

Supervize – co to je ... (text od: PhDr. **Markéty Vaculové**, MBA – supervizorka, kouč, konzultantka)

Supervizi v sociálních službách vnímám jako velice užitečnou pomůcku pro posilování a rozvoj profesních kompetencí nebo jako nástroj změny pro dobrou praxi.

Lidem, kteří již profesionálně pracují, stačí kvalitní sebereflexe a reflexe jejich práce a dokáží eticky s klienty spolupracovat pravidelně. Někteří z nich potřebují jednorázově rozvinout určité profesní nástroje (či je v pravidelných intervalech posilovat), například v zátěžových situacích či v práci s problémovými klienty. Jiní pracovníci potřebují získat chybějící profesní nástroje pro etickou práci nebo potřebují postupně omezovat nevhodný styl práce.

Obecně se dá říct, že supervize pracuje na změně myšlení a komunikace pracovníka a posiluje etický přístup ve spolupráci s klientem sociální služby, je to tedy podpora profesionálního růstu.

„Evropská asociace pro supervizi definuje případovou supervizi jako činnost, při které prostřednictvím zaměřeného pozorování a cílených otázek reflektujeme úroveň péče a podpory klienta a zvyšujeme tím pracovníkovu schopnost reflexe vlastní práce a sebereflexe“. (Hemp, 2000, cit. Gabury, 2018, s. 20). Český institut pro supervizi chápe supervizi jako bezpečnou, laskavou a obohacující zkušenost profesionála. Zaměřuje se na pracovníka, tým, skupinu i organizaci a pomáhá vnímat vztahy a jejich vliv na práci, reflektovat proces vlastní práce a nacházet nová řešení problematických situací. Supervize se může přímo zaměřovat na prohloubení prožívání, uvolnění tvořivého řešení, lepší porozumění kontextu a rozvoj nových perspektiv a nástrojů pro profesionální chování. (ČIS, 2006, cit. Gabury, 2018, s. 20).

Vzdělávání například připraví odborník zvenku a připravený program přináší organizaci.

Kdežto supervizor pracuje s přineseným obsahem supervidovaného (např. jak zvládat agresivního klienta, jak mluvit s plačícím, co dělat, když chce klient chodit sám chodbou a stále padá) a je zodpovědný za proces spolupráce. Za téma, tedy co pro sebe potřebuji, zodpovídá supervidovaný a supervizor mu pomáhá skutečnou zakázku definovat.

„Hlavním nástrojem supervize je vytvoření prostoru pro reflexi pracovní činnosti a pracovního kontextu v bezpečném prostředí supervizního vztahu a podpora procesu učení a změny.“ Bezpečné prostředí a vztah se týká jak supervizora a supervidovaných, tak supervidovaných mezi sebou a vytvářejí se postupně, na základě přípravy a vyjednávání kontraktu a opakovaných dobrých společných zkušeností. V této půdě se pak daří reflexi.

Supervize – co to je ... (text od: PhDr. **Markéty Vaculové**, MBA – supervizorka, kouč, konzultantka)

Kdo se účastní supervize, potřebuje čas a zkušenost, aby se otevřel, získal důvěru a naučil se supervizi využívat pro sebe tak, jak potřebuje. Proto je supervize v optimálním případě záležitostí dlouhodobou a pravidelnou. (Havrdová in. Výkladový sborník pro poskytovatele, 2008, s. 154)

V mnoha odvětvích nese supervizor určitou odpovědnost za blaho klientů / týmu a za to, jak s nimi supervidovaný pracovník komunikuje a pracuje. **Cílem supervize tedy je zvýšení kvality života klienta přes zvyšování profesních schopností pracovníků.** Při rozvoji profesních dovedností pracovníků je potřeba pracovat **v souladu s hodnotami profese supervize + v souladu s hodnotami profese sociální práce a sociální služby – pokud je tam „dobrá praxe“** (vyjádřené standardy sociálních služeb, zákony, metodickými postupy), **hodnotami dané organizace** (poslání, cíle, vize), hodnotami a **normami společnosti a mezilidskými pravidly**, protože v pomáhajících profesích spolu úzce souvisí etika profese, pravidla služby a vzájemné mezilidské vztahy.

