

---

# Řešení problémových situací klientů a pomáhajících pracovníků (podpora pomáhajících pracovníků)

*Mgr. Jiří Kantor*

Cílem semináře je nabídnout frekventantům kurzu možnost zúčastnit se interaktivní skupinové práce zaměřené na podporu učitelů a asistentů pedagoga, diskuzi, hledání alternativních řešení problémových situací, sebereflexi apod. Realizace semináře předpokládá aktivní přínos jeho účastníků – v rámci 1,5 hodiny dlouhého bloku bude možné věnovat se přibližně 2–3 kazuistikám. Skupina bude probíhat formou skupiny bálinského typu. Významnou roli pro skupinovou práci budou mít sami účastníci. Předpokládáme tuto strukturu skupinové práce:

- Stručné představení jednotlivých kazuistik, se kterými by byli účastníci ochotni pracovat.
- Výběr konkrétních případů.
- Protagonista popíše během 5–10 minut svůj případ, jeho vývoj, sporná místa.
- Prostor pro účastníky skupiny, kteří se budou moci protagonisty vyptat na potřebné informace pro dokreslení celého případu.
- Diskuze celé skupiny, účastníci vyjadřují své návrhy, myšlenky.
- Shrnutí protagonisty – co bylo pro něj přínosné, co si odnáší nového.

V případě, že účastníci nepřinesou žádnou kazuistiku, bude připravený náhradní program – také zaměřený na potřeby pomáhajících pracovníků. Cílem alternativního programu bude nabídnout vhled do problematiky zacházení s vlastními zdroji při práci s klientem. Toto téma je (na základě praktických zkušeností z poradenské činnosti pomáhajícím pracovníkům) jedno z klíčových témat pro dlouhodobou efektivní práci v oblasti pomáhajících profesí. Program předpokládá zapojení účastníků do několika praktických aktivit mapujících jejich zacházení se zdroji (poměr mezi dáváním a přijímáním, využívání zdrojů, flexibilita zdrojů, vědomé i nevědomé motivace k vykonávání profese atd.). Na základě těchto praktických, převážně neverbálních aktivit chceme podpořit diskuzi o potřebách účastníků semináře ve vztahu k vykonávání jejich profese. Předpokládá se opět skupinová interaktivní práce, neboť právě podpůrná skupinová práce umožňuje získat široké spektrum nápadů a podnětů, podobně jako vlastních zkušeností s vyrovnáváním se s nároky pomáhajících profesí.

Formálně budou v rámci semináře představeny některé obecně doporučované strategie a formy podpory pro zaměstnance v pomáhajících profesích. Následující text budeme věnovat problematice supervize.

**Supervize** může nabídnout užitečnou profesionální podporu nejen začínajícím zaměstnancům a praktikantům v oblasti pomáhajících profesí, ale také zaměstnancům s mnohaletou praxí. Fowler definuje supervizi jako „*formální proces profesionální podpory a učení, který umožňuje praktikujícím jednotlivcům rozvíjet znalosti a kompetence, přebírat odpovědnost za svou praxi a posilovat ochranu klienta a bezpečí péče poskytované v klinické situaci*“. (Fowler, 1996, s. 472)

Supervize pomáhá zabezpečit, aby se práce s klientem/žákem ubírala správným směrem a byla dodržována etická pravidla profese. Také přispívá k rozvoji pomáhajících pracovníků a brání jejich vyhoření. V neposlední řadě splňuje tzv. administrativní funkci, tzn. pomáhá zaměstnancům splňovat očekávání jejich organizace a podporuje její odpovědnost za kvalitní práci (čím výraznější status organizace má, tím více obvykle zajišťuje svým členům kvalitní supervize – to ovšem zatím neplatí v resortu školství). Supervize může být poskytována individuálně i skupinově.

Náplň supervize může být:

- vzdělávání se, tzn. že pomáhající pracovník ve spolupráci se supervizorem zjišťuje úroveň svých schopností a kompetencí a dále je rozvíjí;
- reflexe případových studií;

- poskytování podpory (to dělají nejen supervizoři, ale také ostatní členové týmu, kolegové);
- sledování a monitorování práce s klientem;
- ošetřování vlastních témat a potíží, které se u zaměstnanců při interakci s klientem vynoří a mohly by negativně ovlivnit další práci.

Aldridge definuje v rámci širšího pojetí supervize několik modelů, které se liší funkcí i hierarchiemi rolí mezi supervizorem a supervidovanou osobou.

- *Intervize*: zahrnuje vzájemnou výměnu názorů v rámci vztahu bez hierarchických rozdílů. Často se uskutečňuje neformálním způsobem na pracovišti mezi kolegy.
- *Klinická supervize*: probíhá naopak v rámci profesionálního vztahu a za jasně definovaných podmínek, kdo může být supervizorem. Jejím účelem je rozvoj profesních dovedností supervidované osoby. Klinická supervize by neměla obsahovat žádné hierarchické rozdílů, a pokud jsou tyto rozdílů skrytě přítomné, měly by se stát předmětem supervizí práce.
- *Mentoring*: provádí ho učitel nebo zkušenější kolega, úkolem mentoringu je profesně vzdělávat a vést. Vyžaduje dlouhodobě probíhající vztah bez hierarchických rozdílů, ovšem za předpokladu, že zkušenější partner podporuje druhého.
- *Supervize výzkumu*: poskytuje studentům relevantní zkušenosti týkající se výzkumné práce v rámci vzdělávacích programů. Probíhá v rámci zřejmého hierarchického vztahu.
- *Zkoušející*: také *odhadce* (z anglického *assessor*) hodnotí úroveň dosažení institucionálních nebo certifikačních nároků na studenta nebo praktikující osobu. Vztah je opět hierarchické povahy s jasně definovanými rolemi.
- *Poradenství*: poradce poskytuje neutrálním způsobem odborné rady a doporučení. Vztah s praktikující/supervidovanou osobou neobsahuje žádné hierarchické rozdílů.

Na závěr semináře budou představeny některé podoby supervize, jejich výhody a nevýhody dle potřeb účastníků a možnosti získání profesionální podpory v rámci Olomouckého kraje.

#### **Seznam použité literatury:**

1. FOWLER, J. 1996. The Organisation of Clinical Supervision Within the Nursing Profession: a Review of the Literature. *Journal of Advanced Nursing*, č. 23, str. 471–478. ISSN 1365-2648.