

ABY SUPERVIZE BYLA SUPER

- I. SUPERVIZE DOBROVOLNÍKŮ**
- II. SUPERVIZE V SOCIÁLNÍ PRÁCI**

Kurz: „Lidské zdroje v pomáhajících profesích“
leden 2008 – červen 2008
Zpracovala: PhDr. ing. Petra Kantorová, ADRA

I. SUPERVIZE DOBROVOLNÍKŮ

Dobrovolnická činnost je pro většinu začínajících dobrovolníků docela „neznámou veličinou“. Na setkáních s ostatními, „služebně staršími“ dobrovolníky se setkávají s řadou zajímavých podnětů. Tato setkání se nazývají „supervize“. Již na vstupním školení dobrovolníků by měli být dobrovolníci seznámeni se smyslem supervize s tím, že nejde o kontrolu, ani výtky za případné nedostatky, ale že jde o pomoc a podporu motivace v jejich dobrovolné práci.

Supervize dobrovolníků je odlišná od role pomáhajícího pracovníka a vztahuje se vždy ke konkrétnímu dobrovolnickému programu v konkrétním zařízení, kam dobrovolníci dochází. Dobrovolník přichází s nabídkou pomoci do zařízení a nabízí tak „ze svého přebytku“ (čas, zájem, dovednosti apod.). Na rozdíl od pracovníků v pomáhajících profesích je jeho působení dobrovolné, je méně časově náročné a dobrovolník může kdykoli svoji činnost ukončit.

Má pro dobrovolníky SUPERVIZE smysl?

- Dobrovolníci (dále je D) potřebují systematictější vedení jejich činností (D ve volném čase pracují jako zaměstnanci bez nároku na honorář v oblasti, kde pozitivní výsledky jsou velice nejisté a ne snadno viditelné).
- D potřebují podporu ve své práci, možnost reflexe a neustálé utužování správné motivace.
- Často se i D činnost může stát RUTINOU – D pak svou únavu a projevené problémy neřeší a soustředí se pouze na to, aby druhým co nejvíce předal, aby dobře fungoval v terénu. Tento přístup podporuje i vsudypřítomný fenomén dnešní doby – výkonnost – stále větší požadavky na sebe i na okolí. Ale právě tyto *nereflektované pocity*, které se zákonitě nashromáždí během náročné práce, se samy neztratí. Kupí se, až může přijít pocit, že již nemáme sílu nebo vůbec chuť investovat svou energii do pomoci potřebným. Součástí tohoto procesu demotivace může být i *pocit selhání*.
- V ČR ještě supervize nemá tak silné a zřetelné místo jako v západní Evropě. Stále zde povětšinou panuje názor, že si problémy vyřeší každý sám a roli hraje také obava z toho, že budu na supervizi hodnocen druhými, budu vypadat jako neschopný, když přiznám své slabé stránky nebo otevřeně vyslovím nechuť k činnosti apod.
- Aby D i koordinátoři mohli zjistit, jestli je jejich práce efektivní, musejí znát zpětnou vazbu od sebe navzájem a supervize toto zajistí (koordinátoři – mohou sdělovat, co je pro ně důležité, co jim vyhovuje, co ne, co chtějí zlepšit a jakým způsobem to je možné udělat) → zlepšování celé dobrovolnické činnosti (projektu).

→

- Je nutné počítat s tím, že D nemusejí být našim požadavkům ihned otevřeni. Většina z nich vnímá supervizi jako kontrolu, způsob, jakým se zpovídá ze své dobrovolné činnosti proto zpočátku nechut' a neochota.
- Definice supervize od jedné D: „*Supervize je pro mě hlavně UJASNĚNÍ toho, CO a JAKÝM způsobem dělám, ujasnění vlastní motivace. Také mě INSPIRUJE setkávání s druhými k další činnosti a to, že mají podobné pocity jako já.*“ Právě setkávání s ostatními pomáhá VYBUDOVAT důvěru v samotnou činnost D, ale i v organizaci, ve které D působí.

SUPERVIZE dobrovolníků

Supervize dobrovolníků zpravidla probíhá formou skupinových setkání v dobrovolnickém centru nebo v zařízení, kam dobrovolníci dochází. Při skupinové supervizi je kladen důraz na aktivitu dobrovolníků, supervizor by měl plnit spíše roli jakéhosi facilitátora. Může využívat technik skupinového sdílení, diskuse brainstormingu, prvků Bálintovské skupiny atd. Smyslem je to, aby se dobrovolníci mohli vzájemně inspirovat, sdělit si své zkušenosti a zážitky a podpořit ve chvílích pochyb a beznaděje. Sdílení zkušeností v akceptující atmosféře skupiny je jedna z hlavních odměn, kterou dobrovolník za svoji dobrovolnou činnost má. Vhodným doplňkem mohou být i přednášky, besedy a skupinové diskuse k relevantním tématům.

Pro konkrétní představu supervizí dobrovolníků uvádím zpracovanou analýzu supervizí dobrovolnického centra, které zastřešuje 18 organizací jako např. domov pro seniory, ústav sociální péče atd.

SUPERVIZE – dobrovolníci (analýza zápisů ze supervizí DC ADRA)

--- V LDN v nemocnici Bílovec byly provedeny 4 supervize. Do tohoto zařízení dochází 23 dobrovolníků, počet se mění v závislosti na potřebách dobrovolníků – studentů. Všechny zápisy se podrobně zabývají potřebami a nejasnostmi dobrovolníků při jejich práci.

--- Problémy dobrovolníků mají 2 roviny: a) technické - tyto problémy pozitivním způsobem řeší personál zařízení, b) psychologické - tyto problémy řeší s dobrovolníky vedoucí supervize. Jedná se o jeden problém opakující se: pacienti se na dobrovolníky obracejí s požadavky, které jsou výlučně v kompetenci personálu. Tyto problémy společně řeší dobrovolníci s personálem na supervizi.

--- Závěr: je velmi pozitivní, že dobrovolník je někdo, komu pacient důvěřuje a tudíž to má pozitivní vliv na jeho psychický stav. Pokud ale je dobrovolník jakousi spojnicí mezi pacientem a personálem, je třeba dobrovolníkovi pomoci navozením techniky jak zvládnout tuto nelehkou pozici, aby neztratil důvěru pacienta a přitom se personálu touto nepřímou cestou dostaly informace o pacientových problémech. Supervize musí dobrovolníkovi s touto rolí pomoci, aby se nedostal do nepříjemných situací, různými modely situací mu pomoci s řešením. Podobné situace je možné zažívat i v rodinách při mezigeneračních problémech a tedy je možné, že dobrovolník si poradí sám bez rad, ale stejně tak je možné, že se dobrovolník dostane do situace pro něj nové a je třeba s ním vše probrat a poradit.

--- V zařízení pro mladé lidi Bunkr (Třinec), proběhly 3 supervize, pracují tady 3 dobrovolníci

--- Jediným problémem tohoto zařízení je velmi malá návštěvnost, dá se říci, že je to technický problém, který leží na provozovatelích zařízení.

--- Pro dobrovolníky navštěvující zařízení, které je chudé na klienty, může být tento prostor nezajímavý a ztrácí tím jejich původní záměr trávit čas mládeží a vrstevníky smysl.

--- Ve dvou DD ve F.M. proběhlo 8 supervizí. Do zařízení dochází 17 dobrovolníků.

--- Příchod dobrovolníků byl pro seniory nový, nezvyklý a nejprve kontakty s mladými lidmi odmítali. Bylo na dobrovolnicích, aby tuto bariéru prolomili a ukázali svou snahu seniorům čas trávený v DD zpříjemnit a obohatit. Tady skvěle obstáli, protože po čase byla situace naprosto opačná - senioři přítomnost mladých lidí začali sami vyžadovat, každý chtěl mít toho "svého". Dokonce se začal zlepšovat obecně zdravotní stav seniorů. Někteří dobrovolníci svou práci dotáhli až k naprosté dokonalosti, když např. jeden bral sebou do DD svého pejska, který seniory bavil a těšil. Jiná dobrovolnice poskytuje seniorům schopnosti své odbornosti masérky. O krásných vztazích seniorů a dobrovolníků svědčí i fakt, že jedna seniorka nabídla "své" dobrovolnici tykání.