Supervize probíhá v sociálních službách v různé intenzitě, ideální frekvence se nedá definovat předem, záleží na konkrétním pracovišti, k čemu pracovníci supervizi potřebují. Doporučená frekvence je 1 x za 2 – 3 měsíce a následně se může četnost zvýšit nebo snížit. Supervize 1-2 x ročně není moc přínosnou, pokud je z důvodu „asi by měla být“, pokud je ale objednána z potřeby týmu, je užitečnější, než kdyby nebyla a opět lze kontraktovat vyšší četnost. Některé sociální služby mají supervizi dokonce každý měsíc. **Délka supervize v hodinách je také záležitostí pracoviště, pracovníci více oceňují supervize v délce 2-3 hodiny častěji** než 1 x za tři měsíce v délce 4-6 hodin. Doporučený čas je dle velikosti skupiny okolo 2 hodin, **množství lidí ve skupině je doporučováno max. do 8 pracovníků z důvodu efektivity práce.** Pokud se jedná o týmovou supervizi, je množství účastníků odvislé od velikosti týmu.

Přesto že je na některých pracovištích supervize každý měsíc, nestává se supervizor kolegou. I když poslouchá příběhy klientů pravidelně, nemůže je znát tak dobře, jako pracovníci. Nevidí do každodenní práce služby, má ale výhodu pohledu zvenčí a tím může napomoci vnést do organizace jistý nadhled. **Supervize je v podstatě „super či nad“ pohled. Nadhled externího odborníka, který „netrpí profesní slepotou“ a současně ani nemá „růžové brýle“ a poskytuje reflexi. To vše pomáhá organizaci zkusit řešit problémy jiným způsobem.**

<https://www.mezioborove-vzdelavani.cz/>

<http://www.supervize-metodikysqss-poradenstvi-vzdelavani-socialniprace-vm.cz/supervize-koucing-poradenstvi-terapie/>

Supervize – co to je ... (text od: PhDr. **Markéty Vaculové**, MBA – supervizorka, kouč, konzultantka)

REFLEKTOVÁNÍ UDÁLOSTÍ I ZPĚTNĚ MÁ SVŮJ VÝZNAM. Pracovníci často sdělují, že supervizi by potřebovali v ten okamžik, kdy je na pracovišti problém, například s konfliktní rodinou klienta. V těchto výrocích jde vidět, že tito pracovníci ještě nemají zvnitřněno, co to supervize je.

Supervize není nástroj na okamžité řešení krizových situací, ani kontrola, supervizor není osoba, která by šla například „převychovat ty zlé rodinné příslušníky, klienty nebo kolegy“. SUPERVIZE DÁVÁ PŘÍLEŽITOST PODÍVAT SE NA VĚCI S ODSTUPEM, ZNOVU A V KLIDU, BEZ EMOCÍ, TEDY S NADHLEDEM.

Supervize je důležitá i když nyní není nic k řešení, protože dává příležitost nad situací uvažovat zpětně a tím se bez aktuálních emocí v popisu se vyhnout obviňování kolegůklientů či sebe sama. Může se pustit do hledání nových možností, odhalit poučení a získat podporu. (Hawkins a Shohet, 2004, s. 17). **S odstupem většina pracovníků dokáže mluvit bez emocí, nedehtonujícím způsobem a více konstruktivně a pokud to supervizor zrcadlí, může to být pro pracovníky aha moment.** Uvědoměníže při zvládnutí emocí a udržení nadhledu v situacích, které vnímají pro sebe jako problémové je dokáží řešit funkčnějším způsobem.

Formy supervize se dělí dle počtu supervidovaných na individuální, skupinovou (skupina například pečovatelek a sociálních pracovníků), tandemová (dvojice), týmová (celý tým bez rozdílu pracovních pozic), supervize organizace (posílení kultury prostředí, řídicích dovedností managementu) a zde je nutné, aby supervizor znal leadership a měl i jiné vědomosti z oblasti řízení a vedení. Dále se pak dělí supervize z hlediska rolí na osobní (emoce pracovníka), odborná (budování profesních nástrojů). Z hlediska naléhavosti jsou supervize plánované a krizové. Z hlediska délky jsou supervize zaměřené na krátkodobé cíle (posilování znalostí v práci s manipulativním klientem, agresivním klientem, v etické komunikaci se seniory nebo ve schopnosti posilovat autonomii klienta) nebo dlouhodobé supervizní cíle (rozvíjení a podpora získávání profesních dovedností obecně).

