té supervize, tak mohl bys mě popsat, jak to jako probíhá ?

M: ehmm, ano, tak super. když teda eee nebudu vykládat o jako vítání supervizora, srdečným, a o tom, že mu vařím kafe a tak a dáme si spolu cigaretu (*úsměv*). Tak teda super. začíná tím, že supervizora se zeptá v takzvaným nějakým kolečku: *jak se kdo má, jak je na super. nastaven a jestli má nějaké téma ?* Když tohle kolečko projdeme, v podstatě ve čtyřech lidech, protože, jakoby tři jsou v týmu pracovníci a jeden jako supervizor – ten taky říká, jak se má, jak je nastavený. Tak potom se te dá prostor pracovníkům, jaký maj témata. Pracovníci teda řeknou ty témata, který mají a nejde jenom o to, říct to téma, ale říct i to, co by z toho téma chtěli udělat tzn. jak je jakoby..co by chtěli zjistit, v čem by chtěli pomoci v tom konkrétním tématu nebo v té otázce. To se třeba ještě nějakým způsobem domlouvá a doladuje, aby ta otázka byla co nejkonkrétnější, aby bylo vidět jakoby, co se má zjistit ááá potom, co to všichni řeknou, tak si ještě uděláme nějakou hierarchii, jak ty témata pudou za sebou, jak jsou pro nás

důležitý... Často se stane, že se třeba řekne témat víc a je dopředu jasný, že se všechny nestihnou, tak se klidně někdo může nějakýho vedlejšího nebo méně důležitého tématu vzdát

P: a o tom rozhodne ten pracovník ?

M: vo tom si rozhodnou ty pracovníci, samozřejmě můžou třeba jakoby... není to nějak určený ... určitě můžou všechny témata jakoby zůstat a udělá se nějaká větší jakoby nebo lepší udělaná časová struktura, aby se to všechno stihlo s čímž se moc nepotkáváme, protože ta pravidelnost jednou za šest týdnů skýtá tak maximálně jedno, dvě témata na pracovníka, to tak průměrně vychází ... A někdy se samozřejmě stává, že témata nejsou žádné .. V případě, že témata nejsou žádné a tým to ví dopředu, tak může upozornit supervizora, že není jakoby potřeba ta supervize, což se nám myslím za tu dobu ještě nestalo, ale je ta možnost, aby ten supervizor nevážil tu cestu zbytečně a aby ta super. jakoby... aby nemusel on vytvářet jakoukoliv pro super. což sebou nese nějaká zápory pro pracovníky, protože se může trošku do nich některýma tématy jako vopřít jo ? Tak samozřejmě ta super. být nemusí....

P: ehmmm, ale to se vám teda, jak jsi říkal nestalo....

M: myslím, že ne a pokud se to stalo, tak možná bylo jednou dvakrát za ty dva a tři čtvrtě roku, takže v podstatě se to nestává

P: ehmm, dobře, tak už jste vybrali to téma a ?

M: a když vybereme teda téma, kterým začneme, tak vlastně pracovníka znova a trochu víc zevrubně popíše tu situaci, problematiku vo kterou se jedná a zopakuje znova, co by z toho chtěl získat, může to popřípadě obohatit nějakým svezjma pocitama, ee co teda v té situaci prožívá a nebo naopak může nabídnou nějaký svý řešení té situace, který by chtěl jakoby zvážít, který je třeba nejlepší nebo který bu mu teda bylo doporučený .. A pak samozřejmě se teda rozběhne nějaká, nějaká řízená diskuze eee ee ostatních pracovníků a supervizora k tomu tématu ááá a nějakým způsobem se to formuluje, stává se, že někdy z jednoho tématu se stanou dvě nebo tři a pak je potřeba jako ještě jakoby rozdělit a ten pracovník si řekne, že třeba ano, že chce třeba klidně ty témata, která z toho jednoho vzniknou se můžou probrat třeba jakoby naráz nebo postupně jako na té super. V případě, že pak dojde k nějakému jakoby řešení nebo k nějakému doporučenému postupů, tak vlastně pracovník může v jeden okamžik říct, že mu to tak stačí a že jakoby cítí splněnej cíl toho, té super. v tom daném teda tématu nebo v té problematice a to téma je ukončený. Eeeee může se stát, že třeba... nebo jednou z úloh jako úkolů té super. nemusí být jen řešení takovýchhle věcí, ale může to být taky eeee nějaké sdílení pocitů, ventilování nějakých nálad právě třeba z té práce a nemusí to být jenom z přímé práce (poz. myšleno přímá práce s klienty), ale i z práce jako týmu nebo organizace, takže tam se pak nečeká, že se ta situace jakokdyby nějak vyřeší, ale že spíš ten tým s tím supervizorem umožní tomu pracovníkovi nějakou řízenou ventilaci těchhle pocitů a áa pokud by byly třeba nějaký jakodyby důležitější, tak se o tom může ten pracovník s tím týmem a supervizorem nějak více pobavit aaa zkusit třeba jak by ty nálady nebo pocity mohl nějak zvládnout dál...

