

## Odlišení supervize od ostatních disciplín

	<b>CÍL</b>	<b>Funkce</b>	<b>Subjekt</b>	<b>Forma</b>
<b>Supervize</b>	<b>Zlepšení / zvýšení kvality služeb;</b> Blaho pro klienta sociál.služby přes zlepšení profesních dovedností pracovníka.	Vzdělávací Řídící Podpůrná	Pracovník	Individuální Skupinová Týmová
<b>Psychoterapie</b>	<b>Zlepšení psychického stavu</b> klienta (tzn. pracovníka sociál.služby).*	Podpůrná	Pracovník Skupina	Individuální Skupinová
<b>Koučink (v pomáhajících profesích)</b>	<b>Zvýšení výkonu</b> nebo dosaž. úspěchu (osob., profes.) klienta (tzn. pracovníka sociál.služby).	Vzdělávací Podpůrná	Pracovník	Individuální
<b>Mentoring (tutoring)</b>	Uvedení a zaškolení pracovníka do "dobré praxe".	Vzdělávací (podpůrná)	Pracovník (student)	Individuální
<b>Organizační poradenství, popř. supervize organizace</b>	Zlepšení systému a zefektivnění funkčnosti procesů v organizaci	Řídící Vzdělávací	Organizace	Skupinová individuální

\* Psychoterapie slouží k: dosažení optimálního rozvoje osobnosti a odstranění, resp. zmírnění psychického či fyzického utrpení jedince (např. při úzkostech, depresi, vyhoření apod.).

### ■ Cíle supervize

Hawkins, Shohet (2004) hovoří o smyslu supervize formulovaném britskou poradenskou asociací jako o primární ochraně zájmů klienta.

Matoušek (2003a, s. 352) hlavní cíl supervize definuje jako „*profesionální rozvoj pracovníka, rozšiřování jeho dovedností. Souběžně s tím mu má supervize pomáhat řešit těžko řešitelné případy, má mu pomoci vyrovnat se s pracovním stresem.*“

Havrdová (2007, s. 48) se k cíli supervize vyjadřuje takto: „*Vždy jde především o to, aby supervize plnila konkrétní účely odvozené od jediného společného cíle – udržet či zlepšit kvalitu práce v profesi, který využívá reflexi sebe sama.*“

**Cílem supervize je „blaho“ klienta.**

### ■ Funkce supervize

#### a) podpůrná (restorativní)

Pracovník v pomáhajících profesích potřebuje dvojí, navzájem propojenou a ovlivňující se podporu – osobní a profesní. Horák (2009, s. 1–2) uvádí, že „*supervisor, když dává a vyjadřuje podporu pracovníkovi, především jej podporuje jako člověka, který podporu potřebuje primárně pro sebe a sekundárně také pro svoji práci s klientem*“. Jedná se především o podporu emocionální, která umožňuje pracovníkovi odolávat tlaku povolání, které vykonává. Podpora se tedy vztahuje k prožívání pracovníka – k pocitům, které se projevují v souvislosti s klientem, poskytovanou službou, spolupracovníky, pracovištěm či organizací. Nevládnuté emoce mohou být překážkou profesionality pracovníka a mohou poškodit jak jej, tak především klienta. Supervize je tedy účinnou prevencí syndromu vyhoření. Může také odhalit syndrom pomáhajícího, který je ohrožením pro všechny zainteresované.

Podpora se vztahuje i na osobní přesahy, zmíněné v kap. 2.2 (Horák, 2009, s. 3.): „Supervize je bezpochyby vhodným místem k mapování osobních přesahů, tedy situací, kdy pracovník svůj osobní příběh, své životní zkušenosti a postoje nereflektovaně vnáší do interakce s klientem a vlastní intervence.“ Podpůrná funkce supervize tedy vypovídá o supervizi jako procesu umožňujícím zejména zdravé zacházení s emocemi pracovníka v pomáhajících profesích, jeho vnitřní posílení a kontinuální růst jako osoby i jako pomáhajícího profesionála.

