

Univerzita Karlova v Praze

Fakulta humanitních studií

Katedra řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích

MUDr. Ing. Adam Žaludek, MBA, LL.M.

**Významné faktory podporující videosupervizi z pohledu supervizantů**

*Diplomová práce*

Vedoucí práce: doc. PhDr. Zuzana Havrdová, CSc.

Praha 2023

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracoval samostatně a použil jen uvedené prameny a literaturu. Současně dávám svolení k tomu, aby tato práce byla zpřístupněna v příslušné knihovně UK a prostřednictvím elektronické databáze vysokoškolských kvalifikačních prací v repositáři Univerzity Karlovy a používána ke studijním účelům v souladu s autorským právem.

V Praze dne 5. června 2023

Adam Žaludek

## **Poděkování**

Na tomto místě srdečně děkuji vedoucí diplomové práce, doc. PhDr. Zuzaně Havrdové, CSc., a to za její cenné připomínky, postřehy, náměty a podporu při zpracování, za věnovaný čas i inspiraci v tom, kudy se při bádání ubírat.

Děkuji všem účastníkům v obou fázích výzkumu i těm, kteří pomohli s distribucí dotazníků k dalším respondentům. Bez vás by tato práce nebyla bývala vznikla.

Nakonec – ale ne na posledním místě – děkuji svému partnerovi, přátelům, rodině i všem, kteří mi byli a jsou oporou na cestě, která nebyla vždy snadná, ale i přes pády a překážky jsem se díky vám mohl ubírat kupředu.

# OBSAH

ABSTRAKT .....	6
ABSTRACT.....	6
ÚVOD .....	8
1 Kybersupervize .....	9
1.1 Vymezení pojmu.....	9
1.2 Historie a vývoj kybersupervize .....	10
1.3 Adaptace modelů supervize na online podmínky .....	11
1.3.1 Model orientovaný na proces.....	11
1.3.2 Model CLEAR, FORUM, CARER .....	12
1.3.3 Model vztahů v online prostředí .....	13
1.3.4 Model šesti dimenzí .....	14
1.4 Formy kybersupervize .....	15
1.4.1 Synchronní a asynchronní kybersupervize .....	15
1.4.2 Dělení kybersupervize z hlediska formy slovního kontaktu.....	15
1.4.2.1 Supervize s využitím emailu.....	16
1.4.2.2 Supervize pomocí chatu a <i>instant messaging</i> .....	16
1.4.2.3 Videosupervize .....	16
1.5 Výhody a nevýhody kybersupervize.....	17
2 Podpůrné faktory kybersupervize .....	18
2.1 Technické faktory .....	18
2.2 Supervizní vztah a pocit přítomnosti v kybersupervizi .....	18
2.3 Tělesná přítomnost při videosupervizi.....	20
2.4 Únava z online prostředí .....	22
2.4.1 Faktory zvyšující míru únavy při kybersupervizi .....	22
2.4.2 Prevence únavy při videosupervizi .....	24
3 Výzkumná část.....	25

3.1 Zaměření výzkumu a výzkumné otázky .....	25
3.2 Metodologicko-epistemologické východisko .....	26
3.3 Kvalitativní část výzkumu .....	26
3.3.1 Výběr participantů ohniskových skupin .....	27
3.3.2 Popis realizace ohniskových skupin a tvorby dat .....	28
3.3.3 Analýza a zpracování kvalitativní části výzkumu .....	30
3.3.4 Prezentace výsledků kvalitativní části výzkumu .....	32
3.3.4.1 Výhodné na videosupervizi je, že... ..	33
3.3.4.2 Nevýhodné či ohrožující při videosupervizi je, že... ..	37
3.3.4.3 Videosupervize je dobrá, když... ..	43
3.3.4.4 Videosupervize není dobrá, když... ..	51
3.5 Kvantitativní část výzkumu .....	52
3.5.1 Příprava a distribuce dotazníku.....	53
3.5.2 Zpracování výsledků dotazníkového šetření.....	54
3.5.2.1 Pracovní zaměření respondentů .....	55
3.5.2.2 Podpůrné faktory videosupervize .....	56
3.6 Sebereflexe výzkumníka a limity výzkumu.....	67
3.7 Etické aspekty výzkumu .....	70
3.8 Formulace doporučení pro praxi .....	70
4 Diskuse.....	77
ZÁVĚR .....	78
Seznam obrázků.....	80
Seznam tabulek .....	81
Seznam použité literatury a zdrojů .....	82
Přílohy.....	90

## **ABSTRAKT**

Předkládaná diplomová práce je zaměřena na faktory, které umožňují zdárný průběh supervize pomocí videokonference čili videosupervize. Cílem práce je poskytnout praktický nástroj supervizorům, který jim tyto podpůrné elementy může pomoci identifikovat, rozvíjet je a pracovat s nimi.

V teoretické části práce je kybersupervize a její varianta videosupervize představena, je vyložena jejich historie, formy, modely a zejména podpůrné a limitující faktory, které ovlivňují jejich průběh. Na základě studia literatury byl formulován prototyp dotazníku mapující vnímání podpůrných faktorů videosupervize z pohledu supervidovaných.

Epistemologicko-metodologickým východiskem je výzkum pro praxi (*practice research*), konkrétním design je smíšená studie s kvalitativní a následující kvantitativní částí.

Kvalitativní část využila obsahové analýzy dat získaných z dvou ohniskových skupin, a tyto výsledky byly následně využity pro precizaci původní verze dotazníku, který byl elektronicky distribuován. Data z obou částí výzkumu byla použita pro formulaci praktického doporučení pro supervizory, jak mohou přispět k zdárnému průběhu videosupervize pomocí podpůrných faktorů, které vnímali supervidovaní jako nezbytné. Výsledky jsou diskutovány, včetně návrhů dalších cest výzkumu.

Klíčová slova: Kybersupervize, Videosupervize, Supervize, Výzkum pro praxi

## **ABSTRACT**

The thesis is focused on the factors that enable the successful process of supervision using video conference or videosupervision. The aim of thesis is to provide a practical tool for supervisors that can help to identify, enhance and manage these supporting elements.

In the theoretical part of the thesis, cyber-supervision and its variant videosupervision are introduced, their history, forms, models and especially the supporting and limiting factors that influence their course are explained. Based on the study of the literature, a prototype of the questionnaire mapping the perception of the supporting factors of videosupervision from the perspective of the supervised was formulated.

The epistemological-methodological approach is the practice research. In the thesis a mixed study with a qualitative and then a quantitative part was used. The qualitative part used content analysis of data obtained from two focus groups, and these results were subsequently used to refine the original version of the questionnaire, which was then distributed electronically. The data from both researches were used to formulate a practical recommendation for supervisors, how they can contribute to the successful course of videosupervision using the support factors perceived by the supervisees as necessary. The results are discussed, including suggestions for further research options.

Key words: Cybersupervision, Videosupervision, Supervision, Practice Research

## ÚVOD

21. století lze bez nadsázky nazvat turbulentní dobou, která přináší mnoho úskalí, ale i příležitostí ke změně. Před rokem 2019, kdy vypukla pandemie COVID-19, si málokdo dovedl představit, že v sociální práci, zdravotnictví a konečně všech oblastech lidského počínání dojde k tak intenzivnímu a extenzivnímu rozmachu využití komunikace a práce distanční formou.

Telemedicína, telepsychoterapie a další moderní způsoby péče se do té doby zdály spíše snem. Přesto, jak už tomu v krizi bývá, se podařilo využít možností, které omezení klasického kontaktu tváří v tvář přineslo – nastal rozvoj práce z domova, rozšířila se paleta možností výuky, zdravotních služeb poskytovaných na dálku. Podobně tomu bylo i na poli supervize.

Analogicky, jako tomu bylo v případě psychoterapie, se v oblasti kybersupervize objevovaly zprvu značně skeptické postoje k tomu, jestli takto lze supervizi poskytovat. Jednalo se o porušení klasického uspořádání – konečně, každá změna vyvolává zcela přirozeně v určité části populace odpor a odmítání (Rogers, 2003). Postupem času se však začaly objevovat další a další výzkumné práce týkající se poskytování supervize distanční formou.

Z důvodu protiepidemických opatření se přístup k supervizi, která je jedním z nástrojů ochrany proti vyhoření a dopadům pracovního stresu, omezil. Přitom v současnosti je již jasné, že pandemie COVID-19 měla hluboký dopad na kvalitu života jedinců, jimž sociální a zdravotní služby poskytují péči (Marmarosh et al., 2020). Například prevalence deprese, úzkostných poruch, poruch spojených s návykovými látkami se v současnosti zvyšuje (Winkler et al., 2020). Pracovníci z těchto oblastí mohou jednoznačně profitovat z podpory, kterou supervize poskytuje (Havrdová, 2008; Hawkins, Shohet, 2004).

Poskytování kybersupervize se tak stalo jednou z odpovědí, jak zajistit podporu pracovníkům v době, kdy bylo setkávání tváří v tvář omezeno z důvodu protiepidemických opatření. Bohužel, někdy situace vyústila buď v neposkytování supervize vůbec, nebo negativní zkušenosti s videosupervizí vedly k tomu, že byla taková služba organizacemi a jejich zaměstnanci odmítána. V zahraničí přitom již existují odborné prameny, které zmiňují, často fragmentovaně, které faktory podporují zdárný průběh supervize, je-li poskytována online.



Cílem předkládané diplomové práce je v návaznosti na tato východiska identifikovat na základě studia zahraničních doporučení, které faktory jsou při poskytování videosupervize nezbytné pro to, aby její průběh byl zdárný. Praktickým výstupem bude vytvoření praktického nástroje, který budou moci supervizoři používat jako vodítko pro posilování těch elementů, které k úspěšnému průběhu online supervizního setkání přispívají.

## **1 Kybersupervize**

V této kapitole je představena kybersupervize, její historický vývoj a modely. Dále jsou uvedeny výhody a nevýhody této formy supervize. Specifický důraz je v souladu se zaměřením diplomové práce kladen na videosupervizi.

### **1.1 Vymezení pojmu**

Kybersupervize, telesupervize, rovněž také online supervize, je specifickým druhem supervize. Jako supervizi definujeme podle Havrdové (2008) řízenou a koordinovanou aktivitu, která podporuje reflexi, je zaměřena na pracovní kontext, a to s cílem podpory profesního rozvoje a zkvalitnění práce. Dřívější odborné texty, z pochopitelných důvodů, se o online formách supervize nezmiňovaly. Naopak vyzdvihovaly jednak uspořádání (Clarkson, 1999) a měření efektivity (Havrdová, 2008).

Kybersupervize je definována jako supervize, která využívá synchronizovaný audio a video formát, a zároveň se supervizor a supervidovaní nenacházejí v témže prostoru (Weimber, Rolnick, 2020). Volněji jsou sem řazeny i modality, jež využívají asynchronní přístup – chat, email, zvláštní analýzu zvuku a obrazu a další. Kybersupervize je tedy v nejširším pojetí jakákoliv supervize, která využívá technologii (Carlisle al., 2017).

Za nejrozšířenější formu se považuje videosupervize, tedy supervizní setkání s použitím kamery, různých software a hardware umožňující příjem a reprodukci zvuku (sluchátka, mikrofon) a rovněž samotnou realizaci spojení (počítač, tablet, mobilní telefon) (Stokes, 2018). Moderní telekomunikační a výpočetní technika často umožňuje výše uvedené elementy spojit do jediného zařízení.

Pro úplnost problematiky je ještě třeba zmínit rozdíl, který se vyskytuje v zahraniční literatuře, a to mezi pomy „*online supervize*“ a „*supervize online*“. Danou problematikou se do detailu zabývala Philippa Weitz (2018, 2021), která jako pojítka mezi těmito druhy vnímá „*online*“ a jako rozdíl je „*trénink v přístupu*“.

Jako supervize online je chápána podpora pracovníků například formou videokonference, jestliže péče o klienty probíhá tváří v tvář. Online supervize je poté označována distanční podpora supervidovaným, kteří s klienty pracují rovněž na dálku (Weitz, 2021).

S ohledem na to, že v tuzemském prostředí není takové rozdělení ustáleno, bude v textu používáno obojí označení pro metodu, kdy probíhá supervize online, a to bez ohledu na to, jestli pracovníci s klienty pracují přímo či na dálku. V současné době v České republice, k datu odevzdání diplomové práce, žádný specifický výcvik pro supervizi zaměřenou na poskytovatele péče distanční formou není.

## **1.2 Historie a vývoj kybersupervize**

Přesto, že pandemie COVID-19 znamenala období velkého rozmachu distančních forem péče a podpory klientů a pracovníků, první zmínky o kybersupervizi nacházíme dříve, konkrétně roku 2001 (Weimber, Rolnick, 2020). V té době obsahem odborných textů byly zejména otázky týkající se právních aspektů, rizik, bezpečí a porovnávání klasických, fyzických forem psychoterapie a supervize s kybernetickými (Chapman et al., 2011).

Využití videokonferencí v supervizi bylo původně plánováno jako podpora účastníků, kteří se ze zdravotních či socio-geografických důvodů nemohli účastnit klasických forem supervize (Rousmaniere et al., 2014). Od té doby až do současnosti se kybersupervize využívá čím dál častěji jako integrativní součást i v supervizních částech psychoterapeutických výcviků, například EMDR (*Eye Movement Desenzitization and Reprocessing* – desenzibilizace a přepracování pomocí očních pohybů), dialektické behaviorální terapie (DBT) a dalších (Tamtéž).

V současné době se dostává obecně péči poskytované distanční formou stále větší pozornosti a například *European Federation of Psychologist's Associations* (EFPA) a *Association of Social Work Boards* (ASWB) již požadují, aby pracovníci, kteří poskytují péči klientům v online prostředí, sami měli supervizi poskytovanou supervizorem, který je schopen pracovat v online módu (Jochmannová et al., 2022).

### 1.3 Adaptace modelů supervize na online podmínky

Modelů (rovněž rámců) supervize je celá řada, například cyklický (Valášek, Svobodová, 2002), sedmioký (Hawkins, Shohet, 2004), na kompetence zaměřený (Baštecká et al., 2016) a další. Jejich adaptace do online prostředí má svoje specifika a vyvinuly se i zvláštní formy – příkladem budiž *Brief Approach to Online Supervision* (Krátká online supervize), která je zaměřená na hledání řešení předkládaného klinického případu (Jochmannová et al., 2022). Tento přístup má východiska v systemické psychoterapii (Schlippe, Schweitzer, c2006).

#### 1.3.1 Model orientovaný na proces

Podle Stokes (2018) lze v online prostředí využít model orientovaný na proces. Autorka uvádí, že je možné při videosupervizi přepínat mezi následujícími ohnisky zájmu:

- Reflexe procesu práce s klienty
- Používané techniky a intervence s adaptací na online prostředí
- Vztah mezi supervidovanými a klienty
- Vztah mezi supervidovanými navzájem, je-li supervize týmová či skupinová
- Vztah mezi supervizorem a supervidovanými
- Zkoumání přenosu a protipřenosu všech účastníků
- Reflexe kontextu práce i širšího (celospolečenského, geopolitického, organizačního)

Tento model do určité míry odpovídá pojetí Hawkins a Shohet (2004), čili sedmiokému modelu supervize. Stokes (2018) vyzdvihuje to, že v online prostředí se mohou vyskytnout nové nejistoty a výzvy, například jiný způsob odezírání emočního stavu supervidovaných, což může vést ke znejistění supervizora.

