Zkušenosti pracovníků v sociálních službách s průběhem a výsledky supervizí

Doc. MUDr. Miroslav Kala, CSc.[1], Mgr. Zlatica Dorková, Ph.D.[2], Mgr. Martina Ležáková, DiS.[3]
[1)] Ústav zdravotnických věd, Fakulta humanitních studií, Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně; Středomoravská nemocniční a. s. – Nemocnice Prostějov, Česká republika
[2)] Katedra křesťanské sociální práce, Cyrilometodějská teologická fakulta, Univerzita Palackého v Olomouci, Česká republika
[3)] Hospic na sv. Kopečku v Olomouci, Česká republika

Poskytovatel sociálních služeb je dle platné legislativy povinen zajistit pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je sociální služba poskytována, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka. Tato podpora nejčastěji probíhá formou supervizí. Cílem supervize je umožnit profesionální rozvoj pracovníka a jeho podporu při řešení stresujících situací, které s jeho prací souvisejí. Efektivita této metody nebyla dosud podrobně analyzována a studie zaměřené na toto téma jsou zatím v České republice velmi sporadické. Cílem práce je představení dotazníku, který by mohl být v budoucnu využit ke zjišťování názorů pracovníků na supervizi. Zároveň jsou prezentovány zajímavé výsledky ze studie, která byla realizovaná v podmínkách českého prostředí.

Klíčová slova: sociální služby, supervize, standardy kvality

Experience of workers in social services with the course and results of supervision

The social service provider is obliged to provide the support of a qualified independent expert for employees who perform direct work with persons to whom the social service is imparted. This support is often presented as a form of supervision. The aim of supervision is enabling the professional development of the worker and support him/her in dealing with stressful situations related to his /her work. The effectiveness of the presented has not been yet analysed. Also, studies related to this topic have been unique in the Czech Republic. This work aims to present a questionnaire that could be used in the future to ascertain the opinions of workers on supervision. At the same time, some impressive results from the study, which was carried out in the Czech environment are available.

Key words: social services, supervision, quality standards

Paliat. med. liec. boles., 2020;13(1-2e):31-35

Úvod

Standardy kvality sociálních služeb doporučované Ministerstvem práce a sociálních věcí od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1.1.2007 (1). Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ukládá poskytovateli sociálních služeb následující povinnost: „Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka."

Pro zajištění podpory nezávislého odborníka bývá obvykle využívána supervize. Z důvodu možných nepřesností ve vymezení tohoto pojmu uvádíme následující definici:

„ ... supervizí rozumíme bezpečnou, laskavou a obohacující zkušenost. Supervizor má být průvodcem, který pomáhá supervidovanému jedinci, týmu, skupině či organizaci vnímat a reflektovat vlastní práci a vztahy, nacházet nová řešení problematických situací. Supervize může být zaměřena na prohloubení prožívání, lepší porozumění dané situaci, uvolnění tvořivého myšlení a rozvoj nových perspektiv profesního chování. Současně může být supervize také modelem učení. Cílem supervize tak může být vyšší uspokojení z práce, zvýšení její kvality a efektivity, prevence profesního vyhoření" (2).

V současnosti je nezbytné, aby zaměstnavatelé nabídli svým zaměstnancům pravidelnou a efektivní péči o své zaměstnance, vytvořili jim podmínky pro bezpečnou komunikaci, kladení otázek a hledání cest v jejich každodenních profesních dilematech, jež supervize nabízí. Supervizi vnímáme jako jednu z možných cest k tomu, aby zdravotničtí a sociální pracovníci znali svou profesní roli, rozsah svých stanovených kompetencí a byli schopni přijmout odpovědnost za svou práci. Aby poskytovaná péče odpovídala platným předpisům a standardům. Neméně důležitá je u zdravotnických a sociálních pracovníků reflexe vlastní práce, která pomáhá zmíněné teoretické znalosti přenášet do vlastní praxe a učit se z prožitého. Podpora a práce s emocemi je u zdravotnických a sociálních pracovníků klíčová (4).

