

# I. Supervize

## 1. Supervize -

- Předmětem reflexe v supervizi je pracovní kontext a pracovní proces, s cílem poznat a pochopit, a tím se dostat k lepšímu přístupu ke klientům, kolegům nebo způsobům práce.
- Zprostředkování náhledu na činnost, kterou člověk vykonává s cílem –
  - vyvarovat se chyb;
  - růst osobně a profesně;
  - potvrdit kvalitu činnosti.
- Forma dohledu, která napomáhá tomu, aby konkrétní odborník byl schopen dělat svou práci co nejlépe.
- Podpora práce ze strany zkušenějšího vůči méně zkušenému, která se rozvíjí v dialogu.
- Předmětem dialogu je pracovní situace, kontext a postupy nebo vztahy pracovníka k profesi, ke klientům nebo spolupracovníkům, přičemž jeho smyslem je překročit bloky, jež brzdí tvořivost, spolupráci a kvalitní výkon.
- Není to kontrola, neslouží dokazování neschopnosti nebo nekvality práce supervidovaného.

## 2. Znaky supervize –

- Pomoc v práci.
- Umožnění náhledu na práci.
- Osobní vztah.
- Dohoda o tom, co chce supervidovaný od supervize získat.
- Obsah supervize řídí supervidovaný.
- Proces supervize řídí supervizor.

## 3. Funkce supervize –

- **Vzdělávací** – rozvoj dovedností, porozumění a schopností supervidovaných.
- **Podpůrná** – uvědomování a zvládání emocí.
- **Řídící** – kontrola kvality práce.

## 4. Zaměření supervize –

- **Případová** – vztahy, pracovní postupy, způsoby řešení konkrétních problémů při práci s klientem.
- **Týmová** – vztahy a komunikace mezi členy pracovního týmu.
- **Manažerská** – způsoby a styly vedení a řízení pracovníků.

## 5. Formy supervize –

- Individuální.
- Skupinová.
- Týmová.

## II. Kontrakt

Kontrakt uzavírají zadavatel supervize, supervizor a supervidovaný. Jeho smyslem je průhledně vymezit, co očekávají všechny strany od supervizního procesu, určit jejich odpovědnost a stanovit bezpečný rámec pro společnou práci.

Kontrakt obsahuje –

- **Podmínky poskytování supervize** – frekvence, délka sezení, kdy a kde bude supervize probíhat, případně další podmínky.
- **Odpovědnost supervizora** – je důležité zjistit, jaká očekávání všech stran by supervize měla plnit, a dojednat, za co je supervizor zodpovědný. Externí supervizor má moc delegovanou vedením organizace. Moc a odpovědnost supervizora by měly být v souladu s účelem supervize.
- **Odpovědnost supervidovaných** – dodržovat docházku, brát spolupráci v supervizi vážně a využívat ji ke svému učení a profesnímu růstu. To znamená, že se má na supervizi aktivně připravovat, promýšlet předem témata, zakázku. Vůči supervizorovi musí být otevřený a pravdivý, musí mu dávat najevo zpětnou vazbu ohledně rozvíjející se spolupráce, a to i v negativních emocích a názorech, respektovat své potřeby a hranice, stejně jako potřeby a hranice druhých. Být ochoten pracovat nejen na svých tématech, ale i na tématech druhých.
- **Kdo a jak bude o supervizi informován** – jaké informace budou předávány, komu a za jakým účelem. Supervidovaní musí mít právo veta ohledně informací ze supervize, které si nepřejí sdělovat nikomu mimo supervizi. Bezpečí je možno zajistit např. tak, že supervidovaní sami vypracují zprávu a supervizor ji schválí nebo supervidovaní schvalují zprávu supervizora.
- **Kritéria úspěchu supervize** – je vhodné stanovit indikátory – měřitelné znaky nebo parametry splněného očekávání a způsob jejich hodnocení. Tato kritéria bývají vyjednávána až během supervize – jako součást upřesňování zakázky a očekávání. To podporuje převzetí odpovědnosti supervidovaných za supervizní proces.
- **Časový plán** – jestli je supervize plánována na určitý čas nebo na určitý počet sezení. Do toho patří i oboustranné zkušební období – např. tři sezení - ke zjištění, jak se všem stranám společně pracuje.

## III. Zakázka

- Jednou ze základních kompetencí supervidovaného je, aby si připravil a co nejlépe zformuloval své potřeby a očekávání od supervize a ujasnil si své téma na dané sezení.
- Téma by se dalo vyjádřit jako – „moje otázky“, „moje potíže“, „co mne zarazilo nebo překvapilo“, „co si stále nesu s sebou“, „co mi leží v hlavě“.
- Tři úrovně prožívání –
  - chování – Co jsem dělal?
  - myšlení – Co jsem si myslel?
  - cítění – Co jsem cítil?
- Zdrojem učení v supervizi je prožívaný konflikt mezi preferovanou akcí/situací (naším očekáváním nebo očekáváním okolí) a skutečnou akcí/situací (realitou). Na tento konflikt nás upozorní potíže, které se situací máme – ať už na úrovni chování (uděláme chybu, lidé na naše chování reagují jinak, než si představujeme), myšlenkové (Jak to? Proč tohle? Vždyť to je špatně!) nebo emocionální (hněv, zklamání, otažení, ztráta energie).

