

## **SUPERVIZE JAKO ASPEKT ZVYŠOVÁNÍ NEBO UDRŽOVÁNÍ PRACOVNÍCH KOMPETENCÍ V POMAHAJÍCÍCH PROFESÍCH**

René Pastrňák

### **Abstrakt**

*Příspěvek se zaměřuje na proces supervize jako alternativní formy vzdělávání, zvyšování kompetence pracovníků v pomáhajících profesích. V první části se snaží definovat široký pojem kompetence, následně navazuje definice a dělení supervize včetně zamýšlení nad otázkou nutnosti supervize. Závěrečná část nastiňuje praktickou aplikaci supervize v některých zařízeních.*

### **Abstract**

*The article focuses on the process of supervision as an alternative form of education, increasing the skills of workers in helping professions. In the first part it tries to define the wide concept of competence, then follows the definition and division of supervision, including consideration of the issue of the need for supervision. The final part outlines the practical application of supervision in some facilities.*

### **Klíčová slova**

*kompetence, vzdělávání, supervize, adaptace, supervizní kontrakt, zakázka*

### **Keywords**

*competence, education, supervisit program, adaptation, supervisor contract*

### **Kompetence**

Kompetenci v pomáhajících profesích chápeme jako schopnost naplnit požadavky, které jsou kladeny na těchto profesí. Formální část kompetencí, lze naplnit institucionalizovaným vzděláváním na středoškolské, vyšší odborné nebo vysokoškolské úrovni zaměřené na sociální práci, sociální pedagogiku, sociálně právní činnost, charitativní a sociální činnost apod., také absolvováním vzdělávání v rozsahu minimálně 200 hodin v kurzech akreditovaných MPSV dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Kompetence pracovníků pomáhajících profesí tj. pracovníků sociálních služeb a zdravotnických pracovníků nelékařských profesí lze rozdělit na formální a neformální.

Za formální kompetence lze považovat

- znalosti týkající se vztahů k problémům
- znalosti potřebné k řešení problémů, za prioritní Strub-Bernasconi [Levická, 2007]<sup>4</sup> považuje:
- znalosti jednotlivých věd využívaných v sociální práci při řešení problémů
- znalosti hodnot a kritérií, tj. být si vědom normativního nastavení společnosti
- znalost teoretického základu sociální práce.

Neformální kompetencí uvažujeme osobnostní charakteristiku jedince, jeho profesní zkušenost se subjektivními „Aha náhledy na řešení problému“.

Kompetence jsou širokým pojmem, který zahrnuje schopnost přenášet znalosti a dovednosti do nových situací v dané oblasti pomoci. Zahrnuje organizaci, plánování, inovace a vyrovnávání se s nečekanými činnostmi.

Podobně zásadní jako je nabytí kompetencí je i jejich udržení a rozvíjení, toho lze docílit činnostmi v dalším celoživotním vzdělávání. Celoživotní vzdělávání, ať formální či neformální, obsahuje také mimoškolní aktivity, kdy pracovník získává další znalosti a dovednosti včetně profesionálních zkušeností pro rozvoj své osobnosti či prohlubování své odbornosti. Mezi činnostmi celoživotního vzdělávání lze zařadit např.

- účast v akreditovaných kurzech
- účast v zážitkových a sebezkušenostních výcvicích
- stáže
- účast v supervizi.

### **Supervize**

Poslední zmíněnou činností tj. supervizi se budu dále zabývat. Profesionální zkušenosti a následné neselhání je ve významné míře postavený na sebereflexi pracovníka, který nereflektuje jen své myšlenkové pochody a emoční stavy, ale také ostatních účastníků procesu (uživatelů sociální služby). Výkon pomoci je nutné vnímat jako intersubjektivní činnost, která vychází z konkrétní interakce pracovníka a jeho klienta, které jsou ovlivněné předešlými zkušenostmi obou stran [Levická, 2007]<sup>4</sup>.

Což je dle mého názoru vůbec ta nejzásadnější zakázka na supervizi od každého začínajícího pracovníka v pomáhajících profesích, tj. dalšího vzdělávání. Základem pro dosažení a udržení formálních i neformálních kompetencí je aktivní podpora vlastního, odborného růstu. Každý pomáhající pracovník by si měl být vědomý dynamiky rozvoje jednak oboru a jednak své klientely, jejichž nároky stále rostou a roste i důraz na odbornost. Měl by být schopen řídit svůj odborný a osobnostní růst i za pomoci kompetentně zdatnějších kolegů – supervizorů.

Jedna z nejfrekventovanějších definic supervize zní: „*supervize je celoživotní forma učení, zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí* [Matoušek, 2001, s.349]<sup>5</sup>.

K naplnění profesionální jistoty a kompetencí v práci s klientem je nutná, během celé profesní kariéry, pravidelná účast na supervizi. Supervize je zacílena na odborný i osobnostní rozvoj pracovníků. Jde o alternativní metodu učení v bezpečném prostředí důvěry, která se zaměřuje na podporu pracovníka, vyjasnění případu, vyhodnocení dosavadních postupů a metod práce, odhalení prožívaných emocí, které reflektují vztah mezi pomáhajícím pracovníkem a uživatelem služby. Supervize je metoda umožňující reflexi vlastního profesního konání, profesního konání pracovního týmu, komunikace organizaci, konfliktů mezi vedoucími pracovníky a pracovníky přímé péče.

Supervizi lze rozdělit na:

Interní:

Jde o supervizi v rámci organizace, kde „služebně starší“, vzdělanější či vedoucí zařízení je subjektivně kompetentní k tomu vést terapii vztahu pracovníka a problematiky vztahující se k profesi a vykonávané činnosti. Kvalitní proces interní supervize bude naplněn za předpokladu, že pracovníci důvěřují svému vedení či kolegovi. Současná praxe je taková, že většina vedoucích není dostatečně vzdělána a vycvičena v oblasti sociálních služeb a pomáhajících profesí, podobně je to i s důvěrou vůči nadřízenému, že nepoužije důvěrné

informace vůči pracovníkovi či špatně pochopí kontext a následné hodnocení kvality odvedené práce pomáhajícího pracovníka. Přesto interní supervizi upřednostňuje např. Baštecká.

Externí:

Jedná se o supervizi, kterou vykonává odborník najatý mimo zařízení. Výhodou je, že supervizor není „spřízněn“ s vedením, není blokován zúženým pohledem pracovníků zařízení, přináší nový pohled na zařízení a její organizaci. Problémem nejčastěji je neznalost supervize a nevyjasněný supervizní kontrakt. Další možnou překážkou je prvotní nedůvěra v cizí osobu a opozice pracovníků vyvolaná povinné účasti na supervizi. Externí supervize je upřednostňována např. Strnadem, Bednářovou.

### **Proces supervize**

Supervizor pracuje se supervidovaným na společně dohodnutých cílech podle sjednaného supervizního kontraktu. V systemickém přístupu supervize je konkrétní definování očekávaných cílů jeden z nejdůležitějších fází supervize, protože již definování cíle hledá řešení. Další zásadou kvalitní a úspěšné supervize je bezpečný a kvalitní vztah, kooperativní, pracovní vztah mezi terapeutem a klientem a jejich vzájemných racionálních já. Další zásadní kompetencí supervizora je, že dokáže takový vztah vytvořit a udržet. Důkazem je to, že supervizor do zařízení přijde více než jednou a struktura supervize a komunikace se vyvíjí [Hawkins, 2004]<sup>3</sup>.

Cílem supervize tak může být vyšší uspokojení z práce, zvýšení její kvality a efektivity, mimo jiné také prevence syndromu vyhoření. Je prokázáno, že dobrá supervize je prospěšná nejen pro supervidovaného, ale sekundárně také pro klienty, spolupracovníky.

Proces supervize by měl být součástí i adaptace nového zaměstnance, který konfrontuje svou představu pomoci s realitou, půjde především o učení a podporu.

Mimo jiné přístupy v supervizi se rozšiřuje i systemický přístup, který se orientuje také na řešení či na zákazníka, kdy se podobné přístupy objevují i v sociálních službách formou zakázkového modelu či úkolově orientovaného přístupu. Orientace zaměřená na řešení vychází především z předpokladu, že každý systém i osoba disponuje zdroji, které potřebuje k řešení svých problémů, jen jich právě nevyužívá. Abychom odhalili zdroje, k tomu se nepotřebujeme zabývat problémem. Hlavní důraz je od počátku kladen na konstrukci řešení.

Orientace zaměřená na zákazníka znamená, že supervizor nabízí přesně to, co chce pracovník dostat, nikoliv to co podle odborníka potřebuje, to je zásadní pro vytváření supervizního kontraktu. „Dosavadní zkušenosti ukazují, že práce orientovaná na zákazníka pomáhá vyhnout se neefektivní práci a námaze v případě, kdy společně zjišťujeme, že nemáme zakázku. Předpokládáme, že zákazníci – pracovníci jsou experti na svůj problém a zakázku [Schlippe, 2006]<sup>6</sup>.

Proč tedy supervizi používat?

- Jednak proto, že je a má být součástí řízení pracovníků především v rámci adaptačního procesu, kdy adaptace spojená se supervizi je nejen přípustná, ale velmi žádoucí jako podpora nových pracovníků.

- Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v § 111 se zmiňuje o povinnosti se dále vzdělávat.

- Vyhláška č. 505/2006 Sb., která je součástí výše jmenovaného zákona v příloze č. 2 Standardy kvality sociálních služeb také uvádí povinnost (standard č. 10) zařízení mít externího odborníka.

Kvalifikační požadavky supervizora nejsou zatím v českých zemích přesně vymezeny. Nejsou vyjasněny otázky případné akreditace či licencování. Přestože se již v roce 2001 diskutuje o vzdělání supervizora: “*Funkci supervizora by měl zásadně vykonávat osobnostně vhodně disponovaný absolvent magisterského studia z oblasti sociální práce, psychologie, sociální nebo speciální pedagogiky, který prokáže kompetence supervizora v rámci specializační přípravy (minimum 300 hodin) a má alespoň pět let praxe v sociálních službách*“ [Havrdová, 2001]<sup>2</sup>.

### **Prakticky aplikovaná supervize**

Následují data vycházející z mé praktické zkušenosti lektora, supervizora. Vycházím z metodologie záměrného pozorování a dotazování. V posledních 3 letech jsem pracoval či lektoroval s cca 220 pracovníky sociálních služeb v 6 zařízeních registrovaných jako poskytovatelé sociálních služeb. Z výše uvedeného počtu 220 osob mělo alespoň hodinovou zkušenost se supervizí 5 osob. Pozitivní však je, že ve všech 6 – ti zařízeních již mají supervizora na smlouvaného.

Další data jsem získal v rámci lektorování vzdělávacích kurzů, kde z počtu 45 účastníků, mělo zkušenost se supervizí 10 osob, zarážející je, že 8 z nich negativní. Důvode mbylo především nenaplněné očekávání osobnosti a zkušenosti supervizora a nedostatečně vytvořený kontrakt a zakázka supervize.

Zajímavou zkušenost jsem získal v rámci lektorování ve Fakultní Thomayerově nemocnici v Praze, kde z cca 100 účastníků – zdravotních sester a ošetrovatelského personálu (celkový počet účastníků přednášek) neměli nejmenší ponětí co supervize je.

Je zřejmé, že supervize, která je součástí transformace sociálních služeb na svůj teoretický a především praktický vývoj čeká, obdobné je to i ve zdravotnictví.

### **Použitá literatura**

- [1] BEDNÁŘOVÁ, Z.: Slabikář sociální práce na ulici, Brno: Doplněk, 2003, ISBN 80-7239-148-8
- [2] HAVRDOVÁ, Z., ZAMYKALOVÁ L.: Profesionální struktura a kvalifikační předpoklady pracovníků v sociálních službách, Brno: VÚPSV, 2001
- [3] HAWKIN, P.: Supervize v pomáhajících profesích, Praha: Portál, 2004, ISBN 80-71-78-215-9
- [4] LEVICKÁ, J.: Sociální práce I., Trnava: Oliva, 2007, ISBN 978-80-969454-2-9
- [5] MATOUŠEK, O. a kol.: Metody a řízení sociální práce, Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2
- [6] SCHLIPPE, A.: Systemická terapie a poradenství, Brno: Cesta, 2006, ISBN 80-7295-082-7

### **Kontaktní adresa**

Mgr. René Pastrňák  
Slezská univerzita  
Ústav veřejné správy a regionální politiky  
Hradecká 17, 746 01 Opava  
Email: [rene.pastrnak@fpf.slu.cz](mailto:rene.pastrnak@fpf.slu.cz)  
Tel. č.: 553684536