--- Problémy dobrovolníků v DD se vyskytují a mizí s časem a vývojem navázaných vztahů. Zpočátku to jsou provozní problémy, které je třeba vyřešit a ujasnit: každý dobrovolník má jen jednoho klienta a nelze po něm ze strany personálu chtít, aby např. na vycházku bral více klientů. Dále se ukázalo jako přínosné, když dobrovolníci navštěvují své seniory pravidelně. Ti se na návštěvu těší a pokud dojde k nějaké časové změně jsou rozladěni, navíc v případě, kdy personál nevyřídí vzkaz o nepřítomnosti. Občas může ještě stále docházet k určitým kolizím mezi personálem a dobrovolníkem, kdy dobrovolník "kope" za svého seniora, ale režim v DD občas nereaguje na některé signály seniora tak rychle, jak by bylo třeba. Vztahy mezi seniory a dobrovolníky jsou tak úzké, že pokud se stane a senior zemře, dobrovolník by se rád tuto skutečnost dozvěděl a nebyl zaskočen. Supervize by měla dobrovolníkům nabídnout prostor, kdy budou vyprávět o "svých" stařečích a jejich vztazích, protože řešit jiné praktické problémy téměř nepotřebují.

--- Dětský domov Na Hrázi ve F.M. navštěvuje 6 dobrovolníků, proběhlo zde 6 supervizí.

--- Dětský domov je zařízení, které má děti rozdělené do 6 rodinek a skýtá uplatnění dobrovolníkům všech věkových skupin. Dalo by se předpokládat, že v rodince s mladou dívkou uspěje dobrovolnice blízká věku. Ale zkušenost ukázala, že tomu tak vůbec nemusí být, naopak. V této rodince nakonec zaujala příznivou pozici starší paní, která má sama doma několik dětí. Dokonce dívka z DD jezdí sama vlakem na návštěvy k této dobrovolnici. S velkou rozvahou bylo také nutno hledat dobrovolníky k handicapovaným dětem. Chvilu trvalo, než si každý dobrovolník našel tu správnou rodinku a ve chvíli kdy se vše "usadilo", začali dobrovolníci brát vybrané rodinky "za své", žijí s nimi ve svém volném čase, účastní se různých akcí jako např. vánoční besídka apod.

--- Prostředí dětského domova je velká šance pro dobrovolníky. Stát se součástí nové rodinky dává velký prostor pro široké uplatnění v navázání mnoha různých vztahů, které mohou být velmi odlišné. V tomto zařízení se neřeší žádné problémy mezi personálem a dobrovolníky, naopak se zde spolupracuje na vytvoření optimálních podmínek pro děti, které se díky dobrovolníkům velmi rozšiřují. Dokladem dobré spolupráce je i fakt, že dobrovolníkovi byla nabídnuta práce v DD.

--- Domov pro seniory "Sosna" v Třinci navštěvuje 21 dobrovolníků, bylo zde provedeno 7 supervizí.

--- Dům plný seniorů je pro dobrovolníky velmi silnou výzvou. Zaměstnanci jsou rádi, že společenskou komunikaci, na kterou oni sami díky vytíženosti nemají téměř žádný čas, obstarají dobrovolníci, kteří přicházejí s otevřeným zájmem a snahou zpříjemnit seniorům stáří.

--- Žádné problémy nebo komunikační nedorozumění se v Domově nevyskytují. Personál je s dobrovolníky spokojený. Můžeme zmínit jeden problém, kdy si rodina seniora nepřála návštěvy dobrovolníka, přičemž samotný senior měl na tuto skutečnost jiný názor.

--- LDN Gaudium ve F.M. navštěvuje 7 dobrovolníků, proběhlo zde 6 supervizí

--- Ve všech zařízeních se starými lidmi prožívají dobrovolníci úzké vztahy se svými klienty a tyhle vztahy s sebou nesou nejen pocity naplnění, ale i mnohdy bolestné ztráty. Často úmrtí blízkého seniora vyřadí dobrovolníka z jeho dalšího působení v zařízení. V těchto chvílích může účinně pomoci svou blízkostí a sdílením koordinátor a supervizor. Dobrovolníci v tomto zařízení rádi doprovázejí seniory při návštěvách lékaře, zajišťují jim drobné nákupy, provádějí s nimi různou výtvarnou činnost. Dokonce jeden dobrovolník seniorům organizuje hudební chvílky, kdy doprovází na hudební nástroj zpívající kolegyni.

--- Z času na čas se mohou vyskytnout drobná nedorozumění., ale dobrovolníci jsou, stejně jako personál LDN, se spoluprací spokojeni. Dokonce vedení LDN dobrovolníkům uspořádalo přednášku "Dobrovolník u klienta v komatu".

--- V Domě sv. Alžběty v Jablunkově pracují 2 dobrovolnice, proběhly 2 supervize.

--- Obě dobrovolnice se cítí v Domově velmi dobře, samy pocítují pozitivní vliv na svou osobu díky společnosti řádových sester i seniorů. Nemají žádné problémy s komunikací ani u personálu či seniorů.

--- Do Dětského domova (pro děti do 3 let Ostrava) dochází cca 30 dobrovolníků. Proběhlo zde 8 supervizí.

--- Všichni dobrovolníci jsou studenti, kteří si chodí hrát s dětmi. Pro děti, které doposud znaly jen sestřičky, je to nová situace. Dobrovolníci se snaží mít každý své dítě a tráví s ním 2 h hrou. Často se stává, že dítě nevydrží tak dlouho jen s dobrovolníkem a chce se vrátit do známého prostředí, do kolektivu dětí. Zpočátku to některé dobrovolníky mrzelo a chápali to jako vlastní nedostatečnost, ale později pochopili, že dětem je vlastněji hrát si s ostatními dětmi. Tak začali svůj pobyt s dětmi kombinovat, aby všichni byli se stráveným časem spokojeni. Dobrovolníci mají zájem o osudy svých dětí, dotazují se personálu na možné osudy svých dětí apod. Také si vedou deníčky o pokrocích, které jsou u jejich dětí zřejmé, protože je viditelné, že příchod dobrovolníků mezi děti má na ně příznivý vliv. V domově jsou i postižené děti, ke kterým chodí dobrovolníci, jejich vzájemné vazby jsou intenzivní. Všichni pospolu se v Domově nechali vyfotografovat.

--- Dětský domov je uzamčený prostor, kde je třeba, aby přichozím někdo přišel otevřít. Zde to zajišťuje kotelník, který je mnohdy nepřijemný, nedochvilný apod. Tohle je jediný provozní problém, který dobrovolníci zažívají a který by mělo vedení Domova vyřešit, protože dobrovolníky vidí jako velmi přínosný element, který má dobrý vliv na děti.

--- V Domově pro seniory KL pracuje 8 dobrovolníků, proběhly zde 2 supervize.

--- Součástí Domova pro seniory je i oddělení pro mentálně postižené muže. Komunikace dobrovolníků s těmito obyvateli musí být pro dobrovolníky velmi náročná a je s obdivem, jak si s touto výzvou poradili. Nejen s nimi hrají různé hry apod. v jejich domácím prostředí, ale chodí s nimi na procházky, do cukrárny, vezmou je ven, do prostředí, které pro ně není samozřejmostí, ale možná svátkem.

--- Problém, který dobrovolníci řeší v Domově, je odevzdanost a rezignace seniorů a jak je motivovat k příjemným prožitkům. S žádostí o radu se dobrovolníci obrátili na supervizora, který je jim nejen rádcem, ale svým přístupem i pomocí.

--- Zámek Nová Horka p.o. je zařízení pro mentálně postižené ženy, navštěvuje ho 7 dobrovolníků. Proběhly zde 4 supervize.