#### **b) vzdělávací (formativní, rozvojová)**

Matuška (2005, 36–38) považuje vzdělávání za těžiště supervizního procesu, stejně tak jako i jiní autoři (Havrdová, Hajný, 2008; Pelech, Bednářová, 2003). Cílem vzdělávání je růst supervidovaného a rozvoj jeho profesionálních kompetencí a růst jeho pracovního potenciálu osvojováním nových dovedností, poznatků, metod a postupů. Velmi vyznanou roli zde hraje reflexe – Havrdová, Hajný (2008, s. 51) uvádějí, že v supervizi se jedná o reflexi vnitřních a vnějších překážek a zdrojů učení s cílem dosažení žádoucí úrovně profesionálních kompetencí pracovníka.

Horák (2009, s. 1) uvádí vzdělávání – profesní růst pracovníka – jako první funkci supervize, která jej rozvíjí v oblasti teoretické (vědomosti) a v oblasti praktické (dovednosti). Vzdělávací funkce supervize tedy akcentuje podporu rozvoje odbornosti pracovníka v pomáhajících profesích.

#### **c) řídicí (normativní, administrativní, kontrolní, dohlížecí)**

Řídicí funkce zdůrazňuje nesporný fakt, že úkolem supervize je dohlížet na kvalitu práce pracovníků v pomáhajících profesích. Supervizoři většinou nesou určitou odpovědnost za práci vykonávanou supervidovanými, a to i v případě, že nejsou jejich nadřízenými. Funkci řízení v supervizi je tedy možné vysvětlit jako manažerské či odborné vedení ve výkonu profesionální role s cílem naplňování profesních standardů, zákonných norem, etických kodexů, hodnot profese, oboru i organizace apod. tak, aby byla zajištěna kvalita poskytovaných služeb.

Řídicí funkce supervize se tedy vztahuje ke kontrole kvality práce v pomáhajících profesích, je legitimní funkcí supervize a v kontinuu podpory a vzdělávání probíhajícím v supervizním procesu je třeba ji vyvažovat. V současné době dle mého názoru hrozí dva extrémy způsobu zacházení s touto funkcí – její potlačování až eliminace nebo její dominance (dle mé zkušenosti tento jev v praxi převažuje).

### **■ Klasifikace supervize**

#### **■ kritérium hlediska zaměření**

a) **odborná** (zaměřená na případ, práci s klientem):

- ▶ **případová** (zaměřená na konkrétní případ, klienta)
- ▶ **metodická** (hledání postupů, algoritmů, řešení, instrumentální a systémové složky)
- ▶ **supervize řízení** (zaměřená na management organizace)

b) **rozvojová** (rozvoj profesionálních kompetencí pracovníka, týmu nebo organizace):

- ▶ **podpůrná** (zaměřená na pracovníka, jeho vnímání sama sebe jako součásti pracovního systému, sebehodnocení, práci s emocemi),
- ▶ **vzdělávací** (zaměřená na edukaci, teoretické aspekty práce s klientem a jejich uplatnění v praxi)

c) **týmová** (zaměřená na tým a jeho procesy)

Kvalitní týmová supervize podporuje stabilitu, soudržnost týmu a vytváření zdravého klimatu ve skupině. Tématy supervize bývají často role a vztahy v týmu, týmové hodnoty, pracovní strategie apod. Supervize může upevňovat současný stav, reflektovat a akcelarovat skupinové procesy nebo uplatňovat se při konfliktech a interpersonálních problémech v organizaci (krizová-facilitující supervize)

Specificky zaměřenou supervizi je **debriefing** – „*krizově-intervenční technika užívaná pro vyrovnání se s traumatizující událostí*“ (Vodáčková, 2005), většinou využívaná pro pracovníky poskytující krizovou pomoc, zejména po náročné profesní aktivitě (zejména emočně). Debriefing může být prováděn externím či interním supervizorem či intervizně