(Vaska, 2014, s. 41-45)

Při supervizi s pracovníky se mimo supervizní modely a přístupy, používají různé techniky.
ZDE UVÁDÍM PÁR NEJBĚŽNĚJŠÍCH TECHNIK, KTERÉ VYUŽÍVÁM VE VLASTNÍ SUPERVIZNÍ PRÁCI:

ZDE UVÁDÍM PÁR NEJBĚŽNĚJŠÍCH TECHNIK, KTERÉ VYUŽÍVÁM VE VLASTNÍ SUPERVIZNÍ PRÁCI:

analýza případu a procesu práce s klientem, nácviky empatie a nácviky zvládání emocí (pomocí různých technik), **reflexe práce s klientem**, získání informací od členů skupiny či supervizora, **Bálintovská skupina**, aj. Dále se pracuje se zpětnou vazbou od členů skupiny či supervizora, dělají se např. také **sebezpznávací testy** (např. asertivity, komunikace dle transakční analýzy, aj.), modelování, **hraní rolí**, imaginativní techniky, **jiné kreativní techniky** (např. práce s kartami Resilience, emoce, stavy, aj.). SUPERVIZE může být i VZDĚLÁVACÍ nebo zaměřená na analýzu procesů v organizaci.

SUPERVIZE POMÁHÁ PRACOVNÍKŮM DOJÍT PŘES POSÍLENÍ SEBEREFLEXE KE ZMĚNĚ V MYŠLENÍ. Ta nastane tehdy, když se tým začne více orientovat na hledání řešení než na problém a pokud budou více zaměřeni na člověka. Orientace na člověka i na řešení zvyšuje důvěru klientů v personál. Předpokladem je, že pracovníci také dokonale znají specifika chování cílové skupiny a dokáží klienty přijímat bez očekávání či vztahování si jejich chování.

Příklad výsledku části případové supervize: Pokud dokáže pracovník změnit svůj styl práce a především myšlení (nedehonestující, nehodnotící, aj.) může dokonce zabránit vzniku emočně vypjatých situací na pracovišti. Např. klient pak ani nezačne reagovat vznětlivě na pracovníka, protože pracovník pomocí sebereflexe dojde k náhledu, že jeho dřívější chování způsobovalo nestandardní chování klienta. Pracovník bez sebereflexe, mocenský a neempatický si vztahuje klientovo chování a například si pomyslí „Proč mi to dělá, proč vždy jen na mě směně škube pleny a pak je agresivní u hygieny“. Pracovníkovo vztahování si chování klienta na sebe mění výraz jeho tváře i tón hlasu. Klient pak v domnělé sebeobraně jde do protiútku. Ale uvědomělý pracovník půjde na pokoj bez emocí, chápe diagnózu a z ní vyplývají atypické chování klienta, netváří se konfrontačně. Klient vidí neutrální nebo příjemný výraz pracovníka a zůstane v klidu. Nemá důvod přejít k agresi, protože cítí pohodu. Nemusí se začít stydět za pleny a binec, necítí vinu kvůli pohledům pracovníka a nemá tak důvod přecházet do protiútku, což dělal dřív. **Takto díky „změně myšlení pracovníka“ se předejde konfliktní situaci.** V případě, že kvůli nemoci či jiným potížím nezvládne pracovník být příjemný nebo pokud neví, že se tváří jinak, může reflektovat situaci poté, co vidí změnu ve výrazu či v chování klienta. „Všiml jsem si, že se na mě mračíte, možná za to můžu já tím, že na Vás pospíchám, omlouvám se. Jaké tempo by Vám vyhovovalo?“.

Supervize pomocí vhodně zvolených technik vede pracovníky k „Aha, momentu“ , přes který dojde sociální pracovník k řešení či začne určité situace vnímat jinak. Supervize rozvíjí mnohé profesní, např. vědomostní, komunikační i vztahové dovednosti a ty často přicházejí dříve než změna myšlení. Následně může přicházet ochota přijímat zpětnou vazbu, posilovat svou sebereflexi, aj. nutné pro změnu stylu práce směrem k "dobré praxi"atd.

<https://www.mezioborove-vzdelavani.cz/>

<http://www.supervize-metodikysqss-poradenstvi-vzdelavani-socialniprace-vm.cz/supervize-koucing-poradenstvi-terapie/>