--- Klientky se dokážou silným poutem upnout na svého dobrovolníka a nedokážou se smířit s tím, že by jeho přízeň patřila i někomu jinému. Tyto spory musí dobrovolníci řešit velmi citlivě a diplomaticky. Dobrovolníci často inklinují k tomu, že nosí klientkám dárečky, ale vyvstane podobný problém, kdy klientky na obdarované žárlí. V případě her a různých výtvarných činností se zapojí všechny klientky, vidí, že nedochází k žádným individuálním vztahům a tahle pozice je pro ně uklidňující a nejpříznivější.

--- V zařízení k žádným problémům nedochází, personál i dobrovolníci jsou spokojeni. Dobrovolníci se naučili ovládat pojízdnou plošinu, aby si sami mohli klientky přivést z vyšších pater.

--- Pension pro důchodce Nýdek navštěvují 2 dobrovolnice, proběhla zde 1 supervize.

--- Dobrovolníci v tomto pensionu tráví čas se seniory povídáním, hrami, procházkami a cvičením. V pensionu žijí i lidé, kteří nemají žádnou rodinu, která by je navštěvovala, proto se dobrovolníci snaží s těmito seniory trávit více času. Personál také dobrovolníky pozval, aby se účastnili společných společenských akcí.

--- V pensionu nedochází k žádným provozním ani jiným problémům, které by bylo třeba řešit.

--- Dům s pečovatelskou službou v Oldřichovicích má 7 dobrovolníků, proběhlo zde 8 supervizí.
--- Obyvatelé Domu prodělali organizační změnu, kdy se změnila právní forma jejich ubytování, pension nahradil dům s pečovatelskou službou. Tato změna názvu s sebou nese i změnu vnitřní organizace zařízení, tu senioři nesou nelibě. Dobrovolníci byli vystaveni situaci, kdy se snaží seniorům

pomoci zvyknout si na nové poměry a změny, a to je situace nelehká, protože staří lidé nelibě nesou jakékoliv změny.

--- Dobrovolníci neprojeví žádnou potřebu řešení problémů.

--- ÚSP Náš svět Pržno navštěvuje 25 dobrovolníků, proběhlo tam 6 supervizí.

--- Náš svět je nové a moderní zařízení pro mentálně nemocné klienty, kteří nejsou dostatečně soběstační. Je to nově postavený komplex pro dané účely, takže neskýtá klientům nejen možnost ubytování a nezbytné pomoci zdravotnického personálu, ale jsou zde prostory vybavené pro různé zájmy a cílené trávení času, jako např. dílna pro práci se dřevem apod. Tohle zázemí také dává lepší možnosti dobrovolníkům, jak trávit s klienty zařízení čas. Dobrovolníci, kterých je více než v jiných zařízeních, mohou zde lépe uplatňovat své pracovní odbornosti a specializace. V zařízení vznikla hudební skupina, složená z klientů a dobrovolníků a má velký úspěch. Uplatnili se někteří klienti a ostatní se zase stali vděčnými posluchači jejich vystoupení. Našli se i dobrovolníci se znalostmi speciální pedagogiky, arteterapie atd. To vše lze v zařízení úspěšně aplikovat.

--- Dobrovolníci jsou v zařízení spokojeni, sami po personálu vyžadují informace o jednotlivých klientech, aby společně strávený čas byl přínosem a obohacením pro obě strany.

--- Denní stacionář Radost v Třinci navštěvují 3 dobrovolníci, proběhly zde 4 supervize.

--- Stacionář je ambulantní zařízení pro dospělé chronicky duševně nemocné a nemocné děti od 6 let. Rodinný příslušník přivede nemocného člena rodiny, který v zařízení tráví celý den zábavou, hrami, rehabilitací apod. Dobrovolníci svou přítomností pobyt klienta zkvalitňují hlavně tím, že si s ním povídají, hrají, záleží na věku klienta. Tito klienti mají rádi zázemí s opakujícími se činnostmi, které v nich vzbuzuje pocit bezpečí, nemají rádi změny. Po poradě s personálem se dobrovolníci mají ve svých hovorech s klienty vyvarovat diskusím na intimní témata, vyskytl se dotaz dobrovolníka na téma sebepoškozování klienta. Jedna z dobrovolnic souběžně s návštěvami stacionáře pracuje na diplomové práci "Sebeobhajoba mentálně postiženého pacienta" a toto téma si může ve stacionáři prakticky ověřit. Všichni dobrovolníci mají zájem o odborné studium v sociální sféře, které by jim pomohlo při práci ve stacionáři.

--- Dobrovolníci nemají žádné problémy při práci ve stacionáři, práce s klienty je naopak motivuje pro další zájmy o sociální oblast.

--- Do SNLP Thetrapon v Kopřivnici dochází 12 dobrovolníků, proběhlo zde 5 supervizí.

--- Ze zápisů supervizí lze vyčíst jen oboustrannou spokojenost, tedy personálu a dobrovolníků, ale lze se domnívat, že jsou spokojeni i klienti. Jediným zmiňovaným tématem diskutovaným mezi dobrovolníky bylo umírání, skutečnost, se kterou se v léčebně dlouhodobě nemocných dobrovolníci setkávají.

--- V uprchlickém táboře pracuje 7 dobrovolníků, proběhly 3 supervize.

--- V táboře dochází ke snižování počtu klientů. S touto skutečností souvisejí i změny v počtu zaměstnanců. Tato situace není příznivá pro dobrou spolupráci personálu a dobrovolníků. I přes snahu dobrovolníků, obyvatelé tábora nemají valný zájem o jejich iniciativy při trávení volného času, nemají zájem o cvičení a jiné aktivity. Zařízení nabízí využití výtvarné dílny nebo knihovny. Jedna dobrovolnice se pustila do lepení a obnovy starých knih.

--- Podmínky v uprchlickém táboře jsou pro dobrovolníky nestabilní, přesto neřeší žádné problémy.

--- Do nemocnice ve Vítkovicích dochází cca 31 dobrovolníků, proběhlo zde 6 supervizí.

--- Počátky působení dobrovolníků v nemocnici byly chaotické. Časem se vše ujasnilo, dobrovolníci pochopili, že v jejich působení musí existovat určený systém a řád. Jejich vstup do nemocničního zařízení vyžadoval pohovor s nemocniční psychologkou. S přibývajícím zkušenostmi se zlepšil i vzájemný vztah s personálem. Na pokoje pacientů personál dodal letáčky o působení dobrovolníků,

aby pacienti i jejich rodinní příslušníci věděli o jejich přítomnosti a snaze pomoci. Časem se vypracoval systém, kdy dobrovolníci pořádají akce pro všechny pacienty, jako např. výtvarná činnost

před Velikonocemi - malování vajíček, pořádání koncertů, zábavná odpoledne pro děti, předvánoční výtvarné činnosti apod. Při práci dobrovolníků na dětském oddělení se tito setkávají s dětmi, kterým je smutno po rodičích, doslova teskní. Dobrovolníci zajistili u vedení nemocnice dostatek prostředků k výtvarné činnosti, aby děti zabavili malováním a různými hrami

--- Lidé, kteří se chtějí stát dobrovolníky by měli pochopit, že i tato činnost není úplně bez závazků a zodpovědnosti. Jenom při pochopení tohoto se mohou mezi dobrovolníky a personálem vyvinout vazby, které jsou ku prospěchu pacientů.

SOUHRN:

--- Práce dobrovolníků je náročnou výzvou, která se neustále potýká s novými otazníky a následně učením nových přístupů. Zápisy jednotlivých supervizí jsou mnohdy jen formálním konstatováním proběhlé schůzky bez detailnějšího popisu problémů dobrovolníků, které při svých návštěvách zařízení zažívají.

--- Pokud dobrovolník navštěvuje zařízení, kde jsou děti, nevyskytují se žádné problémy, protože děti jsou nadšené možnostmi různých her a jiných činností. Jen u malých dětí v kojeneckém ústavu si dobrovolníci dělají těžkou hlavu z toho, že děti s nimi nevydrží dlouho a chtějí se vrátit do dětského kolektivu, na který jsou zvyklí.

--- V zařízeních s dospělými lidmi a seniory se dobrovolníci setkávají s těmito problémy: klienti mají snahu se dobrovolníkům více svěřovat než personálu a dobrovolník se tak stává nedobrovolně mostem mezi oběma stranami. U seniorů se dobrovolníci často setkávají s rezignací a pesimismem či dokonce sebepoškozováním. Často se dobrovolníci setkávají se smrtí seniorů, ke kterým měli přátelský vztah.

--- V některých zařízeních pobývají lidé mentálně chronicky nemocní. Tady se dobrovolníci setkávají se žárlivostí klientů.

MODEL SUPERVIZE dobrovolníků vyplývající z analýzy:

--- Supervize je předem domluvená schůzka tří stran: dobrovolníků, zástupců navštěvovaného zařízení a zástupců dobrovolnického centra (koordinátor, supervizor).

--- Schůzku vede supervizor. Ten nejprve přivítá všechny přítomné. Následuje stěžejní bod schůzky, kdy dobrovolníci vyprávějí o pobytu a docházení do zařízení. Vyjadřují se k praktickým problémům návštěv, jako je vstup do zařízení, možná počáteční nedorozumění s personálem apod.. K těmto problémům se hned vyjádří zástupce zařízení, řeší je, hledá nápravu nebo spolu s dobrovolníky vhodný kompromis. Druhým důležitým tématem sdílení dobrovolníků jsou jejich poznatky z úzkého kontaktu s klienty. Tomuto tématu je zapotřebí věnovat ze strany supervizora velkou pozornost, dobrovolníky je třeba vyzvat, aby se svěřili a sdíleli se svými zkušenostmi a problémy. Zážitky dobrovolníků mohou být náročné na jejich psychickou stránku, proto je třeba rozhovor vést velmi citlivě, aby neměli obavu o prožitcích otevřeně hovořit. Jenom tak je možné jim ze strany supervizora pomoci radou či nasloucháním. Supervizor se dobrovolníků také může ptát, zdali mohou při svých návštěvách zařízení nějak zúročit svou odbornost nebo zkušenost z vlastní rodiny atd. Také je může vyzvat, aby sami vyjádřili, co jim pobyt v zařízení a kontakt s klientem přináší, čím je obohacuje. Supervizor také může vyzvat dobrovolníky, aby si do příští schůzky promysleli témata, o kterých by chtěli hovořit, získat více informací apod.

--- Na závěr schůzky se supervizor se všemi zúčastněnými rozloučí a dobrovolníci bývají z času na čas obdarováni malými pozornostmi. Pokud ze schůzky vplynuly nějaké podrobnosti k následnému zařízení, ujasní se, kdo a co zajistí a zařídí. Také se avizuje

termín další schůzky. Ze schůzky se provede podrobný zápis, aby se dala následně identifikovat nebo sumarizovat fakta.

Možná struktura skupinové supervize dobrovolníků:

1. uvítání, poděkování za práci
2. organizační věci (novinky, pojištění, administrativa apod.)
3. čas na vyjádření a sdílení dobrovolníků
4. shrnutí
5. ukončení neformálním popovídáním

Využití času dobrovolníků:

- a) čas rozdělit rovným dílem mezi všechny přítomné D, takže všichni ví, že jim bude během každého skupinového sezení věnována určitá pozornost
- b) každý D na počátku času pro sdílení přednese, jaké problémy by rád probral, následuje vyjednávání mezi soupeřícími žádostmi a rozhodnutí o pořadí a množství času, které má každá osoba mít
- c) supervizor s koordinátorem D mohou vypracovat rozvrh, podle kterého každý D předem ví, kdy bude svůj případ představovat, potom je možné nechat předem kolovat základní poznámky o případu
- d) jinou možností je důvěřovat procesu a počkat, co se vynoří a kam se upře zájem skupiny

Cíle supervize:

Zprostředkování nezatíženého pohledu na činnost, kterou člověk vykonává, s CÍLEM vyvarovat se chyb, s CÍLEM osobního a profesního růstu nebo s CÍLEM potvrzení kvality této činnosti.

- sdílení D zkušenosti, mapování, zda se splnila očekávání D vůči klientům
- sdílení toho, jak může organizace D podpořit, aby se v dobrovolné sociální práci cítili dobře
- slouží ke společnému hledání cest vedoucích k řešení případných obtíží
- poskytnout podporu, pomoc a informace (zaměstnanců) dle jejich přání a potřeb
- možnost sdílet ostatním svou zkušenost s dobrovolnickou činností, podělit se o radost z úspěchu nebo si vyslechnout jiné možnosti řešení obtížných situací
- přinést D nové informace o prostředí, kde dobrovolnickou činnost vykonávají a možnost naučit se orientovat, komunikovat a správně reagovat v nejrůznějších situacích
- možnost naučit se pomáhat druhému tak, aby to odpovídalo tomu, co on skutečně potřebuje, poznat zároveň hranice svých možností a tak uchránit sama sebe před přetažením a vyčerpáním

- poskytuje D možnost utřídit si a uspořádat dojmy a zážitky tak, aby z nich mohli co nejvíce vytěžit a aby dobrovolnická zkušenost byla pozitivním zdrojem v jejich dalším životě

Smysl supervize:

- může přinášet kvalifikovanější a radostnější práci těm, kdo se rozhodli pomáhat druhým – užitek pak mohou ocenit i klienti a pacienti
- umožňuje vidět klienta jinými očima, navázat bližší kontakt s dalšími D
- při supervizi dochází k rozvoji sebereflexe, k hledání nových cest k lidem, se kterými pracujeme
- D mohou získat také dovednosti uplatnitelné v běžném životě, studiu nebo zaměstnání
- preventivní charakter – supervize podporuje pravidla, která D pomáhají udržet se v bezpečných hranicích dobrovolnické činnosti
- poskytnout informace, podklady, metodiky potřebné pro řešení konkrétních úkolů
- společně najít přiměřená řešení konkrétních obtíží
- snaha udržet energetické plus D
- tendenci otevírat a podporovat to, co D při své činnosti potřebuje jako např. dobrou náladu, radost, tvůrčí zápal pro činnost apod.

Co by nemělo být smyslem supervize u D:

- orientace na vyhledávání a „vytváření“ problémů tam, kde je D aktuálně nemají
- „terapeutizování“ D
- „preventivní léčbu“ nadměrným varováním, strašením a upozorňováním na možné záporné
- přílišnou „vážnost až závažnost“

Supervizor:

- ten, kdo pomáhá ZPROSTŘEDKOVAT pohled „shora“, vede k cíli, poskytuje důvěru, bezpečí, respekt

Základní atributy supervize:

- pomoc v dobrovolnické činnosti
- umožnění náhledu na dobrovolnickou činnost
- osobní vztah
- dohoda o tom, co chce supervidovaný od supervize získat
- obsah supervize řídí supervidovaný, NIKOLI supervizor (D mají ale „potřebu“, aby setkání nebyla „bezprizorní“ – supervizor by měl být přinejmenším facilitátorem a nenechat setkání „rozpliznout do ničeho“

Převažující formy supervize dobrovolníků:

- individuální
- skupinová supervize
- týmová
- supervize projektů

Pravidla supervize

- průběh supervize, sdělovaná fakta i výstupy jsou důvěrné, nedochází k předávání informací
- diskrétnost, názorová rovnoprávnost, otevřenost, předem časové vymezení pro jednotlivé příspěvky

S čím by měl přijít D na supervizi a co by si měl chtít odnést

- D by měl přijít připraven – měl by vědět, co chce „přinést“ a co si chce „odnést“
- D by měl podpořit ostatní, aby sám byl podpořen
- D by se měl podělit o své zkušenosti s ostatními
- D by měl slyšet zpětnou vazbu od ostatních

S čím může D přijít na supervizi

- problém
- radost, úspěch
- změna
- kam jít na schůzky
- plány do budoucna
- rekapitulace, zda se to, co si D naplánoval, stalo
- pojmenovat období vztahu
- příběh mého klienta
- jiné, ostatní

Možné otázky pro skupinu dobrovolníků

1. Co se vám v minulém období povedlo, díky čemu jste tohoto úspěchu dosáhli, co můžete udělat pro to, aby se tento úspěch zopakoval? Nejlepší je uvést příklad konkrétní situace.
2. Co se v minulém období nepovedlo, co to způsobilo, jak je tomu možné příště zabránit včetně konkrétní situace.
3. Co vás při vaší činnosti zaskočilo či překvapilo, co by mohlo být jinak?
4. Jak se cítíte v kontaktu „se svými lidmi“? Co vám v dobrovolnické činnosti dělá radost? Splnila se vaše očekávání?
5. Můžete vyjádřit zážitky, zkušenosti či pocity ať už kladných či záporných v uplynulém období, co jsme se neviděli?
6. V čem jsou vaše přednosti? V čem slabá místa?
7. Čeho byste chtěli dosáhnout, v čem potřebujete podporu?

8. Když pohlédnete zpět na celou dobu své dobrovolnické práce (např. po roce, po dvou...) – jak byste reagovali na otázky a) co vám D práce „dala“, b) co vám D práce za dané období „vzala“?

Vymezení zakázky (kontraktu) supervize D se supervizorem:

- a) cíl supervize
- b) předmět supervize
- c) forma supervize
- d) další požadavky, ujednání, podmínky

Vymezení zakázky může předcházet **definování klíčových požadavků na obsah supervize** v jednotlivých typech dobrovolnických programů:

- co je nutné – co by nemělo chybět na supervizi
- co je možné – co bychom byli rádi, aby supervize obsahovala
- co je nevhodné – co supervize nemá obsahovat

Supervize není o problému, ale o potřebě, o podpoře, o porozumění a o bezpečí.

II. SUPERVIZE V ORGANIZACI

V okamžicích osobní nepohody a stresu raději většinou svésíme hlavu a řekneme si, že to musíme snést a nevěnujeme čas reflexi a sebereflexi. Často náš vnitřní neřešený konflikt může vést až k syndromu vyhoření a opuštění profese, kde bychom mohli být velmi užiteční, nebo vážně ohrožuje kvalitu našeho přístupu ke klientům, pacientům či spolupracovníkům. V takovýchto okamžicích nastává doba i prostor vhodné pro supervizi.

Proč supervizi?

- protože čím kvalitnější je pracovní nástroj (pracovní nástroj člověka v pomáhajících profesích = on sám = jeho osobnost a odbornost), tím je větší šance, že výsledky snažení budou uspokojujivé
- protože existuje tendence motivované lidi v pomáhajících profesích nechat vyčerpat až k smrti, jim nejvíce hrozí problém vyhoření
- protože klienti či jinak potřební potřebují stálou kvalitu vztahu, zaměstnavatelé dobré pracovníky
- stát zařadil supervizi jako nutnou součást kvalitní sociální práce
- abychom se v práci nepřetěžovali
- abychom nedávali přednost naplnění potřeb druhých před svými, abychom se začali přiměřeně starat o sebe

Co je supervize?

- citlivý nadhled člověka, který má tu výsadu, že přichází odjinud
- jasně vymezený čas pro rozhovor a práci věnovanou pracovníkovi nebo celému pracovnímu týmu či skupině
- rozvíjí pochopení a dovednosti v práci
- získává informace a jiný pohled na vlastní práci
- dává zpětnou vazbu ohledně obsahu i procesu vlastní práce
- dává možnost získat ocenění a podporu jako pracovník i jako osoba
- pomáhá získat jistotu, že jako pracovník i jako osoba nebudu odkázán na to, nést zbytečnou zátěž nesnázi, problémů i projekci sám
- dává prostor propátrat a vyjádřit osobní nepohodu, ztrátu zájmu, přenos a protipřenos, který má práce mohla vyvolat
- pomáhá lépe pracovat a využít vlastní osobní i profesionální zdroje
- zajišťuje kvalitní práci
- organizovaná příležitost k sebereflexi
- jiné názvy než supervize (dle Trapkové a Chvály): konzultace o práci, o pacientech a jejich rodinách, o vztazích s pacienty, mezi členy týmu apod.
- oscilace mezi učením, analýzou, porozuměním a nasloucháním
- šance, pomoc a obohacení
- co dobrému výkonu profese překáží na jedné straně, a co mu na straně druhé napomáhá
- učí supervidovaného, být si vědom, co dělá a proč to dělá
- supervidovaný by se měl naučit docenit vlastní síly a rozpoznat jejich meze
- přináší ocenění, inspiraci, naději, náhled, vhled
- pomáhá při nalézání řešení a východisek, při odstraňování předsudků pomáhajícího)

- rozšiřuje znalosti, rozvíjet dovednosti, zvyšuje pocit vlastní kompetence v roli pomáhajícího a pocit vlastní sebejistoty
- nabízí pocit bezpečí a jistoty, posílení schopnosti samostatně pracovat a povzbuzení pro další práci
- umožňuje prožít pocit radosti z úspěchu, podpory, přijetí a sdílení
- pojmenovává účinné formy práce s klientem
- otevírá nové cesty myšlení a nové formy práce, koriguje neefektivní postupy, podporuje rozvoj týmové spolupráce
- poskytuje možnost lépe plánovat práci a využívat odborné zdroje
- veliký prostor pro emoční úlevu (např. místo pro vyjádření zlosti, místo pro práci s pocitem studu a viny, místo, kde supervidovaný může říci „já nevím“) – zpracování všech těchto emocí je důležitým momentem v rámci předcházení syndromu vyhoření

Supervizní cíle

Zprostředkování nezatíženého pohledu na činnost, kterou člověk vykonává, s CÍLEM vyvarovat se chyb, s CÍLEM osobního a profesního růstu nebo s CÍLEM potvrzení kvality této činnosti.

- slouží ke společnému hledání cest vedoucích k řešení případných obtíží
- poskytnout podporu, pomoc a informace dle jejich přání a potřeb
- ověřit metodologickou přiměřenost používaných postupů v zařízení
- může být prevence proti vyhoření
- rozvoj pracovníka či celého týmu, skupiny
- podpora či odkrytí nových možností i skrytých zablokování ve vztahu k sobě, druhým i práci
- vyvažování tří aspektů: fungování celé organizace, fungování týmu, individuální potřeby
- katalyzátor změn, zejména v důsledku zpracování emocí a získáním odstupů k dobrému rozlišení těch, kdo změnami prochází

Podle Mgr. Stiborka by supervize měla probíhat ve třech rovinách:

1. **rovina instrumentální:** CO MÁM DĚLAT
2. **rovina konceptuální:** CO TO VLASTNĚ DĚLÁM, jaký je smysl a cíle této práce, moje role, pomoc x kontrola
3. **rovina sebereflekující:** CO TO SE MNOU DĚLÁ, jaké mám motivace, jak se v tom cítím

Smysl supervize:

- podpora kvality poskytovaných sociálních služeb
- aby pracovníci odevzdávali přiměřené množství energie (aby nevydávali příliš)
- vést k dodržování režimu práce a odpočinku (prevence před vyhořením)
- „omývání duše“ – ochrana duševní rovnováhy
- rozbor ohrožujících postojů, směřování, chování a situacích, do nichž jsme se dostali a do nichž se můžeme dostat
- porozumět reakcím, kt. jsme až dosud nerozuměli
- uvědomit si, proč klienti nebo kolegové jednají tak, jak jednají

- hledat jiná východiska pro ty situace, s nimiž nejsme vnitřně spokojeni
- efektivně směřovaná podpora bez prvků kontroly a direktivity
- pomoc s řešením konkrétních problémových a obtížných situací

- hledání nových variant a možností řešení
- předávání zkušeností a získávání zpětné vazby ve skupině
- poskytování podpory a oceňování pracovníka
- reflexe vlastních nejistot, stresů a pomoc s jejich zvládnutím
- reflexe procesu a obsahu vlastní práce a odkrývání příležitostí k učení
- vede k uvědomování si důležitosti vlastních potřeb, učení tyto potřeby identifikovat a respektovat
- nezbytná součást péče o sebe sama a podpora neustálého vývoje pomáhajícího

Funkce supervize

1. **vzdělávací** – rozvoj dovedností a schopností supervidovaného PROSTŘEDNICTVÍM REFLEXE a ANALÝZOU PRAXE (ne výukou či nácvikem)
2. **řídící** – potřeba „někoho“, s kým je možné BEZPEČNĚ mluvit o svých slabých stránkách, hluchých místech a nedostacích a s NADĚJÍ, že je možné společně najít způsob, jak věci zlepšit ku prospěchu svému i ku prospěchu klienta
3. **podpurná** – SDÍLENÍ emocí, které v supervidovaném vyvolává práce, klienti, kolegové apod. a POROZUMĚNÍ těmto emocím, jejich lepší zvládnutí, díky porozumění dosáhnouti kvalitnější práce a uspokojivějších výsledků v práci

Supervizor

- člověk, který se orientuje v oboru a umí dát prostor k vyjádření pozitiv či negativ práce jednotlivce nebo týmu,
- člověk, který pomáhá najít možnosti a odvalu k řešení i reálné cíle, kterých chce supervidovaný dosáhnout

Supervidovaný

- člověk, který chce o svých problémech, zápasech i způsobech práce hovořit, sdílet se, odreažovat a pojmenovávat tenze a hledat další cesty
- dovede spolupracovat při vytváření supervizní dohody
- dovede nalézat situace, se kterými přichází do supervize
- člověk, který je otevřený vůči zpětné vazbě, umí rozpoznat užitečnost zpětné vazby pro svoji práci
- poskytuje zpětnou vazbu supervizorovi a supervidovanému týmu
- využívá supervizi při obraně vůči stresu, emocionální zátěži, při řešení složitých případů klientů
- umí identifikovat svá silná a slabá místa, provádí sebereflexi
- chápe supervizi jako součást profese sociální práci
- díky supervizi si utvrdí odpovědnost vůči sobě, klientům i profesi, upevní si etické principy sociální práci, přijímá supervizi jako prostředek vlastního odborného růstu

Komu je supervize určena

- všem, ale předně lidem v pomáhajících profesích, lidem, kteří pracují s lidmi – tedy nejcennějším a nejsložitějším „materiálem“

Nejčastější zakázka supervidovaných (výzkum):

- hledání podpory (zda to co dělám, dělám správně)
- informace, techniky (jak to dělat správně)
- pocity nejistoty
- povinná supervize

- problematika vztahů s klientem
- etické problémy
- problematičtí klienti
- předcházení syndromu vyhoření
- přenos a protipřenos
- „pohled jinýma očima“ – odkrytí slepých míst
- koheze týmu
- zvýšení pocitu bezpečí
- vydefinování rolí a pozic v týmu
- zlepšení komunikace
- zlepšení struktury řízení

Příběh studentky:

Studentka měla vztahový problém na pracovišti, kam nastoupila na praxi, komentovala to slovy: „Na pracovišti si mě nikdo nevšímá, když ano, tak přezíravě a urážlivě, že stejně nic neumím a že tam překážím a tak žádám o přeřazení na nové pracoviště“. Toto je případ pro supervizi. Supervizní skupina rozebrala problém, vytvořila své kolegyni několik úhlů pohledu na „její problém“ např. „je to v tvé osobě, jsi příliš chladná, arogantní nebo jsi naopak příliš submisivní, tolerantní, nedokážeš se ozvat, necháš si na svou hlavu nandat všechno, nezeptáš se, v čem je problém“. Skupina jí navrhla domácí cvičení, jak změnit své chování, např.: „Vím, že vám budu všem na obtíž, ale každý jednou začínal, budu se snažit, ale budu také obtěžovat různými dotazy, ale také vím, že mi je rádi zodpovíte, protože mi rádi předáte zkušenosti a osvětlíte mi, že praxe je úplně jiná než škola a teorie. Jsem nezkušená, ale chci se od vás co nejvíce naučit atd.“ – fungovalo to... vzala vítr z plachet a na pracovišti se jí pak dařilo.

ZAČÁTEK spolupráce:

A) Domlouvání supervizního kontraktu

- supervizor a ředitel organizace se několikrát sejdou, aby si dokázali odpovědět základní otázky týkající se další spolupráce
- **ředitel:** Mohu tomu člověku vůbec důvěřovat? Dokážu mu svěřit i věci, které neříkám zatím nikomu v organizaci? Víím, co od něho budu chtít?
- **supervizor:** Mám mu co nabídnout? Mám pro jeho potřeby dostatek pochopení, ale i znalostí a dovedností? Cítím alespoň základní sympatii k tomuto člověku?
- **přípravná fáze:** sdílené, nikoli vnucené přesvědčení o smyslu supervize + vstřícná atmosféra, ne rivalita ani nepřátelství mezi účastníky supervize

- **výsledek:** k čemu má supervize směřovat, jaký má mít cíl, na co se má zaměřovat, jak má probíhat

B) Setkání supervizora a supervidovaných

- seznámení s návrhem kontraktu
- připomínky a náměty na změny kontraktu
- následně definitivní verze kontraktu s ředitelem organizace (kontrakt není dogma, v průběhu superviziho procesu se mění)
- zkušenosti se zaváděním supervizí: ve vývoji v chápání supervize byl znát jasný posun od obav z kontroly, hodnocení či nejasnosti, co supervize je k současnému nahlížení supervize jako podpory, vzdělávání v pracovní i osobnostní rovině (jako nejdůležitější

při zavádění supervize uváděli respondenti vytvoření důvěrného a bezpečného prostředí) – při zavádění nutné počítat s úvodní nejistotou, proto je důležité všem budoucím účastníkům supervize vysvětlovat, co je a co není supervize, k čemu supervize slouží, co může poskytnout, jaká jsou základní pravidla, jak je zacházeno s informacemi, které jsou zveřejněny během supervizního setkání. Osvědčily se např. přípravné semináře o tom, k čemu supervize slouží ještě před zavedením samotné supervize.

- při počátečních supervizních setkáních je nejdůležitější budování důvěrného a bezpečného prostředí, dále důvěrný a bezpečný vztah mezi supervizorem a supervidovanými, proto je důležité nechat účastníkům supervize prostor a čas k tomu aby bezpečí a důvěru pocítili, teprve potom je možné docílit otevřené a upřímné komunikace nad problémem

Supervizní kontrakt (zakázka):

- jak často setkání, jaký cíl, kolik stojí hodina supervize, jakým způsobem vyhodnotí supervizní proces a po jak dlouhé době apod.
- vymezuje práva a povinnosti, pojmenovává podmínky jejich vzájemné spolupráce
- chrání obě strany – supervizora např. před odporem supervidovaných a před jinými jejich projevy, které by mohly komplikovat supervizní proces
- chrání supervidované např. před zabýváním se tématy, která nejsou kontraktem sjednána nebo před příliš direktivními zásahy supervizora

- obsah kontraktu:

- a) *účel smlouvy* (předmět smlouvy a předmět supervize – pracovní témata jako např. kvalita práce, pracovní zátěž, vztahy v týmu, pravidla, systém hodnocení a odměňování atd., osobní témata raději v pozadí, i když supervidovaný stále zůstává „celým člověkem“)
- b) *formy, úrovně a cíle supervize* (forma – individuální nebo skupinová, úrovně – odborná či případová práce, týmové či skupinové vztahy, supervize organizace, supervize projektu apod., cíl supervize – nutné odlišovat cíle od prostředků, cíle musí být dosažitelné (jak se pozná, že cíle bylo dosaženo?) – vymezení obecných cílů např. zvyšování kvality práce, vymezení specifických cílů...)

- c) *podmínky provádění supervize* (kde a jak se k supervizi zapsat, př. „povinná“ supervize, supervizor nemá v organizaci žádnou formální moc, může jen pojmenovávat důležitá témata a podporovat změny prostřednictvím návrhů a doporučení, odměňování supervizora, zápis ze supervize – až po odsouhlasení supervidovaným (i), mlčenlivost – nevynášení mimo supervizi apod.)
- d) *hodnocení supervize* (tématem pro supervizi supervize samotná, její smysl, přínos apod.)
- e) *etické principy* (nejožehavější, mnoho pracovníků se dostává do eticky svízelných situací a dilemat v psaných normách, na které by se mohli odvolat či z nich čerpat, obtížně hledají oporu, nezbývá příliš prostor pro „třibení etické citlivosti“, existence etických zásad Evropské asociace supervize – vytváření prostoru pro sdílení etických témat při supervizi, někdy je vhodné etické kodexy, kterými se řídí obě strany, ke kontraktu připojit)
- f) *závěrečné ujednání* (platnost kontraktu, výpovědní podmínky, počet výtisků, datum podpisu, podpisy smluvních stran)

- supervizní kontrakt by měl být všem pracovníkům dostupný po celou dobu, kdy probíhá supervize
- vyjasnit si, o čem supervize může být a bude, ale i o čem být nemůže a nebude
- ze supervize může vyplynout požadavek na odbornou návštěvu psychologa, na psychoterapii jednotlivce, na mediaci (problematický vztah účastníků supervize k řediteli – případná příprava na přímou otevřenou komunikaci s ředitelem (např. jak vznést řediteli výhrady, jak mluvit o vlastních potřebách, aniž by to vyznělo jako útok či napadání jeho osoby atd.))
- rozprostření problému, který je v podstatě neřešitelný (klient – nezvladatelný alkoholik, klient utíkající ze zařízení a přitom agresivní vůči okolí apod.) – jak má supervizor pomoci supervidovaným, které některé z obdobných problémů tíží a znemožňují práci, avšak supervizor mimo své účasti nemůže pomoci – chybí zákonné normy k řešení problému
- rozprostření problémů, které nejsou řešitelné v rámci týmu ani ve spolupráci s vedením organizace – řešení spočívá mimo jednotlivá zařízení, odrážejí se v nich systémové chyby sociální sítě, nedostatečná legislativa apod.

Náplní supervize bývá často diskuse o „zamotaných“ nebo neřešitelných příbězích klientů resp. co se děje ve vztazích mezi pracovníky a klienty. Cílem diskuse např. lepší porozumění tomu, co se děje mezi pracovníkem a klientem, anebo dohoda o optimální spolupráci v týmu, která povede k vyřešení náročné situace s klientem.

Skupinová supervize má svá úskalí v podobě skupinové dynamiky a menšího prostoru pro jednotlivce. Výhodou je, že pro pracovníka může být skupina zdrojem maximální možné podpory a je také možné využít širší spektrum technik.

CO je a co není supervize?

- supervize je nástrojem v realizaci kvalitativních změn
- supervize není cíl

- supervize nezachraňuje – supervize vede k poznání
- supervize nejde po povrchu
- supervize je změna – změna, která je vyžádána
- nemusíme vždy rozumět všemu, co se při supervizi děje, a pokud přijmeme možnost „já nevím“, stane se cennou součástí procesu
- aby byla supervize cenná, musí být objektivní - není vždy nezbytné okamžitě konat a řešit

Formy supervize:

- individuální (zaměřená na vztahy, pracovní přístupy, způsoby řešení konkrétních problémů)
- supervize managementu a stylu vedení (orientace na organizační strukturu, systémové vazby v organizaci, styly řízení a motivace)
- skupinová supervize – skupina hovoří např. o případu jednoho z nich, ostatní členové skupiny spolupracují, využívá se prvků skupinové dynamiky, paralelních procesů (nejznámější je balintovská skupina)
- týmová (přímo s týmem ohledně týmové komunikace, organizace práce nebo rozvojových témat)
- supervize komunikačních a psychosociálních dovedností
- supervize projektů

ad individuální supervize)

- na počátku jasně vymezit pravidla setkávání, aby nedošlo k překročení hranic směrem k individuální terapii, vymezení místa setkávání, doba sezení a frekvence schůzek, obě strany se dohodnou na způsobu zacházení s informacemi
- ZAKÁZKA: 1. koncept případu, 2. vymezení profesní role supervidovaného, 3. zvědomění emocí vůči klientovi, 4. sebereflexe, hledání vlastních slepých míst, 5. porozumění emocím, které ve mně setkávání s mým klientem vyvolává

ad skupinová supervize)

- diskuse o svých pracovních problémech ve skupině
- 8 – 10 členů skupiny, spolupráce na základě dohody uzavřené před prvním setkáním
- zohledňuje se práce se skupinou, pozornost věnovat vztahům členů skupiny
- průběh setkání na pracovišti supervidovaných
- skupina může nabídnout mnohem širší škálu životních zkušeností, reflexí a podpory než při individuální supervizi, širší škála reakcí na jednotlivé členy skupiny
- skupina může supervizora i ostatní členy korigovat v případě dopouštění se chyb
- ve skupině ale může dojít např. k soupeření
- neplodné debaty vnucené skupině účastníky, kteří si chtějí monopolizovat interakci, popř. malá míra pozornosti věnovaná pasivním účastníkům

Pravidla supervize

- průběh supervize: sdělovaná fakta i výstupy jsou důvěrné, nedochází k předávání informací

- diskrétnost, názorová rovnoprávnost, otevřenost, předem časové vymezení pro jednotlivé příspěvky
- podpora, laskavost, přijímání, nehodnocení, neobviňování
- nejčastější forma supervize – rozhovor, který je směřován k zakázce a práci na ní
- při rozhovoru nemapujeme problém, ale kladené otázky směřují na podněcování změny, ke které je účastník supervize motivován svojí žádostí o pomoc
 → vycházíme z toho, hovořit o problému je jinou činností než jej řešit, a proto se nesoustředíme na to, co je špatně ale na to, co by mělo být místo toho, na to, co supervidovaný potřebuje, co by mu v jeho situaci pomohlo
- obrácení pozornosti na to, co se supervidovanému daří a dařilo, na to, jakým způsobem řešil podobné problémy v minulosti, vyslovené myšlenky jsou převáděny do konkrétních způsobů jednání
- věnování pozornosti nejen samotnému řešení, ale i užitečnosti problému a šanci pro nás tak něco nového se naučit

S čím by měl přijít supervidovaný na supervizi a co by si měl chtít odnést

- supervidovaný by měl přijít připraven – měl by vědět, co chce „přinést“ a co si chce „odnést“
- supervidovaný by měl podpořit ostatní, aby sám byl podpořen
- supervidovaný by se měl podělit o své zkušenosti s ostatními
- supervidovaný by měl slyšet zpětnou vazbu od ostatních

S čím může supervidovaný přijít na supervizi

- problém (např. nerozumím tomu, co mi brání v dorozumívání se s klientem, nevím,
- zda moje postupy odpovídají potřebám klientů, mohu a umím respektovat klientovy potřeby a hodnoty?, nerozumím si s kolegy v týmu, přestávám mít radost ze své práce, stojím před těžkým rozhodnutím a nevím, jak dál, a mnohé další)
- radost, úspěch
- změna
- kam jít na schůzky
- plány do budoucna
- rekapitulace, zda se to, co si D naplánoval, stalo
- pojmenovat období vztahu
- příběh mého klienta
- jiné, ostatní

Hranice supervize

- nutné vymezení a formulace meze důvěrnosti ve vztahu k profesnímu okolí i ke klientům

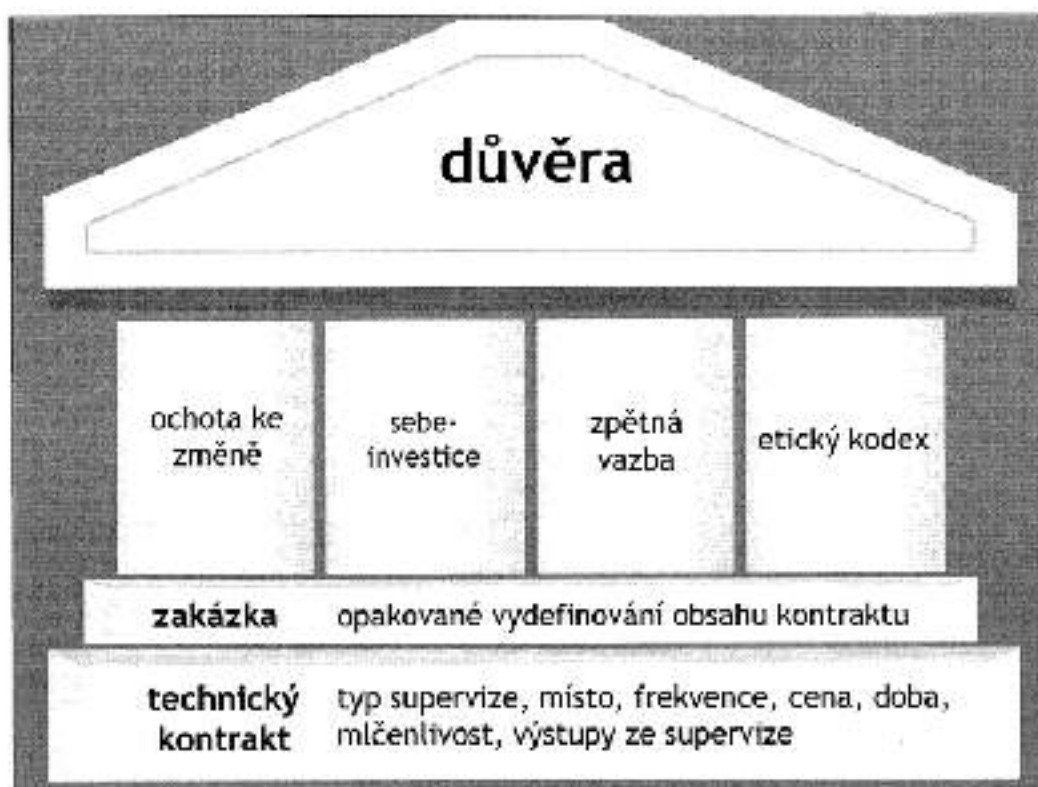
20 SHODY a ROZDÍLY SUPERVIZE DOBROVOLNÍKŮ a SUPERVIZE V SOCIÁLNÍ PRÁCI

SHODY

- supervize jako nadhled – učení se pomocí reflexe vlastní zkušenosti
- supervize jako podpora
- supervize jako ochrana klienta – reflexe omylů a slepých cest
- hlídání hranic – důvěrnost, neterapeutizování apod.
- využívání různých technik

ROZDÍLY

- dobrovolníci zpravidla pracují s klientem cca 2 hodiny TÝDNĚ vs. sociální pracovník - práce s klientem jako hlavní pracovní poměr, tj. 8 a více hodin DENNĚ
- dobrovolníci nejsou pod tlakem „vtáhnutí“ do sociální mašinérie – rozhodli se pracovat, resp. pomáhat DOBROVOLNĚ a mohou KDYKOLI VYSTOUPIT, ukončit své působení vs. pracovník v soc. práci také může „vystoupit“, jde ale o zásadní změnu hlavního pracovního poměru
- supervize u dobrovolníků je vyžadována v rámci projektů a grantů – vázáno na finanční dotace vs. supervize v sociální práci v rámci standardů, doporučováno MPSV
- supervize dobrovolníků může být vnímána jako jediný způsob „řízení“ a „kontroly“ práce dobrovolníků a udržování v požadovaných mezích
- supervize dobrovolníků – vnímána a pojmána také jako prostředek informování o projektu dobrovolnictví v zařízení, zpětná vazba od dobrovolníků, koordinátora či kontaktní osoby v zařízení
- u dobrovolníků: sdílení zkušeností z kontaktu se „svým člověkem“, hledání případné inspirace sdílením vs. pracovníci v sociální oblasti - profesionální vztah ke klientům, reflexe vlastní práce apod.
- vyjednávání kontraktu – na dobrovolnických supervizích se neděje tak jako u supervize v sociální práci
- struktura supervizního setkání u dobrovolníků: jde víceméně o vzájemné sdílení z dobrovolnické práce, jsou vyřizovány administrativní záležitosti s koordinátorem dobrovolníků, je přítomný i zástupce organizace
- supervize v sociální práci mají konkrétní pravidla (např. skupinová supervize zpravidla sestává ze supervidovaných na stejné úrovni řízení, nedoporučuje se vztah nadřízený x podřízený apod.) vs. u dobrovolnických setkání k rozlišování nedochází
- proměnlivost skupin dobrovolníků (někdy krátkodobost, přechodné období apod.) vs. dlouhodobost a konzistentnost skupin pracovníků v sociální práci (pokud neopustí z organizaci)
- u supervize v sociální práci – vyšší častost supervizních setkávání (1x za měsíc, co 6 týdnů či co 2 měsíce) vs. u dobrovolníků – záleží na financích projektu, např. 1x za kvartál



PROCES SUPERVIZE (Aby supervize byla super, P. Kantorová)

Použitá literatura:

Časopisy: Grantis, Florence, Konfrontace, Zpravodaj pedagogicko-psychologického poradenství, Sociální politika, Zpravodaj Asociace poskytovatelů sociálních služeb

Internet

Články:

Aneta Rublová, Lukáš Dastlík – Má smysl supervize pro dobrovolníky?
Milan Kinkor – Supervizní kontrakt a proces kontraktování v zařízeních ústavní výchovy
Noemi Komrsková – Co je to supervize
Milan Kinkor – Příběhy supervize v NNO
Marta Jeklová, Jana Šafránková – Supervize v praxi
Marta Kůnová – Význam a možnosti využití supervize v sociální práci v nemocnici
Marie Hronová – Supervize aneb jak na gordické uzly?
Jana Harašová, Ivana Veltrubská – Kompetence a hranice supervizora v zařízeních poskytujících sociální služby. Spolupráce supervizora a objednavajícího.
Veronika Junková – Výzkumná sonda v oblasti supervize
Kamila Staňková – Supervize v sociální práci (bakalářská práce)
Bohdana Břízová, Jitka Dvořáková, Lenka Motlová – Supervize v dobrovolnickém programu pět P
Poznámky ke kurzu Úvod do řízení a supervize – Baštecká, Remedium
Iva Dušková – Supervize není jen kontrola
Andrea Lásková – Úvod do supervize a duševní hygieny
Jiljí Novotný – Něco o supervizi – cíle, úkoly, smysl, postupy
Ladislav Otava – Supervize sociálních pracovníků v sociálních službách
Poznámky k semináři Supervize dobrovolníků ve zdravotně sociálních dobrovolnických programech – Ivana Kořínková
Milan Stiborek – Zodpovědnost v supervizi a v sociální práci
Matěj Černý – K čemu by mi mohla být dobrá supervize?

Knihy:

Havrdová, Z. – Kompetence v praxi sociálního pracovníka. Praha: Osmium, 1999.
Hawkins, P., Shohet, R. - Supervize v pomáhajících profesích. Praha: Portál, 2004.
Eis, Z. (sestavil) – Supervize. Vydal Pražský psychoterapeutický institut a Palata, 1995.
Kopřiva, K. – Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 2000.
Tošner, J., Sozanská, O. – Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Praha: Portál, 2006