Metodika výzkumné studie

Supervize by pro pracovníky neměly znamenat další zátěž, ale měly by mimo jiné přinášet příležitost k sebereflexi, další vzdělávání a psychickou podporu. Z tohoto pohledu jde o určité privilegium pro pracovníky ve vymezených pomáhajících profesích.

Z praxe je známo, že názory pracovníků na supervizi, kterou již absolvovali a to častokrát opakovaně, bývají často poměrně kritické či přinejmenším skeptické. Našim cílem bylo tyto názory podchytit, zjistit častost výskytu různých

někdy protichůdných názorů a zamyslet se nad příčinami tohoto jevu. Metodika této studie spočívala v rozeslání dotazníku sociálním pracovníkům a pracovníkům v sociálních službách. Znění dotazníku s vysvětlujícím textem je uveden v příloze 1. Dotazník byl vyplňován anonymně. Základní otázka k tvorbě dotazníku zněla: Jak nahlížejí na supervizi pracovníci v zařízeních poskytujících rezidenční sociální služby? Zkonstruovaný dotazník, vedle řady otázek zaměřených na zjištění relevantních informací nezbytných k naplnění cíle studie, obsahoval i otevřené otázky, pomocí nichž byly sledovány i kvalitativní aspekty sledovaných skutečností. Vytvořený dotazník obsahoval 14 otázek. 4 otázky zjišťovaly věk respondenta, typ zařízení, ve kterém pracuje, pracovní pozici a délku praxe na uvedené pozici. Další otázky byly zaměřeny na vymezení pojmu supervize, cíle supervize, zkušenosti respondentů se supervizemi a efektivitu supervize podle respondentů.

Výsledky

V úvodní části dotazníku nás zajímalo, co si samotní respondenti představují pod pojmem supervize. Respondenti se mohli vyjádřit svými slovy podle vlastního uvážení. Odpovědi respondentů lze rozdělit do 4 oblastí.

- **supervizor:** setkání se supervizorem, kde si mohou pohovořit o pracovních potížích; vstřícná partnerská podpora; rozhovory o různých situacích; odborná pomoc zvenčí při řešení problémů; výměna poznatků, rady a zkušenosti v dané oblasti; nezaujaté stanovisko k problémům;
- **přístup ke klientům:** zvýšení profesionality v péči o klienty;
- **přístup k supervidovanému:** prevence vyhoření; zvýšení profesionality v péči o klienty; celoživotní nástroj pro rozvoj pracovníků; určitá vize, cesta, zkušenost; psychologická metoda, která by měla pomáhat pracovníkům pečujícím o klienty;
- **pracovní vztahy na pracovišti:** vyřešení problémů na pracovišti; analýza pracovních postupů, zlepšování fungování zařízení, zlepšení komunikace mezi spolupracovníky; diskuse o negativních jevech v pracovním kolektivu a možnostech jejich nápravy; zlepšení pracovní kázně a domluvy; zvládání psychické zátěže; zvládání krizových situací; kolektivní podpora; psychoterapie pro zaměstnance.

U 25 respondentů lze zjistit vazbu termínu supervize s očekáváním pomoci a podpory (v odpovědích používaná slova pomoc, podpora, řešení, zlepšení, psychoterapie, zvládání).

Dalších 10 respondentů vidí v supervizi možnost diskuze s předáváním rad a zkušeností, aniž by verbalizovali očekávání nějaké pomoci či podpory (což však nelze vyloučit).

I další otázka byla otevřená a zněla „Jaké má dle Vašeho názoru supervize cíle?“. Jednotlivé výroky respondentů jsme rozdělili do 5 oblastí:

- **hledání řešení různých problémových situací na pracovišti:** ukázat na možnosti řešení ve složitých situacích; pomoc při řešení různých problémů na pracovišti a v kolektivu; vyřešení konfliktních situací, mezilidské vztahy, pracovní problémy; napomáhá řešit problémové situace v zařízení, měla by napomáhat k zlepšení vztahů v kolektivu; vyřešení konfliktních situací na pracovišti; řešení problémů na pracovišti; zlepšit funkčnost kolektivu a zvládání krizových situací; pomáhá řešit složité situace v týmu nebo s uživatelem;
- **zlepšování vztahů na pracovišti:** vnímat vlastní vztah k práci, vztahy na pracovišti, možnosti řešení různých situací ve vztahu ke klientům a rodinám, kolegům nastolit řád, využít čas k setkání pracovníků a prodiskutovat společné problémy a hledat společně řešení k lepšímu fungování; cílů je hodně, zlepšení vztahů na pracovišti, lepší komunikace navzájem, stanovení priorit, zodpovědnost, vzájemná propojenost, prodiskutovat problémy a ožehavá témata a snažit se je efektivně řešit, nacházet možnosti jak dál a jak vše zlepšit; upevnit vztahy v kolektivu; změna k lepším vztahům na pracovišti; přispívá ke zlepšení kvality ovzduší v kolektivu, pomáhá řešit problémové situace v zařízení;
- **hledání cest ke zvýšení kvality práce:** zvýšení kvality a efektivity práce, prevence vyhoření, profesní rozvoj, rozvoj silných stránek supervidované osoby, týmu, zpětná vazba; zkvalitnění péče a vztahů; zvýšení kvality práce, prevence syndromu vyhoření; zlepšovat úroveň práce a vylepšovat zvládání krizových situací; pomoci pracovníkům vypořádat se s určitými problémy a vhodně motivovat klienty; zlepšit přístup k péči o klienty, zlepšit komunikaci v týmu, a týmu s klienty; zlepšit (vyřešit problémy); informovat pracovníky o změnách v sociálních službách, pomoc při řešení problémů na pracovišti;
- **jiné:** v mém případě se žádné cíle nedostavují (hon na myš); bohužel žádné; že bude něco lepší; problémy na pracovišti.

Jak patrno, téměř všichni respondenti vidí cíl anebo cíle supervize v hledání řešení různých problémových situací na pracovišti, v zlepšování vztahů na pracovišti, v hledání cest ke zvýšení kvality práce a v psychické podpoře, která dle některých je vyjádřena jako prevence syndromu vyhoření. Dva respondenti se projevují skepticky, kdy patrně na podkladě vlastní zkušenosti shledávají, že „cíle supervize nejsou žádné“.

Třetí kontrolní otázka ověřovala, zda se respondenti setkávají se supervizí na svém pracovišti.

Kladně odpovědělo 33 respondentů, ale 2 respondenti, kteří supervize na svých pracovištích popřeli, zřejmě zápornou odpověď zatrhli omylem, protože v dalších částech se k probíhajícím supervizím vyjadřovali. Lze tedy oprávněně předpokládat, že všichni z 35 respondentů se se supervizemi na svých pracovištích setkávají.

Navazující otevřená otázka zjišťovala, jak často se respondenti se supervizí setkali. Frekvenci supervize uvádí níže uvedená tabulka:

Pátá otázka byla uzavřená a zjišťovala, zda bývají supervize na pracovišti respondentů prováděny pro vedoucí pracovníky odděleně od supervizí určených pro jejich podřízené. Respondenti měli možnost odpovědět „ano“, „ne“, „oba typy“. 22 respondentů uvedlo, že supervize na pracovištích pro vedoucí pracovníky byly prováděny odděleně od supervizí určených pro jejich podřízené. Záporně odpovědělo 5 respondentů. Obě možnosti zatrhlo 8 respondentů.

Tabulka 1. Frekvence supervize

Frekvence supervize	Počet odpovědí
2 až 4 supervize během roku	26
Vyjádřilo se nepřesně či neurčitě (se supervizí se setkávají málo, nahodile, dle potřeb pracoviště)	6
Nevyjádřili se vůbec	3