### ■ kritérium cílů supervize

- a) **vzdělávací** (slouží vzdělávání pracovníků)
- b) **kontrolní** (slouží k dohledu nad kvalitou práce supervidovaného)
- c) **podpůrná** (podpora pracovníka v jeho profesní roli)

### ■ kritérium subjektu, který supervizi vede

- a) **interní**: Ten, kdo provádí supervizi, je součástí organizace. Mluvíme pak o intervizi (reciproční supervizi)- setkání pracovníků, které Koláčková označuje jako „*vzájemné konzultování dvou kolegů*“ – co-consultancy. Pro intervizi je užíván rovněž pojem „peer supervision“. Organizace zavádějí systémy interních intervizí.
- b) **externí**: Supervizor přichází z prostředí mimo organizaci.

Dle uvedeného kritéria můžeme dále supervizi dělit ještě na:

- a) **vertikální**: Je přítomna hierarchie osob (postavení, zkušenost, status).
- b) **horizontální**: Je prováděna pracovníky stejné úrovně. Sem lze zařadit i autovizi (rovněž autosupervize, sebesupervize), která je procesem sebereflexe pracovníka.

### ■ kritérium objektu supervize

Supervize může být klasifikována i podle toho, na jaký objekt je zaměřena:

- a) **supervize organizace** (procesy, systém, struktury, procedury, řízení...).
- b) **supervize pracovníků v pomáhajících profesích**:
  - ▶ supervize studentů,
  - ▶ supervize profesionálů (managementu organizace, zkušených pracovníků, začínajících pracovníků – pak lze mluvit o tutoringu a mentoringu).

**Supervize dobrovolníků**: Je zaměřena na osoby vykonávající práce v pomáhajících službách dobrovolnicky, bez nároku na odměnu. To ovšem neznamená jejich vyčlenění ze supervizního systému organizace – naopak, jako neprofesionálové potřebují více péče zaměřené jak na pracovní proces.

### ■ kritérium počtu supervidovaných

- a) **individuální**: Supervize je prováděna individuálně, je přítomna jedna osoba provádějící supervizi a jedna osoba supervidovaná (na toto místo lze zařadit i autovizi a intervizi).
- b) **skupinová**: Supervize je prováděna ve skupině supervidovaných. Je-li zaměřena na tým, hovoříme o supervizi týmové.

## ■ **Legislativa a supervize (zejména v sociálních službách)**

Dosud neexistuje konkrétní legislativní norma vztahující se přímo k supervizi. Kotoučová, Čermáková (in Bajer, 2007) sdělují, že nepřítomnosti přímého pokynu, vyhlášky či metodiky si je vědomo i MPSV, které jako důvod této skutečnosti uvádí roztržitost supervize jako systému, nejednotné pojetí supervize a absence její oficiální definice.

MPSV odkazuje na následující právní ustanovení:

*„Zavádění supervize do jednotlivých organizací výrazně ovlivnil zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. a vyhláška 505/2007 Sb, která upravuje Standardy kvality sociálních služeb. Standardy představují soubor předpokladů, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality, které musí poskytovatel sociální služby dosahovat (Kozlová, 2005). Cílem implementace standardů je zajištění kvality poskytování služeb na základě hodnocení dle stanovených měřítek, které prezentují ideál dobré praxe“.*

Přímo s pojmem supervize se ve standardech nesetkáme. V jedné ze tří částí standardů týkající se personálního zajištění služby nalezneme dvě kritéria, která se supervize mohou týkat (MPSV, 2008)

### ■ **Kritérium 10.e – Profesionální rozvoj zaměstnanců:**

*„Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.“*

### ■ **Kritérium 15.c – Zvyšování kvality sociální služby:**

*„Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby.“*

Průvodce poskytovatele, vydaný MPSV (Čermáková, Johnová, 2004, s. 80), supervizi jako podporu pracovníků v práci s klientem přímo definuje. Je však pouze součástí uceleného systému podpory, nikoliv jeho jediným prvkem.

Dnem 1. srpna 2009 vstoupil v platnost zákon č. 206/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (Sociální revue, 2008) Ten přinesl i dikci povinného vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách: v povinném rozsahu 24 hodin ročně (pro rok 2009 byl stanoven rozsah 10 hodin). Vzdělávání je povinná zajistit příslušná organizace. § 111 odst. 3 zákona o sociálních službách (2006) definuje další vzdělávání sociálních pracovníků jako: *„specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka (nikoliv pregraduální vzdělávání), účast v akreditovaných kurzech, odborné stáže v zařízeních sociálních služeb, účast na školicích akcích.“ (nikoliv supervize...)*

## ■ Supervizní kontrakt

■ **Formální část kontraktu** obsahuje zpravidla tyto položky:

- ▶ zadavatel supervize
- ▶ aktéři supervize: supervizor, supervidovaný (supervidování) a jejich odpovědnosti,
- ▶ typ supervize (většinou více typů)
- ▶ podmínky supervize (místo, čas, frekvence supervize, délka jednotlivého supervizního sezení)
- ▶ způsob hodnocení procesu supervize (indikátory úspěchu)
- ▶ zahájení a ukončení kontraktu (časově uzavřený či otevřený kontrakt)
- ▶ dohoda o výstupech ze supervizích sezení (komu a jakým způsobem budou zveřejňovány)
- ▶ finanční aspekty supervize (výše odměny za určenou časovou jednotku, způsob a termín finanční transakce)

■ **Obsahová část kontraktu** je obvykle formulována obecně vymezením zaměření supervize (odborná, týmová) a je aktuálně upřesňována formulací zakázky (objednávky) – konkrétním tématem přineseným na supervizní sezení.

Nedílnou součástí kontraktu je stanovení normativu mlčenlivosti, který vytváří základ pro bezpečný rámec supervize a spadá do odpovědností jednotlivých aktérů.

Kontrakt tvoří pevný rámec supervizního vztahu, bezpečný prostor, ve kterém může růst důvěra, úcta a tvořivá spolupráce - vztah pracovního spojení, které tvoří východisko supervizní práce.

Kontrakt tvoří odpovědi na otázky: Proč chceme supervizi? (co převažuje: potřeby organizace – práce s klienty, potřeby týmu, individuální potřeby pracovníků?) Na co se má supervize zaměřit? Jde o prevenci vyhoření pracovníků, zlepšení spolupráce na případech? O vztahy v týmu a budování týmu? O vzdělávání a hlubší vhléd do odborné práce? Jaký model supervize nám bude vyhovovat? Individuální, skupinová, ad hoc, plánovaná, výuková, jiná...? Kdo bude supervizi, resp. intervizi poskytovat? Nadřízený, externí supervizor, spolupracovník? Nebude se křížit role supervizora s rolí nadřízeného? Jaký styl bude vyhovovat naší organizaci? Manažerský, podpůrný, vzdělávací? Jaký přístup supervizora - rogerianský, systemický, analytický...? Kdy zařadíme supervizi do naší práce a jaká bude prioritou supervize, jakou hodnotu jí přikládáme? Smlouva – obsah supervize,

### Důležité položky supervizního kontraktu

1. Zaměření (případová, týmová, organizační...)
2. Kdo se bude setkávat? Kdy, kde a jak často?
3. Zacházení s informacemi ze supervize. Důvěrné, dokud se nebudou informace vztahovat k neetickému nebo kriminálnímu jednání. Jak se řeší tyto případy? Kdo píše zápisy, komu patří?
4. Odpovědnost supervidovaného (přijde s případem, bude otevřeně mluvit o své práci)
5. Odpovědnost supervizora (bezpečný a spolehlivý prostor pro reflexi práce, rada a podpora pro hlubší zkoumání terapeutické práce, vlastní supervize supervize pro další rozvoj)
6. Jak často a jakým způsobem bude supervize hodnocena? Komu hodnocení přijde na stůl?
7. Za jakých okolností supervize skončí?
8. Forma hrazení supervize, platby a okolností při rušení supervizního setkání.