

Supervize a co s ní...

PhDr. Ivana Veltrubská

Téma supervize v pomáhajících profesích je stále více aktuální. Pracoviště, která vznikla až po revoluci podle zahraničních vzorů, jako jsou některá občanská sdružení, charity apod. mají supervizi vkomponovanou do svých projektů a od samého vzniku s ní pracují. Také absolventi vysokoškolského studia sociální práce vědí, že supervize je nedílnou součástí práce v pomáhajících profesích, již z doby studia jsou na ni připravováni a na svých pracovištích ji zavádějí.

Na mnohých dlouhodobě fungujících pracovištích je však pojem supervize buď dosud neznámý nebo spojený s obavami a nedůvěrou. Často je spojován s představou kontroly či inspekce a je k němu pocíťován podvědomý odpor.

Chtěla bych v tomto článku objasnit význam pojmu supervize a pokusit se osvětlit její smysl a potřebnost.

Sama jsem absolventkou výcviku Evropské asociace supervizorů a dosáhla jsem kvalifikace teaching supervizor. Spolupracuji jako supervizor s celou škálou pracovišť od velkých Domovů pro seniory, ÚSP, přes menší nově vzniklá občanská sdružení zabývající se velmi různorodými pomáhajícími aktivitami. Stále více se obdivuji těm, kteří se s nadšením a odborností věnují potřebným a stále více chápu, jak je to cesta náročná a vyčerpávající. Vidím, jak pro pracovníky, kteří stále slouží druhým, je léčivé a podpůrné už jenom to, že se v supervizi učí přemýšlet také o svých potřebách, mohou reflektovat svou náročnou práci a učit se každodenně z úspěchů a snad ještě více ze situací obtížných.

Co to tedy supervize je? Podíváme-li se na význam tohoto slova, můžeme je přeložit jako „nadhled“ nebo „nejlepší představa“. Zůstaňme u významu „nadhled“. V pomáhající profesi jsme sami nástrojem pomoci. To, co můžeme nabídnout druhému, je naše porozumění, pochopení jeho situace, z něhož vycházíme, když nabízíme pomoc. Ale někdy můžeme prizmatem vlastního vnímání a hodnot vidět situaci svého klienta zkresleně. Pak myslíme, že pomáháme, očekáváme vděk či alespoň spolupráci a nechápeme, že ten druhý může náš zásah vnímat jako nevyžádanou kontrolu a bránit se jí. Nejmarkantněji je vidět tento problém u učitelů či ošetřovatelek. Nepodařilo-li se učitelce žáka motivovat, on vyvine velké úsilí odporující její snaze a výsledek může být žalostný. Podobně pacient, který se zdravotníky cítí pouze peskovaný, omezován, může být podvědomě resistantní vůči léčbě a jeho stav se bude zhoršovat.

Ti, kteří pracují s lidmi, musí neustále ovládat své emoce, zapomínat na své potřeby a být k dispozici druhým – a při takovéto dlouhodobé zátěži může dojít ke stavu vyhoření (Burn-out). Najednou je takový, dříve obětavý a laskavý pracovník, fyzicky, společensky i duševně vyčerpán. Pokud ještě zůstává na svém pracovišti, protože nemá kam odejít, bojí se ztráty zaměstnání, přestává pomáhat a začíná spíše škodit... Učitelky, které až nenávidí své žáky a dokazují jim svou moc, sestry, které kolem sebe šíří zlost a špatnou náladu a zhoršují tak psychický stav pacientů. Nebo vedoucí zařízení, kteří nedůvěřují svým podřízeným a neobjektivně je hodnotí - a ti to opět předávají dál. Nedaří-li se zamýšlená pomoc, může být zneužívána moc, které si ani nemusíme být vědomi, avšak nad svými klienty, pacienty, obyvateli či podřízenými ji máme...

Supervize pomáhá očistit se od negativních emocí, porozumět lépe situaci, neřešit konflikty agresí či únikem, ale komunikací vedoucí k hlubšímu dorozumění. Supervizor, jakožto odborník na vedení poradenského rozhovoru, může pomoci k pochopení, změně komunikačního stylu, lepší spolupráci... Právě proto, že ve vztazích aktérů není zaangażován, že stojí vně systému, má potřebný NADHLED.

Další překlad toho studeně znějícího výrazu může být **NEJLEPŠÍ PŘEDSTAVA**. Supervizor pomáhá hledat supervizantovi, kterým může být **jednotlivec** nebo **celý tým**, nejlepší cestu, řešení situace, která je problematická a brzdí práci. Tématem supervize může být hledání přístupu k problematickému klientovi (typická témata v supervizi jsou :nespolupracující, agresivní, nekomunikující či suicidální klient...), řešení konfliktů v týmu, vytváření optimálně fungujícího manažerského týmu, pomoc vedoucím pracovníkům vycházet co nejlépe s podřízenými a podřízeným optimálně komunikovat s vedením...

SUPERVIZE JE TEDY POMOC A PODPORA pro ty, kteří sami pomáhají. Protože je to pomoc, vzniká na základě objednávky (zakázky) a uzavírá se pro ni pro obě strany závazný kontrakt. Supervize je pomoc, která pomáhá lépe pomáhat, zachovat si objektivitu a dále profesionálně růst, je hledáním řešení tam, kde mnohdy zůstáváme v psychologické obraně a místo obtížné domluvy hledáme viníky a sankce.

Existuje několik typů supervize :

Supervize **individuální** nebo **skupinová**.

Ve skupině je možno pracovat s **týmovou** supervizí nějakého případu nebo předmětem supervize je tým sám – tzv. supervize **týmu** a ošetřují se vztahy a komunikační kanály v týmu. Dalším typem supervize je **supervize organizace**, která je pomocí zejména pro vedoucí pracovníky a manažerský tým. Pomáhá optimalizovat způsob řízení, stanovení cílů, využití komunikačních kanálů a zefektivnění spolupráce týmu.

Je žádoucí, aby supervizor byl **externí**. Jak bylo výše řečeno, měl by to být odborník v supervizi dostatečně erudovaný a na organizaci zcela **nezávislý**, aby mohl mít onen žádoucí nadhled.

Protože jde o zavádění nové služby, není dosud jednotné názvosloví.

Kromě supervize externí, kterou jsem dosud představovala, existuje také jeden moderní způsob řízení, který je z nedostatku jiného termínu také nazýván supervizí, nebo „supervizí manažerskou“. Tato činnost probíhá interně, často ji provádí v „manažerské supervizi“ vyškolený vedoucí pracovník a jedná se o osobní provázení pracovníka v jeho individuálním plánu rozvoje, má prvky kontrolní i podpůrné. Protože je to však něco zcela jiného než výše probírané téma, jde o metodu řízení a kontroly, věřím, že brzy dojde k pojmovému pročištění a tato činnost bude nazvána odlišně, aby nemohlo dojít k záměně.