Tabulka 2. Přínos skupinové supervize

	Tvrzení	Počet respondentů, kteří svolili tuto odpověď
I.	Supervize je mimořádně efektivní metoda k řešení problémů na pracovišti. Nelze ji nahradit žádnou jinou metodou a její využívání se na pracovišti vždy kladně projevuje. Při supervizi se vždy projevuji aktivně. Nikdy se neobávám otevřeně vyjádřit svůj názor.	2
II.	Supervize je efektivní metoda k řešení problémů na pracovišti, ve většině případů přináší řešení obtížných situací na pracovišti. Při supervizi se většinou projevuji aktivně. Zpravidla se neobávám vyjádřit otevřeně svůj názor.	6
III.	Supervize je efektivní metoda k řešení problémů na pracovišti. Ve většině případů přináší řešení obtížných situací na pracovišti, rozhodně však nemívá negativní důsledky. Při projevování svých názorů se však snažím být raději opatrný/á, dokážu však sdělit svůj názor.	3
IV.	Supervize může být efektivní metodou k řešení problémů na pracovišti. Asi v polovině případů přináší řešení obtížných situací na pracovišti, asi v polovině případů však problémy na pracovišti nevyřeší. V některých výjimečných případech se lze setkat i s negativními, ale vcelku nezávažnými důsledky supervize například v oblasti pracovních vztahů. Při projevování svých názorů se snažím být raději opatrný/á, vždy pečlivě volím slova, ale svůj názor sdělím.	6
V.	Supervize může být efektivní metodou k řešení problémů na pracovišti, která u malé části řešených případů přináší řešení obtížných situací. Za určitých okolností však může mít pro pracovní kolektiv či jednotlivce negativní důsledky, které mohou být nepříjemné. Často se vyhýbám otevřenému sdělení svého názoru.	4
VI.	Supervize může být efektivní metodou k řešení problémů na pracovišti. U části řešených případů přináší řešení obtížných situací na pracovišti, ale za určitých okolností může mít pro pracovní kolektiv či jednotlivce negativní důsledky, které mohou být závažné, proto k supervizi přistupuji již předem s nedůvěrou a obavami. Většinou se vyhýbám otevřenému sdělení svého názoru.	3
VII.	Supervize může být efektivní metodou k řešení problémů na pracovišti, která u části řešených případů přináší řešení obtížných situací. Za určitých okolností může mít pro pracovní kolektiv či jednotlivce negativní důsledky, které mohou být závažné. Proto k supervizi přistupuji již předem s nedůvěrou a obavami. Do diskuzí se snažím nevstupovat. V případech, kdy jsem k vyjádření svého názoru supervizorem či supervizorkou přímo vyzván/a, reaguji často vyhýbavě a do ožehavých témat se většinou nepouštím.	3
VIII.	Supervize není vhodnou metodou k řešení problémů na pracovišti. Jen zcela výjimečně přináší řešení obtížných situací na pracovišti. Častěji mívá pro pracovní kolektiv či jednotlivce negativní důsledky, které mohou být závažné. Proto k supervizi přistupuji již předem s nedůvěrou a obavami. Do diskuzí se snažím nevstupovat. V případech, kdy jsem k vyjádření svého názoru supervizorem či supervizorkou přímo vyzván/a, reaguji často vyhýbavě a do ožehavých témat se nikdy nepouštím.	0
IX.	Supervizi hodnotím pro sebe i pro prostředí na pracovišti jako zcela škodlivou a nežádoucí. Nic nevyřeší a přináší zhoršení situace na pracovišti. Proto k supervizi přistupuji již předem s nedůvěrou a obavami. Do diskuzí se snažím zásadně nevstupovat. V případech, kdy jsem k vyjádření svého názoru supervizorem či supervizorkou přímo vyzván/a, raději mlčím anebo svůj názor zastírám.	3
X.	Supervizi hodnotím pro sebe i pro prostředí na pracovišti jako zcela škodlivou a nežádoucí. Přispívá nejen k vyvolávání konfliktů mezi zaměstnanci, ale vedení pracoviště dokonce zneužívá výsledky supervize k postihu podřízených. Do diskuzí se snažím zásadně nevstupovat. V případech, kdy jsem k vyjádření svého názoru supervizorem či supervizorkou přímo vyzván/a, častokrát zapřu svůj názor a raději sdělím nepravdivé či zkreslené údaje, abych si v zaměstnání nepohoršil/a.	3, z nichž však jeden bez obav vyjádří svůj názor
XI.	Nemám zkušenosti se skupinovou supervizí.	2

Zajímalo nás, zda respondenti po supervizi odchází s pocitem psychické úlevy či dokonce s nadějí, že se objevují vhodná řešení pro situace, které respondenty na pracovišti stresují. Respondentům jsme položili uzavřenou otázku s možnostmi volby: a) ano, vždy; b) ano, většinou; c) ano, asi v polovině případů; d) spíše výjimečně; e) nikdy; f) nemáme na pracovišti supervize. Na tuto otázku odpovědělo 34 respondentů, 1 se nevyjádřil. S pocitem psychické úlevy či dokonce s nadějí, že se objevují vhodná řešení pro situace, které respondenty na pracovišti stresují, odchází vždy anebo většinou 9 respondentů, spíše výjimečně či nikdy však nemá tuto pozitivní zkušenost 24 respondentů.

Na další otázku měli odpovědět pouze respondenti, kteří mají zkušenost se skupinovou supervizí. Byly vytvořeny položky o 10 tvrzeních, které si mohli respondenti vybrat. V níže uvedené tabulce uvádíme přínos skupinové supervize podle vyjádření samotných respondentů.

Počet respondentů, kteří zvolili konkrétní odpověď, je u této příslušné odpovědi zaznamenán. Pozitivní zkušenosti se supervizemi vyjádřilo 11 respondentů, dalších 6 respondentů v supervizi vidí rovněž pozitivní stránku, ale nacházejí i riziko negativních důsledků supervize pro vztahy na pracovišti. Na druhém názorovém pólu se nachází 12 respondentů, kteří přistupují k supervizi s obavami z jejích negativních důsledků. Z těchto dvanácti respondentů uvádí 6 respondentů zhoršení situace na pracovišti v důsledku supervize a přiznává svou snahu zcela se na ní vyhnout vyjádření svých názorů.

Respondenti, kteří na předchozí otázku odpověděli zatržením odpovědí číslo I. až IV. měli dále uvést, v jaké oblasti jejich pracovní činnosti pokládají supervizi za nejvíce přínosnou (mohli zatrhnout i více odpovědí). Největší přínos je respondenty uváděn v zlepšení interpersonálních vztahů na pracovišti (14 respondentů) a ve zlepšení komunikace se spoluzaměstnanci (13 respondentů), ale také i s nadřízenými (10 respondentů). 12 respondentů vnímá supervizi přínosnou z hlediska zvládání psychické zátěže. 7 respondentů nepovažuje supervize za

Dotazník - poučení pro respondenty a vlastní text dotazníku

Jako nejčastější forma podpory sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách je využívána supervize. Z praxe je známo, že názory pracovníků na supervizi, kterou již absolvovali, bývají často poměrně kritické či přinejmenším skeptické. Našim cílem je tyto názory podchytit, zjistit častost jejich výskytu a zamyslet se nad příčinami tohoto jevu. Dovolujeme si obrátit se na Vás v rámci studie, jejímž cílem je zmapovat výskyt tohoto problému. Zvolenou metodikou výzkumu je níže uvedený dotazník. Jeho vyplnění Vám nezabere více než 10 až 15 minut. Dotazník je anonymní.

Dotazník

1. Uveďte, prosím, Váš věk:
2. Pracujete v (uveďte pouze obecný název instituce bez bližšího určení, například domov pro seniory, lůžkové zdravotnické zařízení apod.):.....
3. Pracujete jako: a) sociální pracovník; b) pracovník v sociálních službách; c) na jiné pozici
4. Jaká je délka Vaší praxe na uvedené pozici?
5. Vysvětlete, prosím, co si představujete pod pojmem supervize:
6. Uveďte, prosím, jaké má dle Vašeho názoru supervize cíle:
7. Setkáváte se se supervizemi i na Vašem pracovišti? ANO NE
8. Pokud se na Vašem pracovišti se supervizemi setkáváte, pokuste se uvést, jak často:
9. Bývají supervize na Vašem pracovišti prováděny pro vedoucí pracovníky odděleně od supervizí určených pro jejich podřízené? ANO NE OBA TYPY
10. Odcházíte po supervizi s pocitem psychické úlevy či dokonce s nadějí, že se objevují vhodná řešení pro situace, které Vás na pracovišti stresují? a) ano, vždy; b) ano, většinou; c) ano, asi v polovině případů; d) spíše výjimečně e) nikdy
11. Tuto otázku zodpovězte pouze v případě, že máze zkušenosti se skupinovou supervizí. Pokud byste měl/a zhodnotit přínos skupinové supervize číselnou známkou, zakroužkujte číslo od I do X. U každého čísla naleznete slovní vysvětlení.
    I. – Supervize je mimořádně efektivní metoda k řešení problémů na pracovišti. Nelze ji nahradit žádnou jinou metodou a její využívání se na pracovišti vždy kladně projevuje. Při supervizi se vždy projevuji aktivně. Nikdy se neobávám otevřeně vyjádřit svůj názor.
    II. – Supervize je efektivní metoda k řešení problémů na pracovišti, ve většině případů přináší řešení obtížných situací na pracovišti. Při supervizi se většinou projevuji aktivně. Zpravidla se neobávám vyjádřit otevřeně svůj názor.
    III. - Supervize je efektivní metoda k řešení problémů na pracovišti. Ve většině případů přináší řešení obtížných situací na pracovišti, rozhodně však nemívá negativní důsledky. Při projevování svých názorů se však snažím být raději opatrný/á, dokážu však sdělit svůj názor.
    IV. - Supervize může být efektivní metodou k řešení problémů na pracovišti. Asi v polovině případů přináší řešení obtížných situací na pracovišti, asi v polovině případů však problémy na pracovišti nevyřeší. V některých výjimečných případech se lze setkat i s negativními, ale vcelku nezávažnými důsledky supervize například v oblasti pracovních vztahů. Při projevování svých názorů se snažím být raději opatrný/á, vždy pečlivě volím slova, ale svůj názor sdělím.
    V. - Supervize může být efektivní metodou k řešení problémů na pracovišti, která u malé části řešených případů přináší řešení obtížných situací. Za určitých okolností však může mít pro pracovní kolektiv či jednotlivce negativní důsledky, které mohou být nepříjemné. Často se vyhýbám otevřenému sdělení svého názoru.
    VI. - Supervize může být efektivní metodou k řešení problémů na pracovišti. U části řešených případů přináší řešení obtížných situací na pracovišti, ale za určitých okolností může mít pro pracovní kolektiv či jednotlivce negativní důsledky, které mohou být závažné, proto k supervizi přistupuji již předem s nedůvěrou a obavami. Většinou se vyhýbám otevřenému sdělení svého názoru.
    VII. - Supervize může být efektivní metodou k řešení problémů na pracovišti, která u části řešených případů přináší řešení obtížných situací. Za určitých okolností může mít pro pracovní kolektiv či jednotlivce negativní důsledky, které mohou být závažné. Proto k supervizi přistupuji již předem s nedůvěrou a obavami. Do diskuzí se snažím nevstupovat. V případech, kdy jsem k vyjádření svého názoru supervizorem či supervizorkou přímo vyzván/a, reaguji často vyhýbavě a do ožehavých témat se většinou nepouštím.
    VIII. - Supervize není vhodnou metodou k řešení problémů na pracovišti. Jen zcela výjimečně přináší řešení obtížných situací na pracovišti. Častěji mívá pro pracovní kolektiv či jednotlivce negativní důsledky, které mohou být závažné. Proto k supervizi přistupuji již předem s nedůvěrou a obavami. Do diskuzí se snažím nevstupovat. V případech, kdy jsem k vyjádření svého názoru supervizorem či supervizorkou přímo vyzván/a, reaguji často vyhýbavě a do ožehavých témat se nikdy nepouštím.
    IX. – Supervizi hodnotím pro sebe i pro prostředí na pracovišti jako zcela škodlivou a nežádoucí. Nic nevyřeší a přináší zhoršení situace na pracovišti. Proto k supervizi přistupuji již předem s nedůvěrou a obavami. Do diskuzí se snažím zásadně nevstupovat. V případech, kdy jsem k vyjádření svého názoru supervizorem či supervizorkou přímo vyzván/a, raději mlčím anebo svůj názor zastírám.
    X. – Supervizi hodnotím pro sebe i pro prostředí na pracovišti jako zcela škodlivou a nežádoucí. Přispívá nejen k vyvolávání konfliktů mezi zaměstnanci, ale vedení pracoviště dokonce zneužívá výsledky supervize k postihu podřízených. Do diskuzí se snažím zásadně nevstupovat. V případech, kdy jsem k vyjádření svého názoru supervizorem či supervizorkou přímo vyzván/a, častokrát zapřu svůj názor a raději sdělím nepravdivé či zkreslené údaje, abych si v zaměstnání nepohoršil/a.
12. Pokud pokládáte supervize za přínosné, což znamená, že jste na předchozí otázku odpověděl/a zatržením odpovědi číslo I až IV, pak uveďte, v jaké oblasti Vaší pracovní činnosti pokládáte supervizi za nejvíce přínosnou (lze zatrhnout i více odpovědí):
    a) zvýšení své odbornosti a profesionality při práci s klientem,
    b) zlepšení interpersonálních vztahů na pracovišti,
    c) zlepšení komunikace se spoluzaměstnanci,
    d) zlepšení komunikace s nadřízenými,
    e) snazší zvládání psychické zátěže,
    f) zvýšení motivace a odhalení dalších perspektiv při práci.
13. Pokud pokládáte supervize za nepřínosné či zcela nežádoucí, uveďte, s jakými negativními jevy v důsledku provedené supervize jste se setkal/a:
14. Domníváte se, že dosažení pozitivních výsledků je závislé na osobnosti supervizora či supervizorky? Ohodnoťte vliv supervizora či supervizorky na pozitivní výsledky supervize pomocí škály, která hodnotí tento vliv v procentech (prosím, zakroužkujte jednu z možností): 0% (osobnost supervizora nemá žádný vliv na pozitivní výsledky supervize), 10%, 20%, 30%, 40%, 50%, 60%, 70%, 80%, 90%, 100% (na osobnosti supervizora závisí kvalita a přínos supervize zcela).
15. Domníváte se, že dosažení pozitivních výsledků supervize zaměřené na interpersonální vztahy na pracovišti závisí na přístupu Vašeho nadřízeného? Ohodnoťte vliv této osoby na možnost dosáhnout pozitivních výsledků supervize pomocí škály, která hodnotí tento vliv v procentech (prosím, zakroužkujte jednu z možností): 0% (osobnost nadřízené osoby nemá žádný vliv na pozitivní výsledky supervize),10% , 20%, 30%, 40%, 50%, 60%, 70%, 80%, 90%, 100% (na osobnosti nadřízené osoby závisí kvalita a přínos supervize zcela).
16. Pokud nám chcete sdělit cokoli, co s tématem supervize souvisí, máte možnost se vyjádřit zde. Vždy však uveďte poznámku, zda se Vaše informace týká individuální či skupinové supervize.

přínosné. 6 respondentů uvedlo, že díky supervizi si zvyšuje svou odbornou a profesionalitu při práci s klienty. Na 5 respondentů působí supervize motivačně a odhaluje další perspektivy v práci. 1 respondent na otázku neodpověděl.

Pokud respondenti pokládají supervizi za nepřínosnou či zcela nežádoucí, zajímalo nás, s jakými negativními jevy v důsledku supervize se setkali. Ze získaných odpovědí byla vytvořena syntéza vyjádření – bylo stanoveno 10 „statements“:

1. Supervize není nebo je jen málo přínosná.
2. Supervize nemá být provedena s vedením zařízení.
3. Supervizorka měla zájem věc řešit, byla jí však ukončena činnost, pro personál zcela nepochopitelné.
4. Supervize je ztráta času.
5. Supervize rozvrací kolektiv a nic neřeší.
6. Supervize nevede ke zlepšení komunikace s nadřízenými.
7. Supervizí se nic k lepšímu nemění.
8. Supervidování přistupují k supervizi negativně.
9. K výsledkům ze supervize není přihlíženo vedením zařízení.
10. Supervize je brána jako formální splnění legislativních požadavků.

Své negativní zkušenosti se supervizemi vyjádřilo 16 respondentů, což je téměř polovina ze všech dotazovaných. 5 respondentů uvádí špatnou spolupráci supervizora s vedením, 5 respondentů sděluje zhoršení vztahů na pracovišti v důsledku supervize.

Možnosti vyjádřit se volně k problematice supervizí využilo 8 respondentů, z nichž 6 podává negativní komentář. Dva respondenti upozorňují na vhodnost oddělené supervize pro personál a pro vedoucí pracovníky: „*Záleží na způsobu vedení supervizí a mají být oddělené (personál a vedení)*“ a „*Skupinová supervize by měla probíhat odděleně od nadřízených, ve společné skupině se to negativně promítá do další práce a vztahů*“. Jeden respondent uvádí případ, kdy byl supervizor, který zjistil výsledky „nepříjemné pro vedení“ vedoucím pracovníkem odvolán – „*Pokud budou výsledky supervize nepříjemné pro vedení, mělo by se k tomu postavit čelem, ne odvolat supervizora*“. Jeden respondent se radikálně staví za zrušení supervizí „*Zrušte supervize a bude nám dobře*“, další respondent je označuje za ztrátu času „*skupinová supervize – zúčastňuji se již více než 11 let, při zahájení úžasná psycholožka, skupina homogenní 12-13 lidí, dodržovala se pravidla, vzájemná podpora, cesta jak řešit problémy, různé úhly pohledů pracovníků na různých pracovních pozicích, nyní – nezájem supervizora, pocit ohrožení – vynášení informací, účastníci berou supervizi jako ztrátu času*“. Další respondenti se k supervizi vyjádřili následovně: „*Zkušenosti se supervizemi teprve získávám, vnímám je jako velmi přínosné, stále je co zlepšovat, každý, kdo pečuje o lidi, musí na sobě pracovat*“; „*Supervizorka je hodná, příjemná, ale nic se nemění k lepšímu*“; „*Záleží na důvěře, hlavně k nadřízenému a to není*“.

V praxi často prezentovaný názor, že supervize si jako nástroj podpory v našich institucích dosud své místo nenašla, potvrzuje ojedinělá studie z hospicového prostředí (Pižlová, 2017, str. 45-48). Z ostatních pečujících institucí však dosud výsledky podobných šetření publikovány nebyly. Naše studie je tedy zatím v tomto ohledu ojedinělá.

Závěr

Je zcela nepochybné, že pečlivě a odborně provedená supervize přináší věrný a pravdivý obraz pracoviště a vypovídá mnohé o náročnosti a kvalitě poskytovaných služeb a mezilidských vztazích. Nezřídka lze ze závěrů supervize vyčíst i klíč k možnému řešení nalezených problémů. Nelze však nevidět, že v mnoha případech vedení institucí není schopno zaujmout ke zjištěným informacím odpovědný a konstruktivní přístup.

Literatura

1. Standardy kvality sociálních služeb. In MPSV [online]. 2018 [cit. 2018-05-30]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/cs/5963.
2. Co je supervize. In: Český institut pro supervizi [online]. 2006 [cit. 2018-05-30]. Dostupné z: www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/
3. Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele. In MPSV [online]. 2018 [cit. 2018-05-30].
4. ERBENOVá, lucie a Zlatica DORKOVá. Supervision of Medical Staff – a Necessity or an Extra Service? In: HUNYADIOVÁ, Stanislava, BUJDOVÁ, Nataša (Eds.). Supervision days in 2016. s. 44 - 55. Uzhorod: Lira Print, 2017. 202 s. ISBN 978-617-596-255-8.

Doc. MUDr. Miroslav Kala, CSc.
Ústav zdravotnických věd, Fakulta humanitních studií, Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Štefánikova 5670, 760 01 Zlín;
Středomoravská nemocniční a. s. – Nemocnice Prostějov, Mathonova 291/1, 796 04 Prostějov, Česká republika, drkala@centrum.cz