Dále je významný způsob vnímání vzdálenosti mezi účastníky, kterou podtrhuje obrazovka monitoru. Není-li supervizor fyzicky přítomen, může to pomoci v zapojení se, protože se supervidovaní mohou cítit v bezpečí, a zároveň mají větší prostor pro fantazie a projekce (Tamtéž).

### 1.3.2 Model CLEAR, FORUM, CARER

Názvy těchto modelů vychází z pojmenování jednotlivých fází v angličtině, a jedná se o akronymy.

- CLEAR (O'Brien, 2018) *Contract, Listen, Explore, Action, Review*: kontrakt, poslouchání, zkoumání, akce, reflexe;
- FORUM (Mosson, 2018) *Foundation, Online transference, Restorative, Uninhibited, Meaning*: základy, online přenos, posilování, přijímání, význam;
- CARER (Stokes, 2018) *Contract, Assess, Relationship, Explore, Review*: kontrakt, posouzení, vztah, zkoumání, reflexe).

Všechny uvedené modely jsou si v důsledku velmi podobné a do značné míry jejich obsah odpovídá náplni supervize poskytované tváří v tvář. V následujících odstavcích jsou uvedena specifika fází v online prostředí.

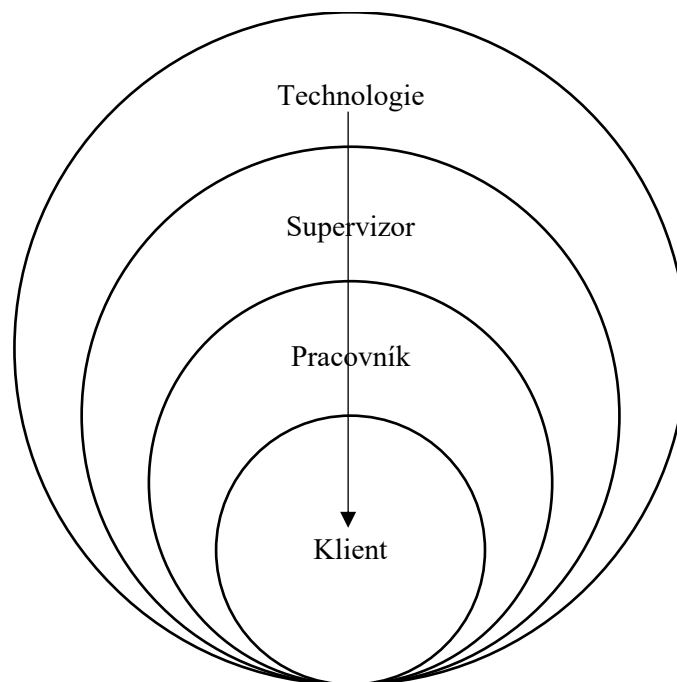
- Kontrakt (*Contract*): Jedním ze základních stavebních kamenů, ostatně jako v případě klasické supervize (Havrdová, 2008, Hawkins, Shohet, 2004) je kontrakt. Ten představuje písemnou či ústní dohodu mezi účastníky supervize a zachycuje pravidla, podmínky, odpovědnosti a další. V online prostředí je velmi důležité při vyjednávání kontraktu vyjasnit očekávání, dohodnout cíl a cestu, kterou jej bude moci dosáhnout (O'Brien, 2018). V případě videosupervize a jiných distančních způsobů přichází navíc důležitá otázka ochrany dat a uchovávání informací (Stokes, 2018).
- Naslouchání (*Listen*): Obecně doporučovanou strategií je používání aktivního naslouchání (Hawkins, Shohet, 2004), přičemž tuto techniku je potřeba adaptovat podle média, které je pro online supervizi používáno (Stokes, 2018). Zejména v případě, že není používán vizuální doprovod (je vypnutá kamera), případně účastník píše zprávy pouze do chatu, by mělo docházet k opakovanému zjišťování, jestli je obsahu, který je sdělován, dobře porozuměno (Jochmannová et al., 2022).
- Zkoumání (*Explore*): Pro fázi zkoumání je charakteristické rozšíření snahy zvědomovat a prozkoumat paralelní procesy, které mohou mít novou formu oproti klasickým setkání (pozdní připojení se jako možné vyjádření odporu, komunikace mezi supervizemi, péče o soukromí) (Mosson, 2018).

- Akce (*Action*): Podle Stokes (2018) probíhá akce obdobně, jako při klasickém uspořádání, avšak techniky či intervence je potřeba uzpůsobit možnostem techniky (nemožnost využití různých kreativních technik, například modelování situace).
- Reflexe (*Reflection*): pro reflexi zase přibývá témat – jedním z nich je například již samotné fyzické oddělení účastníků. Dle Havrdové (2008) je reflexe konečně nezbytným a neoddělitelným prvkem supervize, a nelze si představit, že by ji bylo možné provozovat online, aniž by se i toto uspořádání stalo tématem.

### 1.3.3 Model vztahů v online prostředí

Tento model, který vytvořila Sally Evans (2018), podtrhuje vzájemné působení vrstev, které jsou ve vzájemném vztahu a ovlivňují optiku v supervizním setkání. Autorka svůj model graficky znázorňuje následujícím způsobem (Obr.1):

Obrázek 1 Model online vztahů v supervizi



Zdroj: Adaptováno podle Evans, 2018

Model pracuje s tím, že technologie může do značné míry ovlivnit to, jak supervizor vnímá a odečítá situaci ve videosupervizním setkání. Podobně mohou mít supervidovaní problém přenést svůj dojem z klienta pomocí technologie k supervizorovi. Technologie se tak významně propisuje do vztahu mezi supervidovanými a supervizorem, a recipročně pak může působit i na to, co si účastníci ze supervize odnesou pro práci s klienty (Evans, 2018).

### 1.3.4 Model šesti dimenzí

Weitz (2018, 2019, 2021) přinesla do oblasti online psychoterapie a supervize koncept tzv. modelu šesti dimenzí (*The Six Dimensions of Online Supervision*) (Weitz, 2021). Jedná se o integrativní přístup, který zahrnuje výše uvedené i klasické modely supervize. Tento koncept zahrnuje rovněž pohled na dynamiku, a to jak individuální, tak skupinovou a týmovou.

Model má tyto dimenze (Weitz, 2021):

- Supervizní aliance: Vzájemný vztah a pocit bezpečí a otevřenosti mezi účastníky
- Normativní: Dimenze vystihující normy a pravidla poskytování videosupervize
- Formativní: Formování spolupráce a vztahů při videosupervizi
- Podpůrná: Bezpečí online přenosu i v místě, kde se účastníci nachází
- Technologii: Jak ovlivňují technologie to, co ve videosupervizi probíhá
- Vztahová: Jak jsou vztahy mezi účastníky ovlivněny online prostředím

Autorka za nejdůležitější dimenzi považuje supervizní alianci. Je zajímavým zjištěním, které potvrzují starší (Cook, Doyle, 2004) i novější studie zaměřené na vztahy v pomáhajících profesích (Pihlaja et al., 2018), že aliance mezi pracovníky čerpajícími (klienti, supervidovaní) a poskytujícími (supervizoři, terapeuti) může být ještě silnější než při setkání tváří v tvář, protože fyzické oddělení může paradoxně vzbudit větší jistotu (Rousmaniere, Frederickson, 2013).

Normativní dimenze zahrnuje zejména stanovení bezpečného prostředí a rámce, v kterém videosupervize bude probíhat, což zahrnuje téma ochrany dat v kyberprostoru. Jestliže je při uzavírání kontraktu v klasické supervizi věnován prostor mlčenlivosti, je potřeba toto zahrnout i do smluv, které se týkají videosupervize (obsah chatu, je-li využíván, jak postupovat, budou-li si supervidovaní chtít odnést s sebou obrázek sdíleného *flipchart* a podobně) (Stokes, 2018).

Formativní a podpůrná dimenze se vzájemně propojují a zahrnují postupy, jak facilitovat u supervidovaných schopnost reflexe a profesního růstu. Technologická dimenze je zaměřena na to, aby supervizor, který se rozhodne pracovat formou telesupervize, měl dostatečnou erudici jednak v aktuálních trendech a možnostech (například v zahraničí stále se více rozvíjející virtuální realita), a to včetně navazujících právních aspektů (Weitz, 2021).

Poslední, vztahová, dimenze souvisí s první, protože supervizní aliance je nutně postavena na kvalitním pracovním spojení (Hawkins, Shohet, 2004). Podobně, jako se začínající supervizor či pracovník učí rozeznávat a reagovat na nonverbální i verbální signály, je potřeba se takové schopnosti naučit a rozvíjet ji se specifiky online prostředí (Weitz, 2021).

Vztahová dimenze by měla tedy zahrnovat zájem nejen o to, co je vidět na obrazovce a slyšet ve sluchátcích, ale také o to, co není komunikováno a viděno. Důraz je kladen na reflexi chování, toho, zda má supervidovaný zapnutý či naopak vypnutý mikrofon, dynamiky hovoru v online prostředí (Weitz, 2021). Při kybersupervizi je potřeba větší podpora ze strany supervizora, aby účastníci rozvíjeli zájem o svůj tělesný a emoční proces v online prostředí a více jej reportovali, jelikož drobné nuance mohou díky omezenému výhledu kamery uniknout (Stokes, 2018).

## **1.4 Formy kybersupervize**

### **1.4.1 Synchronní a asynchronní kybersupervize**

Základní dělení online supervize je z hlediska protnutí časových rovin supervizora a účastníků, a to na kategorie synchronní a asynchronní (Chapman et al., 2011). Pokud je komunikace v aktuálním, reálném čase, jedná se o supervize spadající do skupiny synchronních. Je důležité zdůraznit, že toto dělení neuvažuje formát, tedy například použití videokonference. Zohledněn je pouze aspekt času.

Příkladem synchronní supervize probíhající v reálném čase může být například chat, videosupervize a další (Bender, Dykeman, 2016). Asynchronní supervize pak zahrnují ty, které probíhají s časovými odstupy. Řadí se sem například emaily, diskusní fóra (Chapman et al., 2011).

### **1.4.2 Dělení kybersupervize z hlediska formy slovního kontaktu**

Dále se kybersupervize dělí na takové, při nichž převažuje psaná či mluvená forma (Weimber, Rolnick, 2020). Do první skupiny je řazen zejména email, *instant messaging* (v překladu okamžité odesílání zpráv, nejčastěji přes mobilní telefon, SMS) a chat. Do druhé je pak počítána videosupervize a audiosupervize (Stokes, 2018). Využití psaných forem mezi jednotlivými setkáními podle Chapmana (2011) podporuje a zintenzivňuje supervizní vztah, zejména s využitím emailové komunikace pro dodání důležitých informací.

### 1.4.2.1 Supervize s využitím emailu

Emailová komunikace jako samostatná či doplňková forma supervize má výhodu v dohledatelnosti a uchovávání a dostupnosti (Weimber, Rolnick, 2020). K tomu je potřeba dodat, že při video formách podpory, včetně supervize, je jejich uspořádání mimo kontrolu odborníka (Russell, 2015). Supervizor či psychoterapeut může jen v omezené míře ovlivnit, kdo účastníkům vstoupí do místnosti, zda budou mít klid a podobně.

Při využití psaných forem supervize může dojít k větší míře vnímání pocitu bezpečí účastníky, protože toto ohrožení odpadá. Dále pozitivně přispívá větší dostupnost supervizora. V následných klasických setkání tváří v tvář pak účastníci, posílení tímto předchozím psaným vztahem, mohou být více ochotni sdílet své emoční prožitky (Chapman et al., 2011).

### 1.4.2.2 Supervize pomocí chatu a *instant messaging*

V případě chatu (odesílání textových zpráv mezi zařízeními, která mají přístup k mobilní či internetové síti) a *instant messaging* (které jsou vázány na určitý software), je rovněž reálná, synchronní komunikace užitečná, avšak existuje zde riziko narušení důvěrného, bezpečného prostředí v případě prolomení ochrany dat, což platí rovněž pro email (Weimber, Rolnick, 2020).

### 1.4.2.3 Videosupervize

Videokonferenční supervize, či rovněž videosupervize, využívá technologie a přístroje pro přenos audiovizuálních informací mezi účastníky supervize v reálném čase, přičemž tito nejsou (zpravidla) na jednom místě (Weimber, Rolnick, 2020).

Při videosupervizi je největší výhodou, a to zejména díky enormnímu technologickému rozvoji platforem, které ji umožňují, zapojení účastníků i z velmi vzdálených míst, a zejména, pokud s tím supervidovaní a supervizor souhlasí, v nahrávání a zpětném využití záznamu (Abbass et al., 2011).

Z pohledu vztahu v supervizi je zajímavé, že vnímaná vzdálenost a bariéra mezi supervidovanými a supervizorem podporovala pocit bezpečí účastníků, což vedlo k větší míře otevření se a podporovalo zapojení do supervizního procesu (Rousmaniere et al., 2014).



## 1.5 Výhody a nevýhody kybersupervize

Mezi jednoznačnou výhodou kybersupervize, zejména v současné turbulentní době, je časová výtežnost a flexibilita pro zúčastněné. Supervizor může takto obsáhnout v jeden den i týmy, za kterými by jinak musel cestovat i značnou vzdálenost. V některých oblastech může být dostupnost supervizora pro setkání tváří v tvář prakticky nulová, a online supervize tuto situaci může pomoci vyřešit (Watson, 2003).

Nelze opominout ani fakt, že díky ovládnutí zvuku a videa je možné zvýšit komfort osob se senzorickými vadami, videokonference nahrazují bezbariérové prostředí pro osoby s poruchami hybnosti, případně překlenují jiné překážky (pandemická situace, válečné konflikty) (Perle, 2021).

Videosupervize může být vhodnou metodou pro pracovníky, kteří se z důvodů péče o děti či členy rodiny nemohou dostavit fyzicky, a zároveň mají zájem o supervizi (Jochmannová et al., 2022). Úspornější může být kybersupervize i z hlediska financí, neboť klesají náklady na cestování, nevznikají prostoje, není nutné hradit ubytování a další položky (Chapman et al., 2011). Kontroverzní je však prvek zvýšení dostupnosti elektronické dokumentace klientů, neboť její zpřístupnění podléhá jednak národní legislativě, zvyšuje nároky na zabezpečení a rovněž přináší riziko zneužití (Stokes, 2018).

Zároveň platformy, vhodné vybavení pro videokonferenci, případně software pro zabezpečení mohou být finančně náročné a pro zadavatele supervize pak tyto položky představují další náklad (Weimber, Rolnick, 2020). Navíc videosupervize klade na účastníky implicitní nárok na to, aby uměli používat technologie v dostatečném rozsahu (Marrow et al., 2002).

Důležitým faktorem je také takzvaný netělesný kontakt, kdy ve videokonferenci není druhá osoba fyzicky přítomna, a tak je do značné míry náročnější odečítat emoční rozpoložení, nonverbální signály a některé supervizní techniky, například s využitím pohybu či interakce týmu, není možné provádět (Stokes, 2018).