- Učíme se také díky reflexi kladných pocitů, radosti, sebestpotvrzení, ujištění – to nás motivuje, posiluje žádoucí chování a postoje. Proto do supervize patří také sdílení toho, co se podařilo, z čeho měli supervidovaní radost, na co přišli apod.
- Je možné také hledat zakázku – otázku, na niž hledáme odpověď – během supervize – často právě formulování otázky znamená už nalezení odpovědi.

## IV. Reflexe

Reflexe slouží celoživotnímu učení a rozvoji osobnosti člověka i jeho profesionality, nikoli jeho usvědčení z neschopnosti.

Reflexe je nejlepším zdrojem celoživotního učení dospělých, pokud je aplikována na skutečnosti, které dospělí aktuálně řeší. To je motivuje a otevírá. Supervize vytváří organizovanou příležitost k reflexi.

### 1. Reflexe -

- Zastavení se u významného momentu zkušenosti.
- Zaměření se na něj – aktivní pozornost.
- Vystoupení z obvyklého (zaběhaného) rámce nazírání a přístupu k věci.
- Otevření se něčemu novému, neočekávanému, co se vynoří (pocit, postoj, myšlenka, zorný úhel, souvislost apod.).

### 2. Spouštěče reflexe –

- **Vnější spouštěče reflexe** – překvapující, nečekané, těžké, nové, složité situace a konflikty.
- **Vnitřní spouštěče reflexe** – pocity selhání, hněvu, nesprávného jednání vůči klientovi, nejasnosti ohledně dalšího postupu a jiné pocity (okouzlení, zamilování, radosti, mimořádného ocenění).

### 3. Faktory usnadňující a podporující reflexi –

- Osobnostní dispozice – schopnost reflexivity, otevřenost.
- Atmosféra bezpečí – bezpečných vztahů.
- Podpůrná struktura pro reflexi – metody a nástroje supervize.
- Reflexe ve skupině.

## V. Skupinová supervize

### 1. Struktura supervize –

- **Příprava** – před zahájením skupiny – sestavení skupiny, vytváření podmínek pro supervizi.
- **Zahájení** – přivítání, připomenutí kontextu, vytvoření vhodné atmosféry – např. zahajovací aktivita.
- **Společné plánování** – pravidla setkání, očekávání a potřeby účastníků, pojmenování nabízených problémů nebo témat, společný výběr témat.
- **Prezentace tématu** – dojednání přesnějšího zaměření supervize – tzv. zakázky – položení otázky, na niž se bude hledat odpověď.
- **Výběr metody** – přiměřenost metody cíli supervize.
- **Realizace metody** – i sekvence různých postupů v závislosti na vývoji ve skupině.
- **Hodnocení** – posuzuje se dosažení cíle se supervidovaným, následuje hodnocení členů skupiny, reflexe přínosu pro ostatní účastníky.

- **Zakončení** – shrnutí dojmů a hodnocení všemi účastníky včetně supervizora, plán dalšího setkání, případně ukončovací aktivita.

## **2. Pravidla skupiny** -

- Dodržování pravidel – včasný příchod, aktivní účast ve skupině – i na tématech ostatních členů skupiny, dodržování obecných zásad slušného chování.
- Vyjadřovat své potřeby a hranice a respektovat potřeby a hranice druhých.
- Mlčenlivost, důvěrnost – o tom, co se děje na skupině se mimo skupinu nehovoří – ani se členy skupiny.
- Otevřenost – vyjadřovat své skutečné názory.
- Právo říci ne – odmítnout hovořit o tématu, které je pro mne těžké, v této situaci nepřijatelné.

## **VI. Bálintovská skupina** –

- **Expozice případu** – popisuje případ, jak se choval a s čím není spokojený, také vyjádří, co od skupiny potřebuje.
- **Otázky** – ostatní členové skupiny se ptají na okolnosti, které potřebují znát, aby si mohli utvořit obraz, co se dělo.
- **Fantazie** – členové skupiny volně asociují – pokouší se uvědomit si aktuální emoční nebo psychosomatický stav osob v příběhu. Referující pouze naslouchá.
- **Praktické náměty** – členové se vyjadřují k praktickým postupům, které by oni sami zvolili. Referující opět pouze naslouchá.
- **Závěr** – poslední slovo má referující – jeho úkolem není hodnotit, posuzovat práci skupiny, ale ocenit nové pohledy, vyjádřit, jak se jeho očekávání ze začátku sezení naplnilo apod.