

SUPERVIZE V OBLASTI E-MAILOVÉHO PORADENSTVÍ

PhDr. Michal Horák, PhDr. Andrea Lásková

Tento příspěvek vychází z naší zkušenosti supervizorů internetového poradenství a jeho cílem je poskytnout náhled na supervizi v této oblasti. Naším záměrem je uchopit tuto specifickou formu supervize rámcově, nikoli vyčerpávajícím způsobem.

SPECIFIKA SUPERVIZE V E-MAILOVÉM PORADENSTVÍ

Supervize v rámci e-mailového poradenství v obecné rovině musí zcela jistě respektovat základní principy supervize. Což je v první řadě nosný, důvěryplný vztah mezi supervizorem a supervidovaným umožňující otevřenou komunikaci. V každé oblasti, kde je supervize pracovníky užívána, má konkrétní supervize svá specifika daná oblastí, ve které je realizována. V případě e-mailového poradenství je bezpochyby výhodou supervizorova zkušenost s psaným kontaktem mezi pracovníkem a klientem. Písemný kontakt je právě tím největším specifikem v rámci internetového poradenství. Pro tento článek záměrně ponecháváme stranou legitimní témata supervize internetové poradny zabývající se týmem a jeho fungováním.

Reálnost kontaktu

V internetovém poradenství se vždy věnujeme reálnému kontaktu mezi pracovníkem a klientem na rozdíl od supervize například poradenského rozhovoru, kdy pracujeme pouze s realitou pracovníka a jeho vnímáním skutečného kontaktu. Jestliže kontakt není zaznamenán na zvukové nebo video nahrávce, je v tomto případě definován postoji, vzpomínkami, interpretacemi pracovníka. Písemný kontakt mezi pracovníkem a klientem je mnohem blíže realitě proběhlé intervence. O kompletní realitě bychom mohli uvažovat pouze v případě, že bychom znali přesné významy jednotlivých slov psaných pisatelem a jednotlivé významy slov čtených příjemcem odpovědi.

Možnost supervize odpovědi před odesláním

Jakýkoliv kontakt lze supervidovat ještě před odesláním klientovi internetové poradny. U osobních kontaktů s klienty můžeme supervidovat spíše již proběhlou intervenci nebo se připravit na navazující setkání s klientem. Specifikum v internetovém poradenství tvoří tedy možnost supervidovat první kontakt s klientem. Tato forma supervize je využívána převážně u obtížných kontaktů, stejně tak může být přínosná i u kontaktu zdánlivě standardního.

Supervize při tvorbě odpovědi

Supervizor může být k dispozici supervidovanému přímo ve chvíli vytváření odpovědi klientovi a tím mít vhlad do samotného průběhu práce supervidovaného. Tato podoba supervize umožňuje supervizorovi přímo vstupovat do procesu intervence svými dotazy, poznámkami, komentáři, což v případě supervize poradenského rozhovoru není možné. Supervizor bývá u osobního kontaktu pouze pasivním pozorovatelem.

Supervize písemného projevu

Písemný kontakt mezi klientem a pracovníkem je jedinečným předmětem supervize tohoto typu poradenství. Jsme si vědomi faktu, že může docházet k písemnému kontaktu mezi pracovníkem a

klientem i v jiných typech poradenství, nicméně specifikum internetového poradenství je v tom, že písemná komunikace je primární.

PROCES SUPERVIZE

Nabízíme vám náš osvědčený způsob vedení procesu supervize e-mailového kontaktu, který používáme téměř sedm let.

A) Zaměřený na jeden kontakt

Čtení nahlas. Hlasité čtení napsaného textu velmi často již samo o sobě přináší nový pohled pisatele na kontakt samotný. Rovněž přečtením supervidovaného kontaktu si supervizor i možní další účastníci supervize vytvářejí velmi důležitý první dojem z celku kontaktu.

Otázka na kritérium výběru. Pro následnou supervizi bývá často přínosné zjistit, z jakého důvodu vybral supervidovaný právě tento e-mail na supervizi. Jinými slovy, co bylo klíčovým kritériem pro výběr. Někteří supervidovaní vybírají e-maily, které vzbuzují specifické pocity, jiní podle subjektivně vnímané obtížnosti tématu, jiní zcela intuitivně a další, kteří nevědí, co na tento e-mail odpovědět.

Cíl supervize. Pro úspěšnou supervizi je důležitá precizní formulace cíle v supervizi, což pro nás znamená jasné vyjádření toho, co chce supervidovaný na supervizi zjistit, popřípadě čeho chce dosáhnout, respektive co má být výsledkem supervize. Známe však i situace, kdy formulace zakázky není v tento okamžik procesu možná. Můžeme k ní společně se supervidovaným dospět později.

Diskuse nad e-mailem. I v případě, že cílem není získat primárně zpětnou vazbu od supervizora a dalších supervidovaných na e-mail samotný, bývá prospěšné umožnit pro tuto zpětnou vazbu prostor a čas. Diskuse může být také zaměřena k sdílení zkušeností, jak by na daný kontakt reagovali jiní pracovníci. Samotní supervidovaní právě tuto část procesu zpětně hodnotí velmi často jako inspirativní a přínosnou.

Reflexe zakázky klienta. Pro uspokojivou odpověď je nejdůležitější správné pochopení a uchopení zakázky klienta. Proto na tomto místě supervidovaný ozřejmuje, jak zakázku klienta pochopil – jak rozumí tomu, co klient od poradny chce - a jakou zvolil strategii k jejímu naplnění. V případě skupinové supervize může být přínosné zjistit, kde vnímají zakázku klienta ostatní účastníci supervize.

Naplnění cíle supervize – souvisí s konkrétně formulovaným cílem supervidovaného, kterého může být dosaženo různými způsoby za podpory supervizora a ostatních zúčastněných (např. porozumění pocitům, které e-mailový kontakt v pracovníkovi vyvolává, hledání adekvátní strategie odpovědi, zpětná vazba na osobní styl pracovníka atd.)

Shrnutí supervidovaného. Na závěr supervize je důležitá reflexe procesu supervize u supervidovaného a shrnutí přínosu supervize stejně jako dosažení či nedosažení cílů.

B) Zaměřený na opakovaný kontakt

Supervize zaměřená na opakovaný kontakt v internetovém poradenství nabízí unikátní možnost podrobného sledování vývoje kontaktu v čase. Tato možnost umožňuje reflexi strategie intervence a reflexi efektivity této strategie. Například pokud strategií u nějakého kontaktu od prvního emailu je přeposlání klienta na specializované pracoviště a po několika opakujících se výměnách není tohoto

dosaženo, umožňuje tento fakt inspirativní reflexi neefektivní strategie. Dále je zde zajímavá možnost při kontaktování poradny od klienta, který byl v interakci s poradnou v minulosti, sledování identičnosti, či změny tématu a reflexe efektivity minulé intervence. Klient si v opakovaném kontaktu s poradnou vytváří specifický vztah k poradně a stejně tak tým odpovídajících si vytváří vztah s tímto klientem. Tento vztah a jeho projevy v písemné komunikaci je bezpochyby důležitým tématem supervize.

C) Zaměřený na pracovníka poradny

V rámci supervize pracovníka internetové poradny je možné se zaměřit na subjektivně vnímané silné a slabé stránky pracovníka. Co konkrétní pracovník vnímá jako subjektivně obtížná témata a co jako témata snadná. Stejně tak může být supervize zaměřena na individuální styl psaného projevu a nejčastější strategie intervence. Podkladem pro tento druh supervize mohou být náhodně vybrané kontakty s klientem, kdy je možné se zaměřit na to, co mají tyto odpovědi společného, tedy to, co vytváří osobní styl pracovníka.

D) Zaměřený na styl internetové poradny

Souhrnem jednotlivých osobních stylů pracovníků internetové poradny vzniká celkový styl, který vytváří důležitý obecný dojem na klienty poradny. Každý tento specifický styl je atraktivní pro specifickou skupinu klientů, která díky tomu kontaktuje internetovou poradnu. Pro náhled na styl internetové poradny je důležitý pohled vně týmu, který může nabídnout právě supervizor. Inspirativními tématy jsou například vítaná/nevítaná témata v poradně ve vztahu k opakovaným a jednorázovým kontaktům. Podkladem pro tuto supervizi mohou být také náhodně vybrané emailové kontakty se záměrem objevení toho, co mají tyto kontakty společné a reflexe jejich vývoje.

NEJČASTĚJŠÍ SUPERVIZNÍ TÉMATA

Z mnohaleté supervizní činnosti e-mailového poradenství můžeme konstatovat, že k nejčastějším supervizním tématům zaměřených na případovou supervizi (práci s klientem) patří: příběhy klientů se suicidální tematikou, příběhy, které nějak souvisí s oznamovací povinností pracovníka (například zneužívání a týrání dětí), příběhy, které korespondují s osobní zkušeností pracovníka nebo s jeho slepým místem, opakované kontakty, které se zacyklily a ukončování spolupráce s klientem.

ETIKA SUPERVIZE E-MAILOVÉHO PORADENSTVÍ

Podobně jako v celé oblasti supervize, je třeba mít na zřeteli etické zásady poskytování supervize. V internetovém poradenství není možné každého klienta informovat o tom, že na pracovišti probíhá supervize a žádat jej o souhlas, tak jak stanoví Etický kodex supervize (www.supervize.eu). Nicméně je třeba klienta srozumitelně informovat alespoň na webových stránkách poradny s tím, že jméno supervizora by mělo být rovněž zveřejněno.

K dalším etickým aspektům přímo souvisejícím s internetovým poradenstvím patří co nejdůslednější ochrana materiálů, které přinášejí pracovníci na supervizní setkání. Nedoporučujeme přeposílat e-maily klienta z poradny k supervizorovi a naopak, vytištěné e-maily musí být po supervizi skartovány. Supervizní materiál musí být ochráněn tak, aby se nedostal do nepovolaných rukou. Jestliže e-mail klienta prezentujeme na individuální či skupinové supervizi, vždy je nutné anonymizovat všechny údaje, které by mohly vést k identifikaci klienta – místo jména lze použít například zkratky, doporučuje se vymazat případnou adresu klienta atd. Rovněž je nutné odstranit

e-mailovou adresu klienta. Samozřejmě je dodržování povinnosti mlčenlivosti nejenom o klientově příběhu, ale i o celém průběhu supervize.

POŽADAVKY NA SUPERVIZORA

Protože v České republice zatím neexistuje jednotný úzus v tom, kdo může vykonávat profesi supervizora a neexistuje ani jejich licencování či regulovaná akreditace, můžeme se orientovat jen podle dílčích aktivit profesních organizací anebo poskytovatelů supervizních výcviků, kteří se pokouší nastavovat požadavky na supervizory. Podle našich zkušeností je základem absolvování terapeutického a supervizního výcviku. Pokud poskytujeme supervizi e-mailového poradenství, vidíme jako přínosné mít dlouhodobější zkušenost s přímým poskytováním tohoto typu poradenství včetně výcviku v e-mailovém poradenství. Stále však zůstává faktem, že výběr konkrétního supervizora je na supervidovaném, případně na týmu dané organizace.

SOUVISEJÍCÍ LITERATURA

Lásková, A., Lásková, R.: Etický kodex internetového poradenství – nároky kladené na pracoviště. Sociální práce/Sociální práce, 2006, č. 1, str. 135-139.

Horská, B., Lásková, A., Ptáček, L.: Internet jako cesta pomoci. Slon, Praha: 2010. ISBN 978-80-7419-034-6.

Horák, M.: Růstová supervize. In. Sborník studijních textů pro sociální kurátory. Ostravská univerzita v Ostravě, Ostrava: 2009, str. 533 – 538. ISBN 978-80-7368-627-7.