Dále pak v případě, že se supervizoři a supervidovaní připojují ze svých domovů, dochází k většímu proniknutí do soukromí (pohledem do místnosti, kde se nachází kamera), než je tomu v klasickém uspořádání supervize tváří v tvář. Taková situace pak může vzbudit řadu negativních emocí (stud, pocity trapnosti, nebo naopak neadekvátní familiárnost) a udržení profesionálních hranic je pak náročnější (Jochmannová et al., 2022).

## 2 Podpůrné faktory kybersupervize

Kapitola je zaměřena na podpůrné elementy při poskytování kybersupervize, a to z oblasti technických faktorů, supervizního vztahu a dopadů online prostředí na vnímání tělesné přítomnosti a možnosti, jak mírnit únavu účastníků.

### 2.1 Technické faktory

V kybersupervizi je uspořádání mnohem méně závislé na supervizorovi a supervidovaných (Weimber, Rolnick, 2020). Supervizorovou kompetencí je zvázat a vyjednat vhodné supervizní prostory a podmínky (Havrdová, 1999). V kyberprostředí je uspořádání ovlivnitelné supervizorem jen do určité míry, ale navzdory tomu by měl být poskytovatel supervize i v tomto případě schopen zejména zvolit vhodnou platformu pro videokonferenci, doporučit software a vhodný hardware (například sluchátka s odstíněním okolního hluku) a podporovat supervidované v tom, aby si zajistili dostatečné soukromí (Weimber, Rolnick, 2020). Kamera umožňující vizuální kontakt, je důležitým elementem. Přímý pohled z očí do očí je podpůrným faktorem v supervizi, psychoterapii a obecně mezilidském kontaktování se (Siegel, 2020).

Pohled z očí do očí je z praktického hlediska komplikovanou záležitostí při videokonferenčním setkání. Čočka kamery takový dojem u většiny zařízení umožní jen, pokud pohled směřuje přímo do ní (Huggins, 2016). Pokud tak není učiněno, výsledný efekt imponuje tak, jako by pohled směřoval šikmo. To vede k pocitu odosobnění, což je ještě umocněno, je-li kamera umístěna například z boku hovořícího (Tamtéž).

Velmi důležité je stabilní internetové připojení, protože odpojování účastníků, případně asynchronní projev mohou zhoršovat emoční stav a narušovat koncentraci (Jochmannová et al., 2022). Obecně je rovněž doporučováno i vhodné osvětlení, aby byli účastníci vidět (Tamtéž).

### 2.2 Supervizní vztah a pocit přítomnosti v kybersupervizi

Vztah mezi supervidovanými a supervizory je významným faktorem, který ovlivňuje zdárný průběh supervize. Jeho vývoj je pozvolný, a postupné navazování spojení mezi všemi účastníky umožní následně vybudování vzájemné důvěry, otevřenosti a klima pro reflexi (Hawkins, Shohet, 2004). Teorií supervizních přístupů je více, přičemž podobně, jako je tomu v případě interpersonálních neurověd (Siegel, 2012), je v supervizi v současné době kladen důraz na praxi založené na vztazích (Shulman, 2010).

Podle Shulmana (2010) je pro kvalitní supervizní vztah důležité bezpečné, podporující, podnětné a zdravě frustrující prostředí, což odpovídá i teoriím Johna Bowlbyho a Mary Ainsworth o citové vazbě (*Attachment*) (Wallin, 2020). Tento model vychází ze situací, kdy se vztahy vytváří při setkání tváří v tvář. Praxe online supervize je však poněkud odlišná (Haberstroh, Duffey, 2016).

Při online supervizi, a to jak u synchronních, tak asynchronních forem, je vysoké riziko zkreslení komunikace a nedorozumění (Mo, 2019). Není tomu tak jen z praktických omezení, jako je například nemožnost vidět člověka celého při videosupervize (Weimber, Rolnick, 2020), ale rovněž jiném typu přítomnosti, než je tomu při setkání fyzickém (Geller, Greenber, 2012). Pro supervizní vztah je základem takové přítomnosti charakteristické oddání se supervizora setkání na úrovni emoční, kognitivní, tělesné, a to při zachování oddělení já od ne-já (Benigno, 2017). Podobně je tomu i v psychoterapii (Geller, Greenber, 2012).

Takové úrovně přítomnosti je možné dosáhnout i při online setkáních, avšak je potřeba zvážit limitace některých forem kybernetických forem komunikace, například emailové. Pro vnímání pocitu přítomnosti je důležité zejména to, jestli dotyční dovedou adekvátně své vnitřní úmysly převést do chování a komunikace, což nutně nemusí vyžadovat přítomnost fyzickou (Weimber, Rolnick, 2020).

Důležité zjištění, které je při poskytování videosupervize potřeba zohlednit, je to, že vztah je snadnější vybudovat, nebo je posilován, když se již supervizor a supervidovaní setkali v tváří v tvář (Martin et al., 2017).

V tradičním pojetí je přítomnost spojena s fyzickým bytím s druhou osobou na témže místě, avšak moderní neurovědy (Siegel, 2020) popisují, že pro pocit přítomnosti je podstatná reakce na hlas, tvář a tělo jedince, ne nutně s aktuální fyzickou schránkou. Je možné ho dosáhnout i například při pohledu na fotografii. Podobného výsledku lze dosáhnout i při videosupervizi (Weimber, Rolnick, 2020). Podle Siegela (2020) fyzická přítomnost pouze tento pocit zesiluje a zrychluje.

Recentní výzkum (Mo, Chan, 2023) uvádí čtyři důležité faktory, které podporují důvěrný supervizní vztah v online prostředí: orientace na supervidované, bezprostřední odpověď, jednoznačnost v procesu a komunikaci a podpora bezpečí ve virtuálním prostředí. Poslední zmiňovaná oblast náleží k technickým faktorům.

Často zmiňovaným podporujícím faktorem je ujasnění si očekávání účastníků online supervize a vyjasnění si, zda je při videosupervizi možné je naplnit při zvážení omezení, která tento druh supervize provázejí (Wright, Griffiths, 2010). Dalším elementem, který v případě klasické i distanční supervize podporuje a upevňuje supervizní vztah, je vzájemný a zjevný respekt mezi účastníky (Kavanagh et al., 2003).

### **2.3 Tělesná přítomnost při videosupervizi**

Přítomnost ve videosupervizi a jiných způsobech podpory pracovníků prováděné distanční formou je charakterizována jako netělesná, jelikož není možné veškeré nonverbální, haptické či sensorické informace přenést skrze online prostředí k přijímajícím komunikačním partnerům (Weimber, Rolnick, 2020).

V supervizi i psychoterapii bývá zvažován proces přenosu (nevědomé přenášení pocitů z jedné osoby na osobu jinou) a protipřenosu (týkající se reakcí terapeuta na přenos klienta) (Clarkson, 1999). Oba fenomény úzce souvisí s mnoha faktory, mezi nimiž je i vnímání těla druhého člověka. Při kybersupervizi tak dochází k určitým specifikům, jelikož fyzicky se zpravidla účastníci nenacházejí na témže místě.

Gily Agar (2020) uvádí, že v současné době (autorka ji nazývá „*kulturou selfiček*“) dochází k takzvané emoční iluzi – pocitu, kdy máme dojem, že když se dostaneme do kontaktu na sdílené obrazovce s druhým člověkem, tak vniká vztah. Pro utváření přenosu je důležitý i faktor okolí (místo, kde supervizor či terapeuti pracují, jejich rituály při práci a podobně) (Clarkson, 1999), čili mnoho informací, o než při videokonferenčním setkání účastníci přicházejí.

Situace je někdy připodobněna ke klasickému uspořádání psychoanalýzy, kdy terapeut sedí tak, aby na něj klient neviděl (Weimber, Rolnick, 2020). Přenosové a protipřenosové fenomény mohou být díky absenci fyzické přítomnosti zesíleny.

Tělesná přítomnost hraje důležitou roli i mimo uváděný koncept přenosu. Je velmi důležitá pro mezilidskou komunikaci a vztahování se, což je dnes již robustně vědecky podloženo (Siegel, 2012). Je tak zajímavé, že existují důkazy o tom, že není žádný statisticky významný rozdíl mezi online a klasicky poskytovanou intervencí (Norwood et al., 2018), a že terapeutické spojení není závislé na formě kontaktu. Je lhostejné, zda se jedná o setkání tváří v tvář či distančním způsobem (Cataldo et al., 2021).

To však platí jen pro setkání, která jsou synchronní. U asynchronních forem, jako je email, diskusní vlákna a další, dochází již k příliš velkému oddálení se účastníků, protože chybí bezprostřední autenticita a sdílená dynamika hovoru (Håland, Melby, 2015).

Na druhou stranu při telefonickém (či jiném striktně auditivním přenosu) již je tělesná přítomnost cítit více; zejména díky funkci lidského statoakustického aparátu, který zpracovává nejen slyšené slovo, ale také melodii, prozódii, reaguje jinak na takzvaný kulatý hlas, který uklidňuje tím, že stimuluje parasympatickou reakci (Agustus et al., 2018).

Nelze proto technologii redukovat na pouhého přenašeče, ale spíše určitého posla, který přenáší část lidské existence, včetně dojmu z tělesného projevu, kterou do určité míry transformuje a ovlivňuje a přispívá tak k jedinečnému způsobu interakce, která je závislá na formě přenosu (Arminen et al., 2016).

Otázka vnímání tělesné přítomnosti při videokonferenci je ještě komplikovanější. Ačkoliv při takové formě kontaktu lze vidět někdy i značnou část postavy a gest druhého, z recentního výzkumu vychází překvapivé zjištění, že při videokonferenci je vedoucí oblastí zájmu a koncentrace pozornosti výhradně obličej (García et al., 2022). Autoři rovněž zdůrazňují to, že jako důsledek chybění tělesné přítomnosti mají účastníci obecně tendenci jako kompenzaci používat zvýšení verbálního projevu a neverbálního chování, což může narušit i důležité chvíle ticha, které bývají místem umožňujícím zastavení a introspekci. Přehrávání mimiky a vyplňování okrsků ticha slovní produkcí potvrzují i další prameny (Weimber, Rolnick, 2020).

García (2022) jmenovitě zmiňuje, že videokonference připravuje, byť někdy jen částečně, o důležité informace o tělesném procesu účastníků. Mohou se tak ztratit důležité další informace, jako je způsob držení těla, vzorec dýchání, strnulost, podupávání nohama. Právě tato oblast však při supervizi může hrát velmi důležitou úlohu, neboť tělesné reakce, jsou-li reflektovány, mohou obohatit uvědomění si situace a přispět ke zkvalitnění práce (Bownas, Fredman, 2017).

Jako jednoznačně podporující faktor v online prostředí je pohled z očí do očí. Jeho dosažení však může být velmi náročná situace, a to jak z hlediska praktického, tak technologického (Weimber, Rolnick, 2020). Jestliže se osoba totiž zaměří na obrazovku a obličej na ní, tak druhý člověk nemá dojem, jako by pohled směřoval právě z očí do očí.

Toho je možno dosáhnout buď pomocí specifických kamer, které jsou umístěny tak, aby co nejvíce zakřivily obraz a k tomuto zdání se tak výsledek přiblížil, nebo pohledem přímo do čočky – což vede ke změně celé postury a zároveň ztráty výhledu na tvář člověka, s nímž je hovořeno (García et al., 2022).

V souvislosti s tím Storbacka (2020) upozorňuje na to, že rušivým vlivem při videokonferenci je funkce zobrazení sebe sama. Je-li zapnuta, účastníci se cítí ještě více pozorováni a případně hodnoceni. Mohou mít tendence tělesný projev, včetně směřování pohledu očí na sebe, a ne na osobu, s kterou hovoří upravovat. Autor rovněž podotýká, že v případě klientů dochází k tomu, že se cítí spíše sledováni, než aby byli doprovázeni, a prožívají stud (Storbacka, 2020). Pro podporu videosupervize je tak vhodné funkci zobrazení sebe sama vypnout.

## **2.4 Únava z online prostředí**

Pandemie COVID-19 znamenala rozmach distančních forem podpory, ale také poznání a prohloubení znalostí o nežádoucích dopadech, které tyto možnosti péče provázejí. Jedním z těchto problémů je únava z online prostředí, moderně též *Zoom fatigue* (pojem souvisí s velkým rozvojem využití platformy ZOOM) (Jochmannová et al., 2022).

Únavou z videokonference je míněno tělesné a duševní zmožení, které se dostavilo jako důsledek extenzivního či neadekvátního používání nástrojů pro videokonferenci. Mezi tělesné příznaky patří například bolest očí a jejich suchost, psychologické jsou pak například úzkost, stres, obavy, vyhýbavost (Riedl, 2021).

### **2.4.1 Faktory zvyšující míru únavy při kybersupervizi**

Přesto, že některé faktory, které vedou ke vzniku únavy v online prostředí, jsou intuitivní, například zraková zátěž, je celková problematika komplikovanější a stejně, jako v reálném prostředí, i ve videosupervizi únava ovlivňuje průběh a výsledek setkání (Martin et al., 2017).

Únava u účastníků videokonferencí negativně ovlivňuje četnost sezení, docházku, délku trvání a averzivní postoje (Fauville et al., 2021). Titíž autoři vyvinuli i škálu, prostřednictvím níž je možné měřit míru únavy při využití platformy ZOOM, avšak její použití je vázáno na povolení tvůrců a je zpoplatněno.

Podle Fauville (2021) se únava projevuje v rovině obecné, sociální (potřeba se izolovat), emocionální (ovlivnění nálady, hněv), vizuální (ovlivnění zraku) a motivační (potřeba se vyhnout danému setkání v online prostředí).

Reagování účastníků videokonference není stejné, jako by probíhalo při setkání tváří v tvář (Watson, 2003). Při setkání online lidé zdůrazňují mimiku, hlasitost hovoru a intenzitu smíchu, čímž dochází jednak ke snazší odečitelnosti, a zároveň vyšší míře únavy (Jochmannová et al., 2022).

K tomu navíc přispívá i faktor asynchronicity, tedy rozdílu mezi pozorováním jevu na obrazovce a zvukovým doprovodem. Tím je nejčastěji zpoždění mluveného projevu vůči pohybu rtů. Je závislé na kvalitě internetového připojení a technologickém vybavení (Smith, Gillon, 2021).

Asynchronicita, i když je minimální, je mozkiem registrována, zvyšuje kognitivní zátěž, má negativní emoční náboj, zvyšuje úroveň únavy a negativně ovlivňuje i supervizní vztah. Mluvčí je díky asynchronicitě vnímán méně přívětivě, je náročnější udržovat plynulou dynamiku (Jochmannová et al., 2022).

Důležité je věnovat pozornost času, který je tráven u obrazovek, a to jednak proto, že samotné pozorování monitoru způsobuje únavu očí, zejména, když je omezena frekvence mrkání (Kushner, 2021). Pokud navíc není upraveno spektrum světla zařízení do takzvaného nočního módu, dochází při vyšší míře sledování obrazovky k narušení kvality spánku. Toto platí rovněž při pozorování televizních obrazovek a mobilních telefonů (Gradisar et al., 2013).