P: ehmmm... když jsi mluvil o té zakázce, myslíš, že by se dalo říct, co se tam nejčastěji objevuje ? nejčastější motiv...?

M: ano, nejčastěji se tam objevu nějaký, jestli můžu říct hovorně, tak nějaký zádrhel ve spolupráci eee který té další spolupráci nějakým způsobem brání buď se může stát něco,

že ten klient třeba něco nedodrží aáa a ten pracovník hledá nějaký styl práce nebo nějaký postup, jak to obejít nebo jak takovou překážku překročit a nebo eeee nějaký způsobem hledá postupy jiných pracovníků nebo toho supervizora, jejich zkušenosti s podobnými problémy v jejich přímé práci s klienty tzn. že to nejčastější je asi to, že se popíše nějaký druh přímé práce nebo nějaká, nějaký problém nebo tak, kterej se vyskytuje áá ten problém se snažíme nějak všichni vyřešit, nahlídnout na něj z různých úhlů, předat teda, co nejvíc zkušeností a pohledů a pak z toho udělat nějaký závěr, takže to je asi ta nejčastější zakázka, je to teda nejčastěji to – pomoc v přímé práci, když je tam nějaká překážka

P: ehmm (*souhlasně*), tak jo...jaký máš očekávání od té super. ?

M: já mám velký očekávání od super., nevím, jestli je nějaký fanklub supervize, ale normálně bych se tam ráda zařadil, myslím, že je to naprosto – jako vážně, není to humor...naprosto vážně si myslím, že super. je velmi účinná pokud je jakoby dobře nastavený tým a schopná super., zkušený, tak si myslím, že je velmi účinná. Doporučuju všem zájmovým jako skupinám ať to jsou jako fotbalisti, boxeři, lidi, kteří věncí psy, maminky prostě s dětma a babičky a hasiči, prostě myslím, že můžou ve všech jakoby, u všech lidí stejných profesí, nebo se stejnými problémy, je pro ně super. vhodným doplňkem třeba nebo nebo vůbec jako prostorem, kde ty problémy společný nebo tu společnou činnost jako řešit....

P: a proč ?proč je to tak podle tebe super ? (*úsměv*)

M: ehee myslím, že je to super, už jenom samo to pojetí, že se teda sejde víc lidí se stejným problémem, nebo se stejnou činností, kterou dělají a to je spojuje...každý má prostě určitý penzum, množství zkušeností, kterýma může to druhýho nebo toho konkrétního pracovníka obohatit áááá už jenom to, že ten člověk řekne nějaký téma nebo nějaký problém před sebe na stůl, tak to už mu dává nahlídnout na ten problém trochu jinak než, když nad ním přemýšlí jenom u sebe, ve sým nitru, takže už jenom to, že ho vytáhne ven to téma, tak je jakoby když ho teda dá na stůl, tak tím pádem vo tom přemýšlí jinak, když k tomu přidá názor dva a více těch lidí, tak přidaj další zkušenosti, přidaj další úhly pohledů, což prostě to jedno téma nebo ten problém vtočí několikrát jako áááá už jenom tady tohle je jakoby základ super. a největší výhoda. Samozřejmě, když se k tomu přidá to, že jakoby je člověk jako v týmu, který mu vyhovuje, dokáže se jakoby vověřit a jít do nějakých problémů a problematik do hloubky, tak samozřejmě jakoby zvyšuje tu pravděpodobnost úspěchu ááá plus, když je tam jakoby schopnej supervizor, s velkejma zkušenostma jak hlavně v té dané problematice tzn. v té přímé práci, tak hlavně i s vedením super. tak prostě jeee to, se násobí ta pravděpodobnost toho úspěchu. Tak si to myslím já, takže myslím, že super. jeeee jako velmi vhodným prostředkem pomoci v různých problematikách a nejen teda u pomáhajících profesí, ale hlavně u pomáhajících profesí

P: dobře...jak jsi zmínil, že ta očekávání od super. máš fakt velký, tak myslíš že jsou naplněny, teď aktuálně ?

M: zcela jistě, zcela jistě bývají naplněny každou supervizi, většina super. končí tím, eee že jakoby děkuju týmu a supervizorovi za to, že splnilo to mé očekávání a že se cítím jako, že sem udělal kus práce nebo, že ses s něčím pohnul...takže jako zcela určitě, jistě. Pokud mám nějaké téma na super. tak bývá jakoby vždycky ne vyřešeno, ale bývá vyřčeno nějaká teda cesta nová pro mě, která většinou bývá pak úspěšná v té problematice nebo v tom problému

P: ehmm, tak to se přirozeně dostáváme k tomu, že jsem se tě chtěla zeptat, jestli vidíš přínos té super. v tvoji práci ?

M: ehmmm, tak jakoby přínos v té práci – na to se dá trošku nahlížet z formálního hlediska, že teda na začátku se mě to zdálo zbytečný a teď teda se mě to zdá dobrý, že máme vlastně v tom, jakoby v té smlouvě s tím sueprvizorem máme dané nějaké cíle, který bysme chtěli jako splňovat, nějakým způsobem obecně vyjmenovávány a to je teda hlavně zkvalitňování, zkompetentňování pracovníka v přímé práci s klienty v naší práci, nebo v dané problematice, takže tyhle cíle jsou jakoby naplňovány eeee jak že ses na to ptala ?

P: no jaký je přínos pro tvou práci ?

M: tak přínos pro tu mou práci je, že jednak řeším ty problémy, které potřebuju a jinak bych je asi nevyřešil nebo za delší dobu a jednak teda, že s každou super. se cítím, že jakoby profesně nějak rostu nebo, že se můj přístup ke klientům, uživatelům služby se zkvalitňuje...zcela jistě

P: dobře a dalo by se říct, jakej je přínos super. pro tebe jako člověka, když víme, jakej je přínos jako pro pracovníka ?

M: ano, ano, dá se to jakoby možná že bych se mohl vo to pokusit jako říct, vlastně že nejen, že tam teda sedí jako pracovník, ale sedí tam určitá osobnost, která potřebuje mít zase volno v hlavě pro svý věci jako osobní. Tzn. když mám pocit, že jsem něco vyřešil v práci, líp se mě odtud odchází jako teda a mám větší prostor pro svoje soukromí, pro svoje soukromý věci čili pokud ta super. funguje tak jak má, tak to vlastně i má nějaký očistnej efekt pro toho pracovníka a ten jako i eee, jako mu to i osobnostně něco dává i setkává se s různějma lidma v tom týmu a s tím supervizorem a nějakým způsobem se obohacujou, jako třeba jakým způsobem řeší problémy, jak se na problémy dívaj, že někdo je jako takovej katastrofickej a pesimistickej-skeptickej a někdo je zase jakobyby optimistickej takže se tím trošku jakoby učí, jakým způsobem žít, protože řešení problémů a odstraňování problémů třeba jenom v práci stejně může trošku napovídat, jak odstraňovat problémy v osobním životě nebo jak se na ně dívat. Takže i osobně určitě, i když se tam řeší jen pracovní věci, tak to osobně určitě prospívá ...

P: ehmmm (souhlasně) a když si to tak jako promítneš, pomohla ti někdy super. ještě v něčem jiným, než co jsi říkal ? nějaký moment ?

M: tak úplně ne ...ale teďka naposledy, mám takovej hodně živej eee živej pocit z přelomu roku, kdy sem prostě potom přerušení těma svátkama a nějakých dovolených jsem se teda vrátil do té práce a vlastně i o těch svátcích jsem se cítil tak nějak jako nevyužitě, jenomže já su takovej, že potřebuju být takovej jako zajetej, koleje jako mít, tak a když jsem se vrátil do té práce, tak jsem najednou jako nemoh začít, tam kde sem skončil a bylo to takový nevošahaný, nejasný, zneklidňovalo mě to jako a nemoh sem to nějak jako uchopit tzn. myslím jako tu přímou práci s těma klientama ááááá a na té super. jsem teda si vodevřel téma, že bych právě potřeboval nějakým způsobem se vrátit tam, kde sem byl před těma svátkama nebo na konci toho roku 2009 a dával jsem jakoby nebo popisoval jsem tam jako ten pocit, kterej mám, ten jako neklid a nějakou jako... nepříjemnej pocit z toho, že vlastně nevím, co přesně mám dělat, aaa zkrátka jsem byl trošku jak dyby ztracenej v té přímé práci prostě s klienty a nakonec se tam jakoby rozehrála nějaká věc, protože ten náš supervizor nám dává hodně prostoru a nechává nás na spoustu věcí si dojit sami. Čili jakoby já jsem tam jako dvacet minut něco popisoval a ještě zároveň jsem tam k tomu problému, kterej jsem měl jsem ještě furt dodával, že je mě to ještě blbý to tahat na tu super., že se mě to nezdá jako legitimní

téma....Ale nakonec se z toho vyvrátilo, že když jsem si vlastně všechny klienty dal na stůl, tak jsem si vlastně uvědomil, že jsem nikdy za ty dvaatřičtvrtě roku neměl tak komplikovaný jako klienty nebo jsem nebyl v tolika jako komplikovaných situacích zároveň... Čili vlastně mě eeeee supervizor navrhl a tým, abych si jednotlivě prošel s nimi na té super. místo, ve kterém se nacházím v jednotlivých spolupracích s jednotlivými klienty, řekl si, co je tam špatně a co by se mělo změnit a já jsem přišel i na nějaký věci, který jsem myslel, že vlastně v nich mám jakoby pokračovat, ale měl jsem je spíš třeba rozseknout a ten směr trošku změnit, trošku to nabourat, nabourat a začít jakoby jinak a nebo jako z nového směru nebo tak. Takže jsem jakoby z té super. tehdy odcházel naprosto jako v oblacích nebo jako lehkej nebo najednou mě to prostě jako pomohlo i tak, protože zase když člověk není spokojenej v práci, tak není tak úplně spokojenej ani v tom osobním jakoby životě a necítí se dobře. A mě to jakoby pomohlo po obou stránkách. Takže tohle je jako konkrétní věc, která mě konkrétně pomohla teďka naposledy, že jsem teda jednotlivě prošel všechny spolupráce s klientama – asi s devíti klienty a i tóó vlastně, že mě i ten tým řekl, že ale ani oni nemají takový klienty, jako mám já, takhle těžký jako, nemyslím to jejich stavem, ale myslím to spíš stylem nebo vztahama - v té naší spolupráci. Takže i to, když mě řekli, že to mám těžký a že by z toho taky neměli dobřej pocit a všechny tyhle věci, tak já jsem si teda řekl, jak to dělat jinak třeba s těma klientama néé třeba ze všema, ale stačilo to změnit u třech, čtyřech klientů , tak abych si zase tamto ozdravil a zlepšil a tím pádem měl víc energie pro ty ostatní jako ..A tím pádem se to celý zlepšilo a dalo jakoby do pořádku...Tak to byl poslední případ....

P: ehmmmm – dobře

M: ...ale bylo to jako náročný aaa a měl jsem dilema, jak nebo jestli to téma je vopravdu legitimní, ale záleží to vopravdu na té dobré zkušenosti s tím týmem a s tím supervizorem, aby to vůbec jakoby šlo... že věřím tomu, že u devíti z deseti nebo u osmi z deseti supervizorů, bych s takovým tématem neobstál a možná, že i s jinýma lidma v týmu, by mě to nebylo umožněný jako v podstatě většinu super. věnovat jenom sobě a svému neurčitýmu pocitu, kterej mě znervózňuje

P: ehmm, mě by právě zajímalo, kdyžs to takhle na'ukl, jakej je tvůj vztah k tomu supervizorovi ?

M: nóóó, tak ten je fakt jako kladnej, protože i když je to člověk třeba trošku jiného ražení tzn. je v jiné věkové kategorii třeba o generaci starší nebo třeba o deset, patnáct let, tak prostě jeho styl řešení problémů, jeho přístup k lidem a k nám jako ke klientům jeho, protože vlastně supervizor nebo vlastně jako náš tým jsme jeho klientem, tak mě prostě vlastně každou super. néé že by mě překvapoval, ale jako vždycky příjemně mě splní to očekávání, který vlastně jakoby nemám, já jako to očekávání nemám a vždycky znova jsem překvapenej, že prostě vždycky to udělal tak, aby nám pomohl. Ale jinak ho samozřejmě mám i rád jako člověka, je to jeden z nejpříjemnějších lidí, který jsem za ty necelý tři roky potkal, takže fakt to cítím jako velký štěstí, že jsem se s takovou osobností mohl potkat ...

P: a můžu se zeptat, vy si s ním tykáte nebo vykáte ?

M: tykáme, tykáme, ale vyvíjí se to jakoby zase postupně, že na začátku jsme si vykali a i když někteří pracovníci, kteří v tom týmu byli déle, tak už si s ním tykali, tak vlastně se k tomu tykání nějak přirozeně došlo po několika supervizích, že už jsme si jakoby řekli, že už je to pro nás pro oba jako přijatelný a přirozený, abysme si tykali, ale nebyl by to pro mě určitě ani problém si vykat a bylo by mě jedno, jak to mají ostatní pracovníci. Takže si tykáme, ano.

P: jo dobře. A ta super. teda probíhá na tvém pracovišti ?

M: ano v mé kanceláři ...

P: a máš pocit, že se jedná o bezpečný prostředí ?

M: *dlouze přemýšlí...* eheee myslím, že to má více úrovní pohledu, takže určitě pokud nemám jakoby nějaký paranoidní pocit, někdo z klientů se může nacházet v blízkosti kanceláře tzn. třeba se poflakovat nebo procházet na chodbě a zaslechnout něco jakoby z kanceláře, tak si myslím...nebo i někteří pracovníci i z jiných týmů, o čemž nepředpokládám, takže ti je spíš nějaký můj úzkostnej styl přemýšlení... tu bezpečnost mě tvoří i to, že sem ve svém jako, to že sem ve své kanceláři, jak sem řekl, takže to je pro v pohodě prostor. Myslím, že by se příliš nezměnilo, kdyby se ta super. odehrávala na jiném místě, pokud by to bylo místo, kde by nebyly jiní lidi než členové toho týmu a ten supervizor

P: a bezpečný i v tom ohledu, že ...to ti jako nechcu podsouvat nějaký svoje myšlenky jo, ale bezpečný právě i v tom, že se cítíš bezpečně v tom, co se týká vynášení informací, podpory ??

M: ano, ano, to samozřejmě, na tom to jakoby stojí ..nikdy člověk úplně přesně neví jako, jestli se někdy někde neprokecne, to už by bylo zase příliš takový paranoidní, ale většinou teda na té super. protože na začátku své profese jsem se příliš zabýval třeba osobními věcmi nebo nebo vztahy a přece jenom, jak sem psal, jak se člověk zkompetenňuje a áá profesionalizuje a profesně jakdyby zkvalitňuje, tak i je v jeho zájmu jít spíše do těch klientských záležitostí a záležitostí týkajících se přímé práce čili vlastně není jakoby ani proč se bát nebo proč se obávat. Takže ne, jako nemám takový obavy, ale nemůže se to jakoby zaručit a nemyslím si, že kdyby nějaká jednotlivost eeeh moje slova nepotvrdila, tzn. že by se někdy něco stalo takovýho, že by třeba někdo z tý super. chtěně nebo nechtěně vynesl, tak by že by mě to jako to bezpečí na té super. nezkazilo. ...Zatím jakoby, pokud jsou ty vztahy na normální jakoby bázi nějaké jako profesní, tak to pro mě není nebo nehrozí a já příliš ani, nebo mě je docela aji jedno, na jaké úrovni jsou vdevřeni ti ostatní pracovníci ..mě, nebo já se jako nebojím za svý jako názory nebo třeba za nějaký jakoby tajemství nebo věci, který jsou jakoby uvnitř mě. Nemám jakoby problémy se o to dělit, takže to že sem trošku jako extrovertní typ, tak tuhle obavu taky jako zmenšuje.

P: ehmm, a je něco co bys na té super. změnil ?

M: eee tak to asi nééé, já jsem jakoby s tím spokojenej takže, asi bych nic neměnil...Eeee samozřejmě vždycky je co změnit, takže na druhou stranu jakoby jo mohli by tam ještě sedět místo dvou kolegů z týmu, který jako respektuju a jsou vždycky jako v pohodě, tak by tam mohli sedět jako dva Marci a supervizor by mohl bejt taky Marek, protože sem ještě egoistickej zmrđ, takže se mám ráda jako, takže to by bylo nejlepší jako (*smích*)

P: *smích* tak to nevím, jak tohle budu přepisovat...

M: ne ne *smích* ne samozřejmě jakoby asi se da super. zlepšit, nebo možná se sama stále bude zlepšovat tím, že v tom prostě všichni budem plně a nějakým způsobem jako podobně zainteresovaní a aa možná, že je to trošku jakoby nějaký protiklad, že vlastně možná je ta super. tím lepší, čím více je jakoby stálá a čím méně se mění jo ? Takže aby se moc jako netočili lidi a aby se neměnil ten supervizor to možná jakoby vede k tomu, že je čím dál lepší....

P: a nemyslíš, že se von jako potom nějak vyčerpá ? (*myšleno supervizor*)

M: néé, ne nemyslím si, já si právě myslím, že legrace je v tom, že těch šest týdnů mezi těma supervizema je prostě doba, kdy všichni členové týmu i ten supervizor zažije zase spoustu nového v té přímé práci nebo i v životě, že je to jako kontinuální proces, kterej furt na sebe nabaluje nějaký události tzn. že on bude vždycky o těch deset, patnáct let jakoby přede mnou, že se vlastně na ty věci, který ho potkávají dívá s těma deseti, patnácti rokama těch zkušeností, který má jako nade mnou čili si myslím, že se jakoby technicky nemůže ten supervizor vyčerpat, pokud není jen nějakěj omezenej a není jen jako naučeněj jak nějakým daným způsobem tu super. vést, že právě to, že ta naše super. je trochu volnějši a ten super. do toho vstupuju jako jaksi intuitivním způsobem hodně a i díky nějakýmu svému osobnímu stylu prostě, tak si myslím, že to není možný, aby se nějak vyčerpal...

P: dobře, ještě se zeptá, jestli nějak v průběhu kontaktujete, nebi jestli žijete z toho kontraktu, kterej se někdy uzavřel ? čímž, myslím obecně ten kontrakt....

V: ano, ano... eeeee je to tak, že vlastně ten kontrak se vlastně dělá nověj každěj rok. Jó ? Ááá určitě by se mohl změnit, kdyby byla ta vůle nebo potřeba toho týmu nebo supervizora, tak by se dalo vyjednat i v průběhu spolupráce nějakěj nověj cíl, nebo úplně ten kontrakt změnit a co se týká toho, že se nějakým způsobem obměňuju ty lidi v tom týmu ááá může se měnit nějaká ta potřeba, tak je to vlastně tak, že ten tým, kterej byl přede mnou, tak vlastně už ani přesně nedokážu říct, jak a jestli se ten kontrakt nějak výrazně lišil od toho, který teď každý rok aktualizuju. Takže vím, že jakoby jsme tak dva roky zpátky asi dělali kontrakt, nebo rok a půl zpátky, nebo lépe rok a čtvrt zpátky, se začátkem loňského roku jsme dělali kontrakt jako úplně nový ááá a tam spíše šlo akorát vo to, že se to líp nazvalo, to co děláme, nebo žes e ty cíle trochu jako zkonkretizovaly, ale v podstatě jakoby ta super. má pořád stejnej úkol

P: a pamatuješ si, jak zní ty konkrétní cíle ?

M: jo, jo jeden je teda, nebo konkrétně si je nepamatuju, protože je sestavoval vedoucí týmu na základě požadavků týmu, takže jde teda, jak už sem řekl, o zkvalitňování a zkompeteňování jako pracovníků v přímé práci s klienty v dané jako problematice nebo teda v dané cílové skupině. A druhý je nějaký eee chráněný prostředí pro nebo teď jako parafrázuju jo ? Že by ta super. měla taky sloužit proto, aby se ty pracovníci mohli nějakým způsobem ventilovat a sdílet nějaké svoje dojmy a pocity jednak z přímé práce a jednak třeba i z týmové práce v organizaci.

P: supr, a ještě jsem se chtěla zeptat, bylo evidentní z toho, cos říkal, že tě ta super. jako rozvíjí, je něco, nějakěj ohled v čem tě rozvíjí, co neřekl a chtěl bys dodat ?

M: oblast, ve které mě super. rozvíjí ?

P: ehmm

M: *dlouze přemýšlí*... asi jako jinejma slovama, než jsem co jsem řekl, ale prostě jakoby to řeší ty problémy, který potřebuju řešit jako pracovní a tím pádem mě to jako zlepšuje pocit z práce, a dělá mě to nějakěj větší prostor pak jako pro osobní život nebo pro osobnost..... A dá se asi říct, že pokud je ta super. stálá tzn. ze stejnejma lidma, který sou stejně nastavený do té super. se stejným supervizorem, kterému důvěřuju, tak vlastně člověk roste nejen profesně, ale vůbec i jako člověk.

P: ehmm, je ještě něco, co bys mě chtěl k super. říct ?

M: ehmmm, *přemýšlí*....já zkusím popřemýšlet....

P: popřemýšlej....

M: jakoby možná na závěr bych mohl zdůraznit jako to, co už sem řekl, že pokud k tomu člověk přistupuje s důvěrou, tak to jediné tak může být eeee může být jako produktivní, že vlastně člověk, kterej jakoby má mírnou skepsi k té uper. Tak jí vlastně jakoby trochu předem odepisuje a aa zhazuje, i když třeba nepřímo, i když si to sám jakoby ani neuvědomuje. Takže si myslím, že super.se jakoby určitě odvíjí od postoje toho jedince. Tzn. pokud člověk není nějak jako nastavený na nějaký sdílení ve více lidech nebo je třeba abnormálně stydlivý nebo nerad chodí s nějakýma provozníma problémama jakoby navenek, dává je na stůl před ostatníma, což se může stát, tak ta super. nemusí být tak účinná jako třeba pro, jak sem říkal člověka, kterej je docela extrovertní aaa nebojí se na sebe něco prásknout, nebojí se říct, co se mu nedaří a hlavně je schopnej nechat si poradit jo ? Že je typ lidí, co sice jakoby všechno vodkejavaj a jako klidně řeknou, že je super. úplně nejlepší, ale přitom si všechno vždycky udělaj sami, tak jak si myslím a vždycky si to nějak alibisticky obhájí. Myslím, že je jakoby důležitý, že super. se vždycky jako vodráží vod toho jedince, jaký člověk ve skutečnosti je

P: Moc děkuju za rozhovor

M: Není zač.

Příloha č. 4

Tabulka č. 2 **Doplňující informace k rozhovorům a komunikačním partnerům**

Jméno informanta	Vilma	Jakub	Karel	Marek	Pavla
Datum rozhovoru	17.2.2010	24.2.2010	11.3.2010	18.3.2010	23.3.2010
Délka rozhovoru v minutách	30 minut	34 minut	55 minut	39 minut	23 minut
Pracovní pozice	vedoucí programu	sociální pracovník	sociální pracovník osobní konzultant	sociální pracovník podpory bydlení	sociální pracovnice
Délka praxe ve zkoumané organizaci	6 let a 6 měsíců	13 měsíců	1 rok a 9 měsíců	2 roky a 9 měsíců	2 roky
Stupeň a obor dosaženého vzdělání	magisterské v oboru sociální pedagogika, sociální práce	magisterské v oboru sociální pedagogika a poradenství	bakalářské v oboru sociální pedagogika	vyšší odborné v oboru sociálně - právním	vyšší odborné v oboru sociální práce
Druh využívané supervize	skupinová/individuální	skupinová/laická intervize	skupinová/týmová	týmová	týmová/individuální
Typ - model využívané supervize	případová/týmová	případová - klientská	případová	klientská	klientská – případová/metodická
Interval supervize	1 x za 2 měsíce	1 x za 3 měsíce	1 x za 6 až 8 týdnů	1 x za 6 týdnů	1 x za 6 týdnů/ 1 x za měsíc
Délka práce pod supervizí ve zkoumané organizaci	6 let a 6 měsíců	13 měsíců	1 rok a 9 měsíců	2 roky a 9 měsíců	2 roky
Délka práce pod supervizí obecně	8 let	2 roky a 7 měsíců	4 roky a 9 měsíců	2 roky a 9 měsíců	2 roky
Pozn.	pracuje rovněž jako sociální pracovnice v přímé práci s klienty	absolvoval rovněž VOŠ sociální - obor sociální práce	absolvoval rovněž VOŠ sociální - obor sociální práce, aktuálně se účastní výcviku v supervizi		aktuálně studuje sociální pedagogiku na IMS a psychoterapii