Dalším faktorem podporujícím rozvoj únavy je kognitivní přetížení, ke kterému dochází při snaze zpracovat velké množství podnětů a informací během videokonference – například při změně zobrazení velikosti portréту účastníka, když začne mluvit, ozvěna při zapnutí více mikrofonů a podobně (Marrow et al., 2002).

To velmi úzce souvisí i s problematikou takzvaného *self-view* čili vidění sebe sama na obrazovce při telekonferenci. Tomuto elementu se začalo věnovat čím dál více pozornosti a ze současných výzkumů vychází, že pokud mají účastníci zapnutou tuto funkci, zvyšuje se jejich napětí a únava, jelikož dochází k neustálému hodnocení a sebekritice, přičemž u žen je tento jev častější (Fauville et al., 2021). Proto je podporující, když účastníci tuto funkci na platformě vypnou.

Kognitivní zátěž a únava jsou rovněž spojovány s obtížnějším rozeznáváním nonverbálních signálů a tím, že upřený pohled vyvolává pocit neustálého pozorování, ohrožení a vyšší citlivost vůči sdělením, která mohou obsahovat, byť konstruktivní, kritiku (Jochmannová et al., 2022).

Další faktory zvyšující únavu při videokonferencích jsou nevyhovující nábytek a špatné rozmístění, zejména umístění monitoru tak, že je na něj vidět z fyzicky namáhavé pozice (záklon či zkroucení krku), nekvalitní vybavení (mikrofony, kamery, počítač), nestabilní připojení k internetu, přítomnost dalších osob v místnosti, zvířata, nevypnuté notifikace aplikací, příchozí hovory (Maheu et al., 2020).

#### 2.4.2 Prevence únavy při videosupervizi

Protektivním faktorem vůči únavě při videokonferenci je adekvátní upravení osvětlení a celkového světelného komfortu. Nejedná se jen o nastavení úrovně jasu obrazovky a množství takzvaného modrého světla, které přispívají k vyšší únavě a narušují kvalitu spánku, ale i redukci odlesků na monitoru od světla a slunce (Döring et al., 2022).

Další možností, jak snížit únavu při videokonferenci, je věnovat pozornost ergonomii. To zahrnuje výběr vhodné židle, střídání poloh nebo alespoň krátké protažení, umístění monitoru tak, aby na něj bylo možno vidět bez napětí v krční a šíjové krajině a použití sluchátek, která redukují okolní hluk. Velmi podrobně se této problematice věnuje i česká Bezpečnost práce (BOZP), která vypracovala metodický pokyn bezpečí a zdraví při práci u počítače (Skolenibozp, 2018).

Důležitým faktorem snižujícím únavu z videokonference je prevence vyrušení a narušení soukromí. Riziko, že někdo vstoupí náhle do místnosti, vede k tomu, že se účastníci cítí ostražitě, což zvyšuje míru únavy. Je proto důležité zajistit tiché, nerušené prostředí, kde se nenachází zvířata, jiní lidé, výrazné dekorace, vypnutí mobilních telefonů a notifikací (Smith, Gillon, 2021).



### 3 Výzkumná část

Ve výzkumné části práce podrobně popisují realizaci smíšeného výzkumu v designu kvalitativní část – kvantitativní část. Rozebírám epistemologické východisko, metodologii, formulaci výzkumných otázek, etické aspekty a sebereflexi role výzkumníka.

#### 3.1 Zaměření výzkumu a výzkumné otázky

Zaměření výzkumu vycházelo jednak z oblasti studijního oboru supervize, a dále zejména z aktuálního společenského kontextu. Studium na Fakultě humanitních studií Univerzity Karlovy jsem z velké části absolvoval v době pandemie COVID-19, kdy z důvodu protiepidemických opatření probíhala výuka distanční formou, a to právě pomocí videokonferencí.

V téže době, než byla ustanovena náležitá pravidla, probíhala i část zdravotní péče, včetně psychoterapie, již se odborně věnuji, distanční formou. S ohledem na další mé profesní zaměření, jímž je řízení kvality a rizik ve zdravotnictví, jsem si zvykl klást si otázky, které jsou zaměřeny na to, zda je daný proces prováděn efektivně, bezpečně, a zda neexistuje strategická mezera pro zlepšení. Stejnou měrou pro mě bylo důležité, aby výsledky mohly nalézt praktické uplatnění.

Cílem výzkumné části předkládané diplomové práce je vytvořit praktický nástroj pro supervizory, který bude obsahovat seznam faktorů podporujících zdárný průběh videosupervize. Tento nástroj jim pak může sloužit jako vodítko pro kontrolu, ovlivňování a zkvalitňování těch prvků, které k úspěšnému průběhu supervizního setkání přispívají. Původním záměrem, který byl představen v Projektu diplomové práce (Příloha 1) bylo vytvoření jednoduchého kontrolního listu (*checklistu*). Jak však bude vysvětleno dále, tato forma se ukázala být nedostatečnou.

- **Výzkumná otázka:** Jaké faktory jsou nezbytné pro zdárný průběh videosupervize z pohledu supervidovaných?
  - Doplnující otázka 1: Existují ještě další podpůrné faktory, které usnadňují zdárný průběh videosupervize, které nejsou zmíněny v použité literatuře?
  - Doplnující otázka 2: Jak vnímají videosupervizi supervidovaní a supervidující?

### 3.2 Metodologicko-epistemologické východisko

Výstup z diplomové práce má najít praktické využití v supervizní praxi. Z toho důvodu je epistemologickým východiskem *practice research*, volně přeloženo výzkum pro praxi. Uggerhøj (2011) jej definuje jako výzkum, kterýžto vychází z intenzivní a těsné spolupráce mezi praktikujícími osobami a výzkumníkem. Ten pak využívá pohledů a znalostí lidí, kteří výstup z výzkumu využijí ve své praxi, a to s cílem ji zkvalitnit.

Pro naplnění cíle diplomové práce byla použita metoda smíšeného výzkumu, který zahrnoval kvalitativní a kvantitativní část. K tomuto designu jsem se přiklonil na základě doporučení vedoucí práce, doc. PhDr. Zuzany Havrdové, CSc., a dále rovněž po konzultaci s doc. Mgr. Monikou Bosou, Ph.D. během odevzdávání Projektu diplomové práce (Příloha 1). Vnímám jsem značné limity v rovině kvalitativní části, s níž jsem neměl dosud velkou zkušenost, což podrobně rozebírám v kapitole věnující se sebereflexi v roli výzkumníka.

### 3.3 Kvalitativní část výzkumu

Kvalitativní část výzkumu byla zvolena pro podrobnější exploraci názorů a postojů jak supervizorů, tak supervidovaných, které se váží k výzkumné otázce a podotázkám. Cílem bylo jednak zjistit, zda navrhovaný dotazník obsahuje vše podstatné, nebo praxe účastníků videosupervize odhaluje ještě další, nezmíněné faktory, a rovněž prozkoumat, jak je videosupervize účastníky vnímána.

Před realizací kvalitativní části jsem připravil dotazník podpůrných faktorů při videosupervizi, který jsem sestavil na základě studia odborných zdrojů zmíněných v teoretické části práce. Tato 1. verze dotazníku je součástí příloh diplomové práce (Příloha 2), a dotazník byl poté díky analýze dat z kvalitativní části upraven a distribuována v rámci kvantitativní části výzkumu (Blíže kapitola 3.5). Označení faktorů na technické a procesní sloužilo výhradně pro moji orientaci, ve finální verzi dotazníku jsem jej nepoužil, jelikož by takové rozdělení podpůrných elementů mohlo zkreslit výsledky.

Hendl (2008) uvádí, že kvalitativní výzkum může doplnit výzkum kvantitativní, a to zejména v případě, že je potřeba zevrubnějšího uchopení a porozumění jevu. Oproti tomu jiné zdroje (Novotná et al., 2019) uvádějí, že jednotná definice kvalitativního výzkumu není ustálena. Hlavním nástrojem pro získávání dat jsou různé typy rozhovorů (Veselá, 2006), přičemž v této výzkumné části bylo využito dvou ohniskových skupin.

Ohnisková skupina (*focus group*) (Švaříček, Šed'ová, 2014), jak napovídá český název metody, je rozhovor s více participanty, který je moderován výzkumníkem, přičemž vedoucím bodem – ohniskem – je určité téma, kolem něhož jsou soustředěny otázky (Novotná et al., 2019). V současné době existuje využití takzvaných online ohniskových skupin v oblasti výzkumu v oblasti sociální práce (Keemink et al., 2022). Tato metoda například umožňuje účast participantů, kteří by se jinak nemohli kvůli vzdálenosti či jiných překážek dostavit.

Další výhodou při *online focus group* je možnost přímého nahrávání. Odpadá rovněž nutnost nalezení vhodného místa pro realizaci ohniskového rozhovoru (Moore et al., 2015). Na druhou stranu je potřeba pamatovat na nutnost stabilního a dostatečně rychlého internetového připojení, vyjasnění pravidel komunikace v online prostředí a zabezpečení soukromí participantů (Poliandri et al., 2023).

### 3.3.1 Výběr participantů ohniskových skupin

První ohniskovou skupinu tvořili supervidovaní, druhou supervizoři. Podmínkou zařazení byla předchozí více než jednorázová zkušenost s videosupervizí, a to pro snížení rizika zkreslení vnímání a postoje novou zkušeností (Weimber, Rolnick, 2020).

Postoj k počtu účastníků ohniskových skupin se v průběhu práce proměňoval, neboť praktická realizace se ukázala složitější než dodržení odborných doporučení. V textu Projektu diplomové práce jsem původně uvažoval nad jednou ohniskovou skupinou s šesti účastníky (tři supervidovaní, tři supervizoři). Během konzultace s vedoucí diplomové práce jsme pak změnili přístup – rozdělení na dvě skupiny.

Důvody byly praktické. Bylo snadnější nalézt shodu na datu a času realizace ohniskových rozhovorů. Zejména však k tomuto rozdělení vedlo to, že výzkumná otázka směřuje k očekáváním jednotlivých participantů od sebe navzájem. Tedy zjistit, co potřebují supervidovaní od supervizorů a, *vice versa*, supervizoři od supervidovaných, aby průběh videosupervize byl zdárný.

Realizoval jsem proto dvě *focus groups*, jedna proběhla se supervizory, druhá se supervidovanými, přičemž v každé se zúčastnili tři komunikační partneři. Existují různé zdroje, které se v minimálním počtu participantů rozcházejí, přičemž tři účastníci jsou uváděni jako minimální počet pro to, aby již vznikla dynamika a možnost reakce na sdělení druhého (Reichel, 2009).

Participantů pro skupinu supervizorů i supervidovaných byli osloveni tak, aby obsáhli sociální i zdravotnické profese. Emailem jsem kontaktoval vedoucí psychosociálního centra a psychotherapeutické asociace, protože jsem chtěl oslovit co nejširší území.

V emailu byli účastníci seznámeni se zaměřením *focus group*, odhadem časové náročnosti (maximálně 90 minut), formě videokonference, s potřebou pořídit nahrávku z rozhovoru i informací o tom, že po přepisu záznamu bude tato smazána. Informoval jsem rovněž o tom, že zájemcům bude zaslán podrobný informovaný souhlas s účastí ve studii a nabídnul jsem, že po zpracování dat, odevzdání a případném obhájení práce jim mohu poskytnout výstupy.

Jak jsem byl upozorněn již při studiu, a následně konzultacích s vedoucí diplomové práce, zájem participantů nebyl valný, nicméně postupně zafungoval efekt sněhové koule (Novotná et al., 2019), jelikož jsem následně získal již přímý kontakt na možné zájemce.

Pro skupinu supervizorů jsem takto zapojil tři účastníky (zájemců bylo celkem pět, nicméně dva přestali komunikovat a nemám o nich žádnou další zprávu). Skupinu supervidovaných tvořili rovněž tři participantů.

Ve skupině supervizorů se jednalo o 3 ženy ve věkové skupině 4. a 5. decennia, které se věnují širokému spektru supervizních procesů (individuální, týmová, skupinová) ve více oblastech (sociální práce, zdravotnictví, management, psychoterapie, spirituální péče). Skupinu supervidovaných tvořily 3 ženy mezi 25. a 40. rokem věku, 2 z nich pracují v oblasti sociální práce a jedna v oblasti sociálně-zdravotního pomezí.

### 3.3.2 Popis realizace ohniskových skupin a tvorby dat

Obě ohniskové skupiny jsem realizoval pomocí předplacené a chráněné aplikace ZOOM, která umožňuje i záznam zvuku a obrazu. Rozhovory proběhly v měsíci dubnu 2023 se čtyřdenním odstupem. Z videokonferencí jsem pořídil audiozáznam a dělal si průběžné polní poznámky o průběhu. Před zahájením jsem od účastníků obdržel informovaný souhlas s účastí ve výzkumu, formulář je součástí příloh práce (Příloha 3).

Na skupiny jsem si přichystal scénář a doplnil jej ještě obecnými doporučeními pro realizaci ohniskového rozhovoru, jako například nevnášet vlastní prekoncepce, být neutrální, hlídat čas, vysvětlit pravidla (Novotná et al., 2019). Skript jsem upravil ve spolupráci s vedoucí práce, jelikož můj návrh byl příliš obsáhlý, složitý. Neměl jsem dosud zkušenost s praktickou realizací této metody, a proto jsem postupoval příliš rigidně, což blíže rozebírám v sebereflexi.

V úvodu jsem v každé ze skupin vysvětlil znovu účel vzniku setkání, seznámil jsem participanty s pravidly (hovoří vždy jeden, lze mluvit v časovém bloku vícekrát, nerozporovat názory druhého, ale možnost reagovat na ně). Vysvětlil jsem, co je míněno pojmem videosupervize (v souladu s jejím vymezením v teoretické části práce).

Otázky pro scénář ohniskových skupin byly navrženy tak, aby pomohly ozřejmit postoje účastníků videosupervize, a zároveň umožnily prozkoumat, co podporuje či naopak znemožňuje zdárný průběh videosupervize. Výhodou aplikace ZOOM je, že lze použít chat jako *flipchart*, kde jsem jednotlivé otázky kopíroval. Do diskuse jsem nezasahoval, pouze jsem hlídal čas.

Otázky byly identické pro obě skupiny, až v poslední položce, která se měnila podle účastníků (Co potřebovali specificky od supervizora či naopak, supervizoři od účastníků, aby videosupervize byla zdárná).

- **Oblast 1: Postoje k videosupervizi:**

- a. V čem vidíte výhody videosupervize ve srovnání se supervizí „na živo“?
- b. V čem vidíte nevýhody videosupervize?
- c. Vidíte nějaká rizika videosupervize?
- d. Kdy byste určitě nechtěli videosupervizi? Příklady z vaší praxe

- **Oblast 2: Jak udělat co nejlepší videosupervizi:**

- a. Potýkali jste se s potížemi před první videosupervizí?
- b. Co vám s tím pomohlo nebo „by pomohlo“ během videosupervize?
- c. Na čem podle Vás nejvíc záleží, aby byla videosupervize zdárná?
- d. Je něco, co jste vědomě dělali na základě vaší zkušenosti během videosupervize, aby její průběh byl zdárný?
- e. Je něco, co jste potřebovali specificky od supervizora/supervidovaných během videosupervize, aby byla zdárná?

Oba audiozáznamy jsem poté doslovně přepsal, aby byl zachován jazyk respondentů. Do textu jsem přidal poznámky o mimice, pokud byla výrazná, případně emočním doprovodu (smích a podobně).

### 3.3.3 Analýza a zpracování kvalitativní části výzkumu

Podle Hendla (2008) je kódování základním stavebním kamenem při analýze dat v kvalitativním výzkumu, přičemž kódy umožňují orientaci, a následně lze přejít k vytváření kategorií čili tomu, co propojuje a zastřešuje kódy (Tamtéž). Po doslovném přepsání obou rozhovorů do souboru WORD jsem v programu ATLAS.ti, který jsem pořídil z oficiálního zdroje, začal s otevřeným kódováním, protože jsem chtěl zjistit, jestli v původních položkách dotazníku neschází určité elementy.

Při kódování obou přepisů jsem nakonec získal 88 kódů, které jsem sdružil do kategorií. Postupoval jsem podle dvou hlavních oblastí ze scénáře čili postoje k videosupervizi a tomu, co pomáhá pro její nejlepší průběh. Ke kódování jsem se vracel několikrát, uvědomoval jsem si, že oproti kvantitativnímu výzkumu mi scházela zkušenost a potřeboval jsem se vyrovnávat s tím, že nejsou tolik daná pravidla „jak to dělat na 100 % správně“ (Hendl, 2008). Toto reflektuji v příslušném oddílu práce.

V tabulce níže (Tab. 1) uvádím kategorie v každé oblasti s příklady kódů. Revidoval jsem poté první verzi dotazníku a upravil některé formulace a položky, a tento upravený dokument jsem poté použil pro kvantitativní část výzkumu.

V programu ATLAS.ti jsem kodoval poprvé, moje dosavadní zkušenost zahrnovala toliko textový editor WORD. Oproti němu v uvedeném programu bylo možné kódovat rychleji pomocí klávesových zkratk, velkou výhodou spatřuji v tom, že bylo možné vygenerovat EXCEL s jednotlivými kódy, což mi umožňovalo zamyslet se nad případnými spojitostmi.

Tabulka 1 Kategorie a příklady kódů

Oblast 1: Postoje k videosupervizi	
Kategorie	Příklady kódů
Dostupnost	Kdekoliv Vzdálenost COVID-19
Nároky	Změna Vyšší věk Čas
Omezení	„To, co není vysloveno“ Kříze Konflikty Nouzové řešení
Oblast 2: Jak udělat co nejlepší videosupervizi	
Kategorie	Příklady kódů
Kompetence supervizora	Aktivní supervizor Online techniky Zručnost
Kvalitní vybavení	Sluchátka Kamera Stabilní připojení
Podpůrné prostředí	Pohodlí Domácí prostředí Zobrazení sebe sama
Jasná a dohodnutá pravidla	Hlášení se o slovo Pravidla komunikace Jiná práce
Sebepéče	Únava Soukromí Fyzické dopady
Vzájemná výměna	Odpor Učení se od sebe Přijetí

Zdroj: Vlastní zpracování

Nad danými kódy a kategoriemi a záznamem textu jsem se posléze ještě zamýšlel z hlediska obsahu; uvědomoval jsem si, že obě skupiny hovořily o čtyřech dominantních oblastech, a sice:

1. Výhodné na videosupervizi je, že...
2. Nevýhodné či ohrožující při videosupervizi je, že...
3. Videosupervize je dobrá, když...
4. Videosupervize není dobrá, když...

Určité kódy prostupovaly různými oblastmi. Tak například kódy „*odpor*“ (k videosupervizi) a „*přijetí*“ (videosupervize) by bylo možno zařadit jak do oblasti postojové, tak do oblasti podpůrných faktorů. Rozhodl jsem se je zařadit do druhé uvedené, a to pro způsob, jak o nich hovořili participanté.

### 3.3.4 Presentace výsledků kvalitativní části výzkumu

V následujícím textu se věnuji čtyřem výše uvedeným oblastem. Provedl jsem obsahovou analýzu (Hendl, 2008) přepsaných rozhovorů, protože mě zajímalo, o čem účastníci ohniskových skupin hovořili, jaká témata se objevovala. Výsledky předkládám níže a doplňuji je příklady reprezentativních tvrzení. Uváděné citace jsou převedeny do spisovného jazyka a je odstraněno opakování slov. Je-li používáno označení „*účastníci*“, jedná se o souhrnné pojmenování všech členů videosupervize, tedy nejen pro supervidované.

Výsledky kvalitativní části výzkumu odpovídají na výše uvedené a stanovené doplňující výzkumné otázky, a sice:

- Doplňující otázka 1: Existují ještě další podpůrné faktory, které usnadňují zdárný průběh videosupervize, které nejsou v použité literatuře zmíněny?
  - Oblast: Videosupervize je dobrá, když...
  - Oblast: Videosupervize není dobrá, když...
- Doplňující otázka 2: Jak vnímají videosupervizi supervidovaní a supervidující?
  - Oblast: Výhodné na videosupervizi je, že...
  - Oblast: Nevýhodné či ohrožující na videosupervizi je, že...

S ohledem na to, že ohnisková skupina začala oblastí postojů k videosupervizi, jelikož se jedná o pozadí, na němž videosupervize probíhá, nerozděluji v dalším textu výsledky dle výzkumných podotázek, ale podle toho, jak se pro mne při analýze dat postupně ukazovaly.

Nedodržoval jsem přísně kategorie, které vzešly z vytváření kódů, jelikož, jak rozebírám v reflexi, mi taková optika začala připadat omezující, a nakonec jsem použil jazyk, který mi připadal přívětivější a lidštější, patrně jako moje reakce na téma technologií v supervizi.



### 3.3.4.1 Výhodné na videosupervizi je, že...

- **Je dostupná**

Podle participantů obou ohniskových skupin lze jako společný nosný bod výhod videosupervize uvést dostupnost, a to zejména v době pandemie COVID-19, která byla jako důležitá součást zkušenosti zmiňována v obou skupinách.

Supervizorka A: „*(Výhodou videosupervize je) tak prostě tady ta praktická výhoda, že prostě jsme se vůbec mohli potkat, když to nešlo naživo. Nemohla jsem jít třeba do nemocnice, kde jsem dělala supervizi, protože tam nepouštěli v COVIDu lidi z venku a podobně.*“ Supervidovaná A: „*(Výhodné je) když by se to chtělo a šlo tak tam může být (kdokoliv) třeba z Řecka*“.

Téma COVID-19 se objevovalo opakovaně, a to v různých kontextech. V osobní žité zkušenosti účastníků se opakovaně rovněž ukazovalo to, že COVID-19 byl důvod, proč k videosupervizi bylo přistoupeno, což zmiňovala Supervidovaná A: „*Ale my začali tohle (videosupervizi) dělat během COVIDu, nevěděli jsme, jestli to tak půjde a supervizorka také říkala, že neví, zda to půjde.*“ Zde se objevila i pochybnost na obou stranách, zda takový formát supervize bude vůbec možný.

Tento faktor se jeví v celém kontextu tématu jako důležitý, jelikož právě doba pandemie COVID-19 odstartovala (nejen) v supervizi větší zájem o to, jak adaptovat dříve ryze osobní model podpory na online prostředí (Fitria et al., 2021), což reflektuje i sdělení jiné účastnice ohniskové skupiny, Supervidované C: „*Připadá mi to zase neuvěřitelné, jak ty věci (online supervize) šly rychle dopředu během COVIDu*“.

- **Přináší úspory**

Dle osobní zkušenosti supervidovaných i supervizorů je výhodné na videosupervizi to, že přináší různé úspory – finanční, časové, prostorové a další. Hawkins a Shohet (2004) konečně uvádějí, že například to, že supervidovaní za supervizi platí, nebo musí počítat s dohodnutým časem, je faktorem, který ovlivňuje motivaci a zapojení účastníků při klasickém uspořádání. Může se jednat rovněž o významné překážky. Pro videosupervizi se oproti tomu ve zkušenostech participantů oproti tomu například ukázalo, že dodatečné náklady na cestování a další prvky mohou odpadnout.

Supervizorka C: „*Určitě si myslím, že je to absence nákladů času, to znamená (...) pro supervizi organizace je toto možnost, jak v jednom čase bez dopravních nákladů se mohou všichni připojit, když nepracují na jednom pracovišti. Takže to je hodně dobré, a v rámci individuálních supervizí je to hodně podobné, nemusí (supervizant) opouštět své pracoviště na den na hodinu kvůli supervizi a pak zase zpátky, ale může se třeba připojit.*“

Supervidovaná B: „*Když ten supervizor je moc dobrý, a ještě z dálky, tak si ho jde užít i tak, že se nemusí cestovat, což třeba někdy nejde.*“ Toto však může být s výhodou jen pro některé, jak zmiňovala Supervidovaná C: „*To je ale asi spíš (výhoda) pro toho supervizora. Že nemusí nikam chodit.*“ Bývá totiž v praxi běžné, že supervizor dochází či cestuje za supervidovanými. A v tomto uspořádání tato situace odpadá.

Ze své praxe a zkušenosti v pozici supervidovaného si uvědomuji, že například nutnost zajistit si čas během pracovního dne na supervizi ovlivňovalo i můj postoj k ní. Havrdová (2008) například uvádí, jak je důležitá shoda na časových, finančních a jiných podmínkách mezi všemi strany kontraktu při klasickém uspořádání. Jak bylo uvedeno v teoretické části, a jak ukazuje zkušenost účastníků, právě jasná dohoda na těchto bodech je důležitým podpůrným elementem (Blíže v bodě „*Videosupervize je dobrá, když...*“).

V tomto bodě se zároveň ukazuje, že co může být pro někoho časová úspora a výhoda, může být pro někoho nevýhoda. Jedna ze supervidovaných sdělovala názor, že možnost skloubit více věcí dohromady (například videosupervizi a hlídání dítěte), je sice z praktického hlediska časově úsporné, ale jak ukazuje bod „*Videosupervize není dobrá, když...*“ (Dále v textu), přítomnost jiných osob při videosupervizi či možnost vyrušení jsou faktory, které byly ve zkušenosti účastníků *focus groups* opakovaně zmiňovány jako negativní.

Supervidovaná B: „*Když bych to vzala věcně, tak (...) někdo má doma dítě, tak ho tam (při videosupervizi) může mít.*“ Zde se ukazuje, že co může být výhodné z praktického a lidského hlediska, tak při samotné realizaci videosupervize stejná situace může být přítěží. Jak bylo diskutováno v teoretické části, zásah do soukromí bývá spojován s nepříjemnými pocity, a pro účastníky představuje zdroj distrakce.

- **Umožňuje být přítomnými**

Dále se objevovalo téma přítomnosti účastníků, kteří se jinak na supervizi z různých důvodů (například nemoc, služební cesta) nemohou dostavit, a toto uspořádání umožňuje, aby se zapojil každý, kdo má potřebné technické vybavení.

Supervizorka B: *„Někdy mám i skupinu naživo, a jeden z nich nemůže přijet naživo, třeba kvůli nemoci, a a tak jsme si zvykli dělat hybridní supervize, kdy ten člověk se účastní a máme ho tam v krabičce v počítači. To vidím jako neskonalé velkou výhodou.“*

Taková situace si zaslouhuje zvláštní pozornost, a přesahuje zaměření i rozsah diplomové práce. S ohledem na odborné prameny (Jochmannová et al., 2022, Bender, Dykeman, 2016) je potřeba poznamenat, že hybridní forma, tedy kombinace synchronního setkání tváří v tvář a rovněž synchronního setkání pomocí například videosupervize, klade na supervizora i účastníky zvýšené nároky, a to zejména na udržení dynamiky, pozornosti a náležitosti zapojení všech členů, což může být ještě náročnější, užíje-li se asynchronní online supervize (pomocí chatu) (Bender, Dykeman, 2016).

Kreativní zacházení s tímto faktorem například ukazuje Supervizorka C při sdílení její zkušenosti: *„Další věc, která byla hodně důležitá, že i když nebylo dobré připojení, tak účastník psal do chatu, a já jsem to pak četla, jakoby zazněl (účastník) ve skupině. I když neměl mikrofon nebo neměl ani tu kameru, ale aby minimálně byl přítomen a cítil se přítomen.“*

- **Může pomoci v zapojení se**

Zajímavou zkušenost přinášel pohled supervidovaných, a sice, že při videosupervizi může specifické uspořádání, v porovnání s klasickou supervizí, pomoci překonávat stud, ostych a další blokuující faktory.

Supervidovaná B: *„Já jsem se víc osmělila. Když je tam moc lidí a ještě když ten supervizor se dívá (na supervidovanou), tak to byla výhoda.“* Na druhou stranu, objevovala se zkušenost i opačná, Supervidovaná C: *„Bylo složitější se odhodlat a vlastně možná ne odhodlat, ale realizovat ten krok (...) v tom fyzickém (setkání) je to takové spontánní.“*

Zkušenost supervidované navazovala na téma přihlašování se o slovo, které se při setkání tváří v tvář nerealizuje, a že aplikace umožňující videosupervizi mohou přinášet i těžkosti. Supervidovaná C: „*Ted' (zmáčknout tlačítko) ruka nahoru, program se aktualizoval a bylo to (tlačítko) jinde*“.

- **Jde mít svoje „hnízdečko**

Pohodlí, dle jedné z účastnic „*hnízdečko*“ je jedním z průsečíků výhod videosupervize i podpůrných faktorů dle zkušeností sdělovaných při ohniskových skupinách. Zrcadlovým obrazem je poté nevýhoda v podobě únavy z pobytu v online prostředí, který je prezentován dále.

Dle Supervidované B to, že: „*...jsem mohla mít teplé ponožky a kafe, byla jsem doma s kočkou, a to bych v práci nemohla,*“ byla důležitá výhoda videokonference, avšak na tomto místě je potřeba zmínit jednak moji vlastní zkušenost v pozici supervizora, ale i v odborné literatuře (například Havrdová, 2008, Hawkins, Shohet, 2004), že různé způsoby distrakce (zmiňované domácí zvíře) může působit rušivě a bránit reflexi účastníků. K tomu například Supervidovaná C: „*Ale co mi určitě pomohlo, bylo udělat si tam takové hnízdečko, aby mi bylo dobře, nic mi nechybělo, netlačilo. Já jsem si pak třeba změnila židli. Taky jsem si oddělala krámy ze stolu, takové ty věci co tahají oči*“.

Jak bude rozebráno v kapitole o podpůrných faktorech videosupervize, přítomnost jiných osob, případně zvířat, je potřeba podrobit dle zkušenosti účastníků *focus group* diskusi a na jejím základě se mezi účastníky a supervizorem jasně dohodnout na tom, jestli je to přípustné či nikoliv.

Supervizorka B zmiňovala, že z její zkušenosti může domácí prostředí pomoci k důvěrnějšímu vztahu: „*Někdy hraje docela příjemně to domácí prostředí, že mi připadá, že ti lidé jsou více otevření a víc taková familiárnější. Ještě pomáhalo, že si člověk může vzít svůj hrníček, zabalit se do deky, má to své prostředí, tak třeba (to) byla velká pomoc*“.

Závěrem ke kapitole o výhodách videosupervize konstatuji, že při zpětném čtení přepisů rozhovorů z ohniskových skupin jsem byl překvapen, že se jednalo o relativně skromnější část, než u ostatních témat. Jako by bylo pro supervidované i supervizory těžší najít „to dobré“. To může souviset i s tím, že participantů z obou skupin zmiňovali, že vnímají videosupervizi jako nouzové řešení, kde nalezení výhod může být náročnější

### 3.3.4.2 Nevýhodné či ohrožující při videosupervizi je, že...

- **Je tak trochu Popelka**

Oběma ohniskovými skupinami zazněla zkušenost, že videosupervize přišla během COVID-19 trochu jako nechtěná návštěvnice, jako řešení z nouze; neubráním se fantazii Popelky, která je ustrkována a brána toliko na milost. Supervizorka A: *„Já to pořád vnímám jako nouzovou záležitost, protože mně se prostě pracuje hůř. Navzdory celé té dostupnosti. Takže možná, asi, jsem byla jinak nastavená, ta moje ochota v COVIDových dobách, kdy to byla třeba jediná možnost a jinak to nešlo, ale v době, kdy je to jako alternativa, nebo varianta, tak prostě já preferuji tu supervizi naživo.“*

Toto téma se blíže prolíná i téma odporu a nepřijetí této modality, což se objevovalo jako faktor, který zdárnému průběhu videosupervize brání, čemuž je věnován prostor příslušné kapitole 3.3.4.4. Zde pro kontext uvádím zkušenost téže supervizorky, která odpovídala na otázku, co pomáhá zdárnému průběhu: *„Mluvím zase o těch dobách COVIDových, protože tam mám největší zkušenost s online supervizí, teď už ji dělám jen naživo. Tak jako když jsme to vzali nějak víc na milost, jakože je to něco, co umožňuje zase něco jiného než to setkání naživo, které bychom třeba radši, tak mi přišlo, že to nějak šlo líp.“*

V kontextu supervize, ale například i psychoterapie, je vnímání postoje vůči nim zásadní. Je důležité, zda jsou přijímány, je vůči nim odpor, a to, zda je správně vnímán a pochopen jejich účel a smysl. Jak dokladuje empirická zkušenost, ale například i odborné zdroje (Liddle, 1986). Pokud je psychoterapie či supervize vnímána pouze jako *„místo, kde si jdeme popovídat“*, její efekt může být nedostatečný, a je kruciólní vyjasnit očekávání a postoje účastníků již při domlouvání kontraktu (Tamtéž, Havrdová, 2008).

- **Ztrácí se „To, co není vysloveno“**

Mezi supervidovanými i supervizory se objevovaly názory založené na jejich osobní zkušenosti, které byly v souladu se zjištěními uvedenými v teoretické části práce. Týkaly se omezení, která přináší omezený kontakt s druhými pomocí videokonference, zejména značná redukce informačních vjemů z nonverbální úrovně (Weimber, Rolnick, 2020). Zejména ve skupině supervizorů bylo opakovaně zmiňováno, že při videosupervizi něco uniká.

Supervizorka C: „Myslím, že tam (ve videosupervizi) chybí osobní kontakt, takže když je to třeba týmová supervize týmu, který je z různých částí země nebo krajů, tak vlastně není dostatečně dobrá znalost energie, která v tom týmu je, zatímco když je to supervize osobní, tak já můžu vnímat i něco, co není vysloveno. A to na tom ZOOMu nejde.“

Ve shodě Supervizorka A dodávala: „Takže ta technika tam byla někdy i proti nám. No a to, že prostě někdy i chybí nějaká ta informace, nebo že se nedá navnímat v tom (online prostředí) zdaleka všechno, tak to jsem zaznamenala.“

Podobnou zkušenost spojenou s limitem videosupervize přinášela i Supervizorka C, která ji zaznamenala při práci s týmem procházejícím krizový období: „Třeba tým, který je v krizi. Opravdu je tam spousta takových těch nevyřčených emocí, je to takové všechno pod hladinou. Tak si dokážu představit, že tam v tomhle případě bych určitě nešla do online supervize, určitě bych ten tým chtěla mít na místě a pracovat s ním v poli.“

Uvedené zkušenosti patrně souvisí jednak s technickými limity videosupervize (Weimber, Rolnick, 2020), a zároveň je v souladu s poznatky neurověd. Ty zmiňují, že ač si to neuvědomujeme, neustále registrujeme množství informací, které pro pocit kontaktu s druhým nutně potřebujeme, například i velmi drobné stahy mimických svalů (Siegel, 2012). Tento kanál je pak v online prostředí přirozeně zúžen (Jochmannová et al., 2022), jelikož není možné dotýčněho cítit, nemusí být dobré rozlišení obrazu a podobně.

V této oblasti vnímali ze své zkušenosti supervidování limit rovněž, například Supervidovaná A: „(Protože) se neví, jestli někdo už domluvil, jestli supervizor domluvil, nebo se jenom nadechuje, já myslím že v tom normálním způsobu (supervize) je to víc viditelné, tady se na to musím vědomě jakoby zaměřovat, asi jak tam nevidím kolegyně celé.“

- **V ní chybí „celý člověk“**

S nepřítomností „celého člověka“ ve videosupervizi jakožto nevýhodou byly zkušenosti v obou ohniskových skupinách. Například Supervidovaná C ve spojitosti s tím uváděla ještě pandemii COVID-19 a zintenzivnění prožitku vnímání samoty: „*No tam (při videosupervizi) nikdo není fyzicky, připadala jsem si sama někdy, ještě jak bylo všechno zavřené (během pandemie), tak to jakoby bylo umocněno.*“

O podobné zkušenosti hovořila i Supervizorka A z její pozice: „*Zažila jsem třeba to, že jsem nemohla třeba přijít. To bylo v nemocnici, kde byla dvojice kolegyň, které jsem supervidovala, a v té době se část nemocnice proměnila na COVIDárium, a ony byly nesmírně exponované, zatížené, bylo to těžké pro ně. A to že, jsem tam nemohla přijít ony fakt hodně vnímaly, že tam nejsem s nimi v tu chvíli. Že vlastně jsem někde jinde, přes tu obrazovku. To bylo až takové dojemné, když už jsem tam mohla přijít za nimi. Ony si toho nesmírně cenily, že tam jsem. Byl to přece takový pocit jejich osamění.*“

Tak, jako může možnost videosupervize přinést možnost vidět se i přes překážky, například z důvodu pandemie, tak podle zkušenosti sdílené při *focus group* může rovněž podtrhnout pocit osamělosti. Videosupervize může s pocitem izolace pracovat a mírnit jej, pokud supervizor vědomě pracuje s pocitem přítomnosti a pomáhá supervidovaným reflektovat pocit osamělosti a přivádět je k mechanismům, jak s ním mohou nakládat (Grames et al., 2023).

- **Ticho tam zní jinak**

Zkušenosti supervizorů se doplňovaly v rovině prožitku vážení se k tichu v online prostředí, které se jevílo tíživěji než v klasickém supervizním uspořádání. Supervidovaná B sdílela: „*Mně přijde, že na onlinu ticho zní hůř. Když jsme naživo, tak na sebe koukáme a není to tak tíživé jako na onlinu, když je ticho. Tak to vede do určitého (tlaku), že by asi někdo měl začít mluvit. Ale to jsem u nevýhody onlinu.*“ Tento svůj postoj ještě posléze tatáž supervizorka doplnila: „*Třeba že když přehazuju (karty) na whiteboard, tak těch pět minut se tváří jako deset minut! A pak, když hledají ty karty, tak jak už jsem zmínila, to mlčení zní jinak, přes ten počítač, než když se vidíme.*“

Ve skupině supervidovaných zazněla od Supervidované A potřeba, aby s tichem supervizor při videosupervizi nakládal: „*Asi (bych potřebovala pro dobrý průběh videosupervize) aby (supervizor) míň mlčel a víc se ptal. Ono mi totiž přijde, že tam pak není tolik, jakoby byl (v klasické supervizi). A jak je to ticho takové těžké i normálně, tak aby se třeba víc ptal nebo vybízel, povzbuzoval, aby podporoval. Asi tohle nejvíc, abychom tam nebyli takoví ztraceni.*“

Zejména psychodynamická orientace si velmi cenila ticha a pozice supervizora coby projekčního plátna, kdy reakce supervidovaných mohou být cenným zdrojem pro reflexi (Havrdová, 2008). Na druhou stranu ve videokonferenci, což platí obecně, může být ticho ohrožující zejména kvůli nejasnostem, zda se jedná o záměr, nebo se přerušilo spojení, selhala technika a podobně (Weimber, Rolnick, 2020). Tak se může jindy důležitý prvek, který funguje v klasickém uspořádání, proměnit v prvek, který limituje.

Supervidovaná A nejednoznačnost ticha ve videosupervizi demonstrovala na své zkušenosti, kterou uvedla tím, co naopak ke srozumitelnosti pomohlo: „*Myslím, že jsme se potom všichni snažili být nějak více srozumitelní. Prostě říkat, kdy končím, nebo prostě vypnout mikrofon, ruka dolů. Aby tam nebylo takové trapné ticho. Že se neví, jestli někdo už domluvil, jestli supervizor domluvil, nebo se jenom nadechuje.*“

- **Čas v ní berou jiné věci**

Přechod do online světa pro účastníky obou ohniskových skupin přineslo zkušenost, že to, jak supervize probíhá v klasickém uspořádání, kdy časové nároky byly předvídatelné, není přenositelné do videosupervize. Přibyla potřeba ujišťovat se o věcech, které v reálném světě jsou zjevné na první pohled, například to, že jsou účastníci v místnosti sami.

Soukromí je sice považováno za důležitý faktor, jak bylo již uvedeno v teoretické části diplomové práce, avšak ujištění, že účastníci budou nerušení a sami, určitý čas stálo. K tomu Supervizorka A: „*Protože já jsem takhle dělala i terapie, takže jsem v tom taková cvičená, ale přišlo mi, že i (já a) ten tým jsme si vždycky řekli, jestli jsme sami. A zase je to o čase, že to zase zabralo nějaký čas, říct si tady to, než kdybychom se normálně potkali, tak si to neříkáme, protože je to jasné a vidíme to.*“ Obdobně Supervizorka B: „*Supervizor se nevyhne takovým technickým prolukám, pokud supervizor používá whiteboard, nebo ty techniky, třeba ty karty, tam všechno déle trvá a ten čas je takový naléhavější.*“



Tento faktor souvisí jak s technickou rovinou (co která platforma umožní), tak s rovinou kompetencí supervizora, jak bude rozvedeno dále. Supervidovaná B ve své zkušenosti toto zachytila následujícím způsobem: *„(Co jsem potřebovala od supervizora pro to, aby videosupervize byla zdárná) Tak aby to s tím (supervizor) uměl, to tady asi všechny nějak říkáme, že když to neumí ten, co to má vést, tak to potom krade čas, byli jsme nervózní. A to potom fakt nebylo dobré.“*

- **I když není přítomno, tělo trpí**

Přesto, že ve videosupervizi chybí žitá zkušenost přítomnosti druhého člověka, tak tělo účastníků reaguje na pobyt v online prostředí, jak dokládá poznatek Supervidované B: *„Možná asi fakt že, prostě to je (videosupervize) omezené stran toho, že to klade určité nároky na pozornost, únavu, a potom to může být, asi těžké, pro všechny. Myslím, že i ten supervizor to měl náročné pak. A já, když jsem celý den na onlinu, tak jsem unavená. Bolí mě hlava. Nemám to ráda, když nemůžu třeba na chvíli ven od toho.“*

Z vlastní zkušenosti, tedy lékařské i psychoterapeutické praxe, během pandemie COVID-19 jsem mohl zjistit, že lidé v té době velmi často zmiňovali, krom dopadů samoty a nejistoty, i psychické a fyzické dopady práce v režimu *home office* (přeneseně domácí kancelář). Toto z praxe vycházející zjištění se poté odrazilo i v tom, že jsem potřeboval více pracovat s ergonomií a hygienou práce u počítače.

Protože přesto, že se prakticky ze dne na den se stala *home office* realitou pro značnou část světové populace, připadalo mi, že podpora a zdroje v mírnění dopadů dlouhodobější práce u počítače, která navíc narušila domácí prostředí (nebyl jasný předěl mezi pracovní a nepracovní částí dne), scházela.

V současnosti existují již doporučení i z oficiálních zdrojů Ministerstva práce a sociálních věcí, které danou oblast postihují (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2022). Dle zkušenosti účastníků *focus groups* se však v té době vypořádání se s překážkami práce v online prostředí událo na základě empirie. Supervidovaná C: *„(K tomu, aby byla videosupervize zdárná, jsem potřebovala) aby mi bylo dobře, nic mi nechybělo, netlačilo, já jsem si pak třeba změnila židli.“*

Dopady online přenosu na tělesnou stránku ve své zkušenosti vnímala i Supervizorka B: „*Fyzické potíže, mě bolela záda, a večer, (když) člověk kouká jenom do počítače, tak jako má vygumováno.*“ Jedná se o prožitek horšího soustředění, který sdílela i Supervizorka A: „*A s tím soustředěním, jako i moje soustředěnost jako supervizora byla, nevím jestli menší nebo větší, ale byla obtížnější. Ale to může být moje, ale ten online mě stál víc energie. Ano, stál mě víc energie, což pro mě byla nevýhoda.*“ A je zajímavé, že pro Supervizorku A nebylo vyvažující ani pohodlí jakožto zmiňovaná výhoda: „*Jako v tý práci, potom jako v tom procesu bylo příjemný, že jsem od pasu dolů mohla být v tepláčkách a nikam jsem nemusela jezdit a tak, ale pak soustředit se na ten proces a snažit se pochytat ty věci tak nějak na té obrazovce, to považuji za nevýhodu. A byla jsem ráda, když jsme se mohli zase potkat naživo.*“

Jochmannová (2022) zmiňuje, že dopady videokonferencí na soustředění jsou významné, a ve shodě s jinými prameny (Weimber, Rolnick, 2020) podporuje potřebu zvýšené pozornosti k únavě a sebepěči, například pomocí toho, že účastníci na chvíli odhlédnou od monitoru, případně se protáhnou.

Neoustředěnost supervidovaných při videosupervizi zmiňovala konečně i Supervizorka A jakožto faktor, který je limitující: „*Musela jsem to tolikrát opakovat, že to je jejich čas, a že pokud jsou tam oni napůl, tak je to problém, ale nejen pro ně, že se tak ochuzují, ale že ta skupina navnímá, že tam nejsou úplně soustředění.*“ A obdobný zážitek Supervizorky B: „*Prostě když je člověk nesoustředěný, tak ten dopad supervize nemusí, nebo je nižší, než kdyby byl v nějakém supervizním procesu v osobním kontaktu.*“

- **Má i některé limity...a ty přináší technika**

„*Když je potřeba si něco tam (na videosupervizi) modelovat, a to jsme vždycky hodně dělali (v klasické supervizi), a tady to nejde. Na tom monitoru prostě nejde udělat socha, leda nějak poskládat rámečky (zobrazující účastníky).*“ Toto nadlehčené sdělení zkušenosti Supervidované C s omezeními videosupervize je velmi reprezentativním shrnutím. Limity při práci v online prostředí byly zmiňovány v obou ohniskových skupinách.

Supervidovaná B vnímala techniku jako samu o sobě limitující: „*Když myslím na to, kdy bych to (videosupervizi) nikdy nechtěla, tak mě spíš napadá, že když někdo nemůže, nebo nechce. Myslím třeba, když někdo nemá ty technické schopnosti, a to je třeba někdy ten supervizor.*“

To, že je při videosupervizi z jejího principu závislost na technice, se stává limitujícím a nevýhodným v okamžiku, kdy jsou takto supervidovaní připraveni o možnost využití různých kreativních nástrojů či technik, jak ve své zkušenosti vnímá Supervidovaná C: *„Já jsem fakt hodně potřebovala, aby prostě to nebylo jenom, s prominutím, plkání. Mně přišlo, že jakoby se rezignovalo na začátku (při přechodu na videosupervizi) na nějaké ty věci, jako třeba karty a tak. To jsme vždycky měli rádi, když se tam něco dělo. A o toto nás to (využití videokonference) připravilo. A myslím že to hodně pomohlo, když ten supervizor umí (techniky) používat i online.“*

Zajímavé je toto téma při srovnání se zkušeností supervizorů. Supervizorka C: *„(Jako nevýhoda videosupervize) nemožnost použití různých nástrojů, karty, práce s prostorem, sochání. To jsou všechno techniky, které nám v onlinu odpadají,“* na což navazovala Supervizorka B: *„S tím rozhodně souhlasím, že jsem zatím neobjevila něco navíc, co ten počítač má. Pár věcí jsme dokázali nahradit, jako třeba karty, ty děláme na počítači (tak), že už si lidé vybírají na prohlížeči, jsme schopní (provest), že některé věci si oni (supervidovaní) nakreslí a pak si to ukazujeme přes kamery, ale zatím jsem neobjevila něco, co by měl počítač extra navíc. Spíš věci chybí. Viz to sochání, to je jedna z technik, které prostě použít nejdou.“*

Tento oddíl by mohlo shrnout autentické vyjádření Supervidované C: *„Technika. Technika, technika, technika, to nás jednou zahubí, ona stačí už tiskárna, co nejede.“*

### **3.3.4.3 Videosupervize je dobrá, když...**

- **V tom supervizoři „umí chodit“**

Obě skupiny v ohniskových skupinách jasně zmiňovaly, že zkušenost supervizora a jeho kompetence při videosupervizi jsou klíčové pro zdárný průběh. Obsahem těchto sdělení byly jak oblasti technické, tak rovněž praktické a mezilidské.

V oblasti technické se obsahy odpovědí vázaly ke kompetenci supervizora zacházet s platformou či aplikací, která je pro videosupervizi používána, k tomu sdílela zkušenost Supervidovaná B: *„Tak hodně záleží (na tom) aby to ten supervizor uměl s těmi programy, protože to je pak takové trapné, nebo možná nedůstojné. Když on (supervizor) tam potom hledá a kliká a vypadá vyděšeně, tak tady ta zdatnost. Protože já třeba čekala, a pak jsme si to vysvětlili, že se to tak běžně asi nedělá (supervize v online prostředí). Že to jako nějak už umí. A ono to tak nebylo.“*

Toto sdělení vystihuje i očekávání Supervidované B, že supervizor, který se supervizi rozhodně poskytovat formou videokonference, již zná a ovládá vše potřebné. Přitom se všichni pohybovali na neprobádaném území, které jim do života přinesla pandemie COVID-19 a její zvládnání.

Ve shodě s tím Supervizorka B o důležitosti technické kompetence supervizora sdělovala: *„Důležitá je samozřejmě schopnost ovládat všechny ty technickalie, jako whiteboardy. A že tam není tolik proluk technických, a že řekne ostatním, co mají dělat. Takže tam není takový prostor pro nejistotu. A myslím, že pomáhá, když už má nějakou paletu možností, co s těmi lidmi může dělat. A že ta supervize není jednotvárná, ale že pro ně se mění, byť že nemůže použít to, co naživo.“*

Pro supervizora tak vzniká potřeba zvládnout další úroveň kompetencí, z části jsou technického rázu, avšak pro kontext je důležité zmínit i potřebu supervizorů, aby účastníci technickou zdatnost měli také, k tomu opět Supervizorka B: *„To (supervize) není jen o povídání, protože je hodně důležité, aby lidé dokázali aspoň na těch tabulích pohybovat předměty, nebo něco dopisovat. Tak to bylo na začátku skoro nemožné.“*

- **Supervizoři jsou aktivnější**

Vnímání vzdálenosti mezi účastníky videosupervize vytvořila větší potřebu v tom, aby supervizor byl aktivnější. Zejména v psychodynamickém přístupu k supervizi je přehnané angažování supervizora vnímáno jako překážka, neboť tímto způsobem může dojít k formování pole mezi účastníky (Havrdová, 2008), avšak zkušenost účastníků napovídá, že ve videosupervizi je rezervovanější přístup vnímán jako absence a znejišťuje supervidované, což zdárnému průběhu videosupervize brání.

Supervidovaná A k dotazu, co by potřebovala od supervizora pro zdárný průběh videosupervize: *„Asi aby miň mlčel a víc se ptal. Ono mi totiž přijde že, on (supervizor) tam pak jako není tolik jakoby byl (v klasickém uspořádání) a jak je to ticho takové těžké i normálně, tak aby třeba se víc ptal nebo vybízel, povzbuzoval, aby podporoval. Asi tohle nejvíc, abychom tam nebyli takoví ztracení.“*

Zkušenost, kterou přinesla Supervidovaná B, hovoří také o větší poptávce po tom, aby supervizor více udržoval jasnou supervizní strukturu: „*Taková asi podpora od toho supervizora, že to nenechal úplně na nás, ale řekl že toto se stane a my uděláme toto,*“ což v oniskové skupině supervizorů zaznívalo jako faktor, který podporoval úspěšný průběh videosupervize, a to na základě reflexe, která proběhla mezi supervizory a supervidovanými.

Supervizorka B: „*Ze zpětných vazeb supervizantů vím, že pomáhá hodně když to má určitý řád. takže kolikrát i já jsem řekla, co bude. Víc orientuji, než když máme živou supervizi,*“ na což navazovala Supervizorka A: „*Mě napadá něco podobného, že ještě možná (jsem dávala) větší důraz na tu konceptualizaci. Ano takové to, možná to souviselo s tím soustředěním, tou pamětí, že tady tohle (udržování struktury) jsem nějak víc dělala. Přišlo mi, že to je potřeba. Možná tomu dát i víc strukturu celkově. Ale co z toho vlastně, no asi bych řekla konceptualizaci.*“

- **Máte kvalitní vybavení a dobré připojení**

Kybersupervize je ze své podstaty závislá na použití technologií. Ty mohou faktory, které její průběh umožňují i limitují. Zkušenost účastníků ohniskových skupin velmi často obsahovala praktické poznatky o tom, jak technologie a vybavení ovlivňovaly zdárný průběh videosupervize.

„*To, že je to praktické a dostupné (videosupervize), tak to zase nějak podmiňuje, že potřebujete počítač, kameru. Tu jsem třeba neměla a musela jsem (ji mít),*“ k tématu technického vybavení zmínila Supervidovaná A, a vzápětí doplnila: „*Wifina, když se seká pak a neslyšíme se, to mě třeba štválo.*“

Zážitek z videosupervize tak dle její zkušenosti byl horší, pokud nebylo zajištěno dostatečně stabilní internetové připojení, a jak bylo diskutováno v teoretické části diplomové práce, při nedostatečné rychlosti přenosu může narůstat únava a napětí mezi účastníky.

Tatáž supervidovaná nakonec uzavírala svůj zážitek přiblížením kontextu, ve kterém videosupervize, respektive její začátky, probíhala, a sice pandemie COVID-19: „*Tak za sebe, musela jsem doma posílit internet, a to i kvůli dětem. Ony měly celou školu na onlinu, tak to bylo. Potom jak s kamerou, mikrofon jsem neměla, sluchátka k tomu.*“

Podobně rušivě působilo selhávání techniky na Supervizorku A: „*Je to prostě rušivé, když to nefunguje (technika), nebo prostě jsme to někdy museli zrušit, zvláště v počátku v tom COVIDu, když to ještě nebylo vychytané. Takže ta technika tam byla někdy i proti nám.*“

Ze sdělení všech účastníků ohniskových skupin vyplývalo, že dle jejich osobního prožitku se soustředění na to, zda technika bude fungovat či nikoliv negativně propisovalo do celkového vnímání nerušeného průběhu videosupervize. Jako by byla potřeba hlídat o jednu oblast více, než je tomu při klasickém uspořádání supervize.

- **Vidíte druhé a ne sebe**

Ve shodě s tím, jak popisuje odborná literatura (Jochmannová et al., 2022), bylo vnímání zobrazení účastníků videosupervize velmi podstatným faktorem, který usnadňoval, nebo naopak zhoršoval její průběh. „*Když někdo najednou neměl tu kameru, nebo mikrofon a jen psal, mě to fakt rušilo a nepřišlo mi to pak dobré (videosupervize),*“ jak uváděla Supervidovaná A, což posléze doplňovala o praktickou zkušenost Supervidovaná C, která jí pomohla s tím být více zapojena při videosupervizi: „*Dávala (jsem) si to do toho plného módu, tu aplikaci. Jak je to úplně i dole přes tu lištu a start (ve Windows), že jsem nic jiného neviděla.*“

Při průběhu *focus group* jsem v obou případech potřeboval uzavřít mé překvapení, abych zajistil neutralitu moderátora, když účastníci v obou případech zmínili, že jim vadilo zobrazení sebe sama (*self-view*). K tomu opět zážitek Supervidované C, která tím rozvíjela své původní sdělení: „*Tak já rovnou na sebe naváži tady v tom, protože mě ještě napadlo, co jsem neměla ráda bylo, když jsem se na sebe dívala v tom okénku,*“ což vzápětí rezonovalo i s empiricky podloženým faktem, že vidět sebe sama při videokonferenci je faktor, který celkový průběh zhoršuje (Jochmannová et al., 2022): „*Tak mě to pak nutilo se dívat na sebe, jak vypadám, co mám na sobě, vlasy. A to teda hrozně rozptylovalo. Já jsem si to pak přepla v tom vidění do galerie. Tam jsem byla potom taková malinká a už jsem to nepotřebovala přepínat. Takže vlastně zajistit si takové nějaké soustředění, aby nic nerušilo.*“

Supervizorka A popisovala, jak v průběhu času experimentovala se zobrazením sebe samotné, až se nakonec rozhodla pro to, že *self-view* vypne: „*Vadilo, než jsem se naučila to vypnout, že vidím sebe, to mě rušilo. Než jsem zjistila, že je na to tlačítko, že to mohu vypnout. Pak mi zase chvíli vadilo, že se nevidím. Ale to je prostě něco, co to nese, co tak normálně není, tak to mě tak nějak rušilo. Pak jsem to už vypínala.*“

„*Určitě mít zapnuté kamery, to znamená mít vizuální kontakt s účastníky,*“ bylo podle Supervizorky B nezbytným faktorem pro zdárný průběh videosupervize, avšak jak dokresluje zážitek Supervidované A, tak pouhá možnost vidět druhého nemusí vždy dostačovat: „*Když ta kamera je z boku, že jo? Tak to je takové, není to, no není to jakože přímo. Mám pocit, že pak (supervizor či účastník) mě nevnímá.*“

Tento zážitek dokresluje, jak je přímý pohledm umožňující alespoň zčásti pohled z očí do očí, významný. Pokud vyobrazení účastníka videosupervize imponuje tak, že není pohled přímý, může to znesnadňovat průběh.

- **Jsou jasná a dohodnutá pravidla**

Struktura, jednoznačnost pravidel a jejich dodržování, význam kontraktu jako závazného přijetí toho, co je a není v supervizi možné (Hawkins, Shohet, 2004), to vše jsou podporující faktory v klasickém uspořádání supervize. Avšak podle zkušeností účastníků ohniskových skupin přechod na nový formát znamenal i určité rozvolnění jinak již zaběhnutých a jasných pravidel setkání: „*Naše vedoucí odbíhala, nebylo najednou tak jasné, závazné, jako když tam sedíme spolu. Tak to je vidět, že se něco děje. No a nebo když někdo třeba začal během toho volat, a ten supervizor na to upozornil, tak tam vzniklo víc takových nepříjemných věcí. Jakoby ta štábní kultura opadla,*“ uváděla například Supervidovaná A, a vzápětí doplňovala, co naopak pomáhalo: „*A co určitě pomohlo, bylo prostě mít pravidla, co a jak bude, kdo se může připojit, že třeba tam nejde mít k tomu puštěný Netflix, jak se mluví.*“

Tento zážitek dokreslovala i zkušenost supervizorů, kteří se shodovali na tom, že je důležité domluvit se se supervidovanými, jestli bude zapnutý mikrofon či nikoliv: „*Když jsme se jako domluvili, že si někdy necháme, možná je to detail, a asi větší význam to mělo ve výcvikových skupinách, ale že jsme si nechávali zapnuté i ty mikrofony. Že tam bylo slyšet, že jsme si tím víc simulovali to přirozené prostředí. Tak to jsme vědomě dělali.*“

Tato zkušenost byla v rozporu s doporučením, že je výhodnější mít zapnutý mikrofon jen, když dotyčný hovoří, jelikož poté odpadá starost o to, zda někdo mluví, čeká, nebo vypadl internet (Weimber, Rolnick, 2020). Zdá se tedy, že například organizaci hovoru (zapnuté či vypnuté kamery, hlášení se o slovo) někdy může být výhodně, ale na základě zkušenosti účastníků ohniskových skupin se jevílo důležitější, že jsou pravidla utvářena, reflektována a přijata všemi.

- **Je bezpečné a komfortní prostředí**

S bezpečím prostředí, kde supervize probíhá, je v klasickém uspořádání možné se setkat spíše v rovině komunikační, tedy aby například nedocházelo k vynášení informací ze setkání, pomluvám, slovním útokům, hodnocení (Clarkson, 1999). Nelze však pominout ani rovinu materiální. Je například kompetencí supervizora vyjednat vhodný a bezpečný prostor, kde supervize bude probíhat (Havrdová, 1999).

V online prostředí, jak ukázala zkušenost supervidovaných, která se pojila i s dobou pandemie COVID-19, se přidružila navíc potřeba zajistit a udržovat bezpečí i v rovině domácnosti. Jednalo se zejména o nutnost zaručit, aby do místnosti někdo náhle nevešel a podobně.

Náročné začátky zmiňovala Supervidovaná B: „*Když tam (do místnosti) najednou někdo vltne, někdo vypadne, to se dělo na začátku pořád.*“ Takové situace se mohou stát i v klasickém uspořádání, pokud například není na místnosti označeno, že v ní supervize probíhá. V pracovním prostředí, pokud je supervize zavedena, nemusí pro účastníky tato událost znamenat tak velkou zátěž, jako v domácnosti, kde setkání může narušit například dítě, které je viděno cizími lidmi a naopak, účastníci jsou viděni ním. Jedná se o zásadní zásah do soukromí.

Supervizorka C riziko narušení bezpečí a prostoru reflektovala následujícím způsobem: „*Zejména v COVIDových dobách, kdy byly školní výuky a rodinní příslušníci byli doma, zkrátka bylo přeplněno na těch supervizích lidmi, kteří nebyli supervizanti, takže (pomáhalo) nějaké vymezení bezpečného prostoru a nějaké soukromí.*“

Supervizorka A k tomuto poznamenala: „*Prostě ten člověk si neošěfuje prostor, a supervizor to vlastně ani nevidí, že třeba sedí u stolu s dalšími deseti lidmi. A v ten moment povídá a ostatní to slyší, aniž by to skupina věděla.*“ A jelikož ve videokonferenci není vždy možné obsáhnout celý prostor, umístění kamery nemusí být vyhovující a podobně,



tak zajištění bezpečí může stát i cenný čas, jak dokládala Supervizorka A: „*Pak jsme to i řešili, tu otázku toho bezpečí, vlastně toho prostoru. Protože já jsem takhle dělala i terapie, takže jsem v tom taková cvičená, ale přišlo mi, že i ten tým, tak jsme si vždycky řekli, jestli jsme sami a nebo jak. A zase, je to o čase, že to zase zabralo nějaký čas, říct si tady tohleto, než kdybychom se normálně potkali. Tak si tohleto neříkáme, protože je to jasné a vidíme to. Tady nějaká potřeba ošetřit nějakou intimitu toho prostoru.*“ Supervizorka B vnímala právě zajištění bezpečí jako nezbytnost k zdárnému průběhu videosupervize: „*Asi nejvíc mě napadá, (že jsem potřebovala) aby si zabezpečili prostor supervizeně, aby dokázali nebýt rušeni.*“

- **Při ní probíhá dostatečná sebepěče**

Tělesný proces v supervizi a péče o něj je důležitou součástí i v klasickém uspořádání; například vědomá soustředěnost a reflexe reakcí, které se odehrávají v těle, jsou jednou z os při sedmiokém modelu supervize, konkrétně v linii reakcí pracovníka (čtvrté oko) (Hawkins, Shohet, 2004).

Jak ukazují zkušenosti účastníků ohniskových skupin, tak při videosupervizi potřebovali během času najít způsob, jak se o sebe starat a pečovat, aby byl průběh této formy supervize úspěšný. Pomáhaly různé věci, například pozornost k pohodlí při sezení (Supervidovaná B): „*Ale co pomáhalo a co jsem dělala je, že jsem si fakt udělala pohodlí, aby mě nerušilo třeba nepohodlné křeslo,*“ možnost mít pohodlné oblečení a nikam nejezdit (Supervizorka A): „*V tom procesu bylo příjemné, že jsem od pasu dolů mohla být v tepláčkách a nikam jsem nemusela jezdit,*“ mít předměty, které jsou nějakým způsobem důležité (Supervizorka B): „*Ještě pomáhalo, že si člověk může vzít svůj hrníček, zabalit se do deky,*“ a nebo pozornost k tomu, jak při videosupervizi sedí a jakou měrou na něj dopadá únava (rovněž Supervizorka B): „*Co jsem zjistila, a to jsem těch online supervizí měla hodně, že člověk strnule sedí, a že jsem potom měla jako takové fyzické potíže, mě bolela záda. A večer jsem měla, třeba když člověk kouká jenom do počítače, tak jako vygumováno.*“

Dalším podpurným faktorem bylo vytvoření si vlastního místa, pracovny, které je vyhrazeno pro práci a nenarušuje domácí prostředí, jak dokumentuje zkušenost Supervizorky C: „*Nejdůležitější tak bylo to, že jsem si udělala svoji pracovnu. Tam nikdo nemohl. Že to je vlastně můj prostor vytvořený v domě. To si myslím, že byl takový zásadní moment, že to nebylo od kuchyňského stolu, že to byl prostor vytvořený podle sebe.*“

Podobně, jakou celou společnost, tak i obec supervidovaných a supervizorů rychlý přechod během pandemie COVID-19 přiměl k promptnímu přeorganizování na práci z domova, případně zvýšil potřebu využití kontaktů distančním způsobem. Přesto však ze zkušenosti účastníků ohniskových skupin vyplývá, že se necítili z počátku dostatečně vybaveni znalostmi, jak o únavu, tělesný proces a svou pohodu pečovat. Přitom různá praktická doporučení tou dobou byla již dostupná (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2011), avšak je otázkou, nakolik byla v době pandemie propagována a komunikována s pracovníky.

- **Se sdílí těžkosti i zkušenosti**

Považuji za zajímavý fakt, že odborné prameny, které byly využity v teoretické části práce, věnující se podpůrným faktorům videosupervize, opomíjely něco, co žitá zkušenost účastníků videosupervize dokládala. A sice to, že v době pandemie COVID-19 pro všechny představovala tato forma supervize něco nového.

A patrně proto pocit, že supervizoři a supervidovaní tuto novost a nejistotu sdíleli, že „*v tom nebyli sami*“ dokázal pomoci (Supervidovaná A): „*Co mi pomohlo? Když jsme se s tím vším všichni naučili,*“ Supervidovaná B: „*Mě ještě napadá, že velká pomoc byla potom, když jsme si vyzkoušeli (supervidovaní i supervizor) různé věci, takové to sdílení plochy, a pak když jsem věděla, co se teď chce a jak,*“ což podle ní rovněž na začátku zabíralo prostor při setkání: „*Tak jsme to jako hodně ladili, a to dost stálo času na začátku, že se pak třeba vůbec nestihlo probrat všechno.*“

Supervizorka C zmiňovala, že krom potřeby, aby se všichni naučili pracovat například se sdílenou plochou, bylo nezbytné, aby se všichni v přizpůsobení se nové situaci podporovali: „*Učili jsme se, jak s tím pracovat, jak se učit s pacičkami, ruce nahoru, ruce dolů, když jsme chtěli mluvit, takže asi bych to pojmenovala ochota všech přizpůsobit se novým podmínkám a jít do toho aktivně.*“ A nalezení vhodného rámce bylo nakonec dle Supervidované A společným dílem na základě vzájemného učení: „*Nevím, co ještě (jsme dělali) vědomě, něco prostě bylo zkušeností, intuice, zkoušení.*“

#### 3.3.4.4 Videosupervize není dobrá, když...

- **Ji narušuje jiná činnost**

Při klasické supervizi je patrně nepředstavitelné, že by si účastníci pustili jako doprovod seriál, vyřídili emailovou korespondenci či přebrali zásilku. A přesto při videosupervizi takových zážitků – rušivých faktorů – ze zkušeností účastníků *focus groups* zaznělo několik: „(To, co mi pomáhalo bylo) to co se prostě běžně děje, že se nic jiného nedělá a musím přiznat, že já jsem pak třeba úplně všechno vypínala,“ sdílela Supervidovaná C.

Doplňujícím obrazem pak byla zkušenost Supervizorky B, kterou vnímání, že supervidovaní mohou pracovat během supervize na něčem jiném, rozptylovalo: „Ještě mi přijde, že to svádí lidi pracovat na tom počítači, protože na něm jsou. A supervizor to kolikrát postřehne trošku, ale není si úplně jistý, jestli ten supervizant pracuje nebo ne. Jenom si všimne, že je trošku víc rozrušený, nebo že je víc odpojený,“ a dodávala, že ji to stálo čas, aby nevýhody a jiné agendy během supervize připomínala: „I teď to je pořád časté, že to k tomu svádí, musela jsem to tolikrát opakovat, že to je jejich čas, a že pokud jsou tam oni napůl, tak je to problém, ale nejen pro ně, že se tak ochuzují, ale že ta skupina navnímá, že tam nejsou úplně soustředění. To je ta ochota si ten prostor udělat.“ Na základě zkušeností účastníků ohniskových skupin lze tedy dokumentovat, že zapovězení jiné činnosti během videosupervize mezi účastníky je klíčová.

- **Je vůči ní odpor**

Co dále zhoršovalo průběh videosupervize z pohledu účastníků *focus groups*? Dokladují to následující zážitky: „Já jsem to fakt nechtěla (videosupervizi), přišlo mi i nám jako týmu, že to je divné, a shodli jsme se pak, že to, že to zrušíme přes ten COVID, že počkáme. Fakt jsem to nechtěla,“ (Supervidovaná A). „Já jsem ráda, že je toho (online supervizi) plno pryč,“ (Supervidovaná C). Podobně, jako je resistance čili odpor negativním faktorem jak v psychoterapii, tak v supervizi (Gilbert, Evans, 2000), může nežádoucím způsobem zasahovat do videosupervize.

Ve světle této skutečnosti pak doplňuje celkový kontext i zážitek ve skupině, kterou tvořily supervizorky: „Mě k tomu ještě napadá, aby byla zdárná videosupervize. Možná, když ji vezme supervizor i supervidovaný na milost, ten setting. Ano, tu formu. Možná mluvím víc o sobě, ale i jsme si pak povídali, prostě postoj k tomu, jestli jsem srozumitelná,“ čímž sdílela svoji zkušenost, že videosupervize neprobíhala zdárně, dokud byl postoj

odmítavý, a že se situace proměnila v pozitivní slova smyslu, když se zmírnila koncentrace na limity: „*Dokud jsme zůstávali v tom, že to je omezující, mluvím zase o těch dobách Covidových, protože tam mám největší zkušenost s online supervizí, teď už ji dělám jen naživo,*“ a účastníci se začali soustředit na odklon od odporu k přijetí: „*Tak když jsme to vzali nějak víc na milost, jakože je to něco, co umožňuje zase něco jiného, než to setkání naživo, které bychom třeba raději, tak mi přišlo že to nějak šlo líp,*“ tak se i průběh videosupervize zlepšil (Supervizorka A).

K tomu dodávala souhlasně Supervizorka B, že odpor vůči videosupervizi je negativním faktorem, a že to, co průběh podporuje, je přijetí: „*Tak, to je ta ochota si ten prostor (na videosupervizi) udělat.*“

### **3.5 Kvantitativní část výzkumu**

V rámci kvantitativního výzkumu bylo cílem na základě reflexe výsledků z kvalitativní části upravit dotazník, který vznikl na základě studia odborných pramenů, zohlednit jazyk, jakým účastníci ohniskových skupin hovořili o jednotlivých položkách a případně doplnit podpůrné faktory, jež by mohly scházet v původní verzi.

Kvantitativní výzkum staví na měření, objektivitě, často využívá právě dotazníkových šetření a, oproti kvalitativním studiím, mívá větší populaci účastníků (Baum, 2014). V současnosti se v sociálních vědách kvantitativní výzkum řadí naroveň kvalitativnímu (Bačíková, Janovská, 2018).

Dotazníkové šetření je v sociálních vědách rozšířenou a zhusta využívanou metodou při kvantitativním výzkum. Jeho úkolem je pomocí dotazníku získat data vypovídající o určitém jevu, případně rovněž o určité populaci (Novotná et al., 2019).

Pomocí dotazníkového šetření jsem hledal odpověď na výzkumnou otázku:

- Jaké faktory jsou nezbytné pro zdárný průběh videosupervize z pohledu supervidovaných?

S ohledem na zájem získat odpovědi z různých oblastí České republiky a s důrazem na komfort respondentů jsem se přiklonil k online sběru dat. Uvažoval jsem problematiku návratnosti a minimálního potřebného počtu respondentů. Názory na minimální počet respondentů dotazníkového šetření se v literatuře různí. Velikost souboru respondentů ovlivňuje počet zkoumaných faktorů i zamýšlené statistické vyhodnocení a jeho složitost (Bačíková, Janovská, 2008, Novotná et al. 2019, Memon et al., 2020).

### 3.5.1 Příprava a distribuce dotazníku

V kvantitativní části výzkumu jsem upravený dotazník (Příloha 4) převedl pomocí Google Forms do online podoby. Tato platforma umožňuje bazální statistické (zejména popisné) vyhodnocení, včetně konstrukce jednoduchých grafů a přepis výsledků do formátu EXCEL. Oproti původnímu dotazníku (Příloha 2) byly přidány následující položky:

- Postoje k videosupervizi (například odpor, přijetí, preference oproti klasické formě) jsou předmětem reflexe.
- Supervizor se aktivně zajímá o dostatečné pohodlí supervidovaných a podporuje je v tom, aby si jej zajišťovali.
- Postoje účastníků videosupervize vůči používané platformě/aplikaci jsou předmětem reflexe a v případě, že je platforma/aplikace nevyhovující, hledá se alternativa.
- Kamera je umístěna tak, aby umožňovala přímý pohled (z očí do očí, nikoliv například z boku, podhled a další).
- Supervizor při videosupervizi jasně udržuje strukturu setkání.
- Jsou jasná pravidla na to, jestli se takového setkání účastní i členové týmu/skupiny, kteří například videokameru/mikrofon nemají dostupné (psaní do chatu a podobně).
- Supervizor při videokonferenci vědomě pracuje na pocitu přítomnosti (více verbálního kontaktu se supervidovanými, práce s tichem, podpora supervidovaných v zapojení se).

Tento dotazník jsem ještě jazykově vyladil. Celkem ve finální verzi bylo 32 položek (Příloha 5). Dále byla upravena některá vyjádření na základě reflexe toho, jakým způsobem o položkách hovořili účastníci obou *focus groups*. S ohledem na časové možnosti a vědomí toho, že se chci orientovat na to, co je nezbytné pro zdárný průběh supervize, jsem využil ne například Likertovy škály, ale nominální stupnice (Disman, 2011).

V původním návrhu dotazníku jsem uváděl pouze stupně Nezbytné – Neutrální – Bezvýznamné, a to bez vysvětlení, jak je chápat. Pro finální verzi dotazníku jsem do návrhu úvodního slova formuláře doplnil vysvětlení prvního a posledního stupně, přičemž na základě doporučení vedoucí diplomové práce jsem vyložil i význam „Neutrální“, jelikož se obsahově kryl s „Bezvýznamné“. Všechny položky byly označeny jako povinné, bylo tedy zaručeno odeslání jen kompletně vyplněných dotazníků.

Stupně měly následující popis:

- Nezbytný (Bez něj si nedovedete představit, že by supervize proběhla zdárně)
- Neutrální (Faktor hraje roli, ale není nezbytný)
- Bezvýznamný (Podle vás zdárný průběh videosupervize tento faktor vůbec neovlivňuje)

Jelikož mi šlo o zmapování postojů k položkám co nejširší populace supervidovaných, tedy jak z oblasti sociální práce, tak z oblasti zdravotnictví a psychoterapie, odeslal jsem emailem pozvánku k účasti na výzkumu a odkaz na formulář vedoucím pracovníkům Center duševního zdraví (sociálně-zdravotnické pomezí), psychoterapeutické společnosti. Podobně, jako při oslovování potencionálních účastníků ohniskových skupin i zde zafungoval *snowball* efekt a dotazník byl přímo oslovenými respondenty ještě rozeslán na pracoviště sociální služby a psychiatrické kliniky.

V emailu jsem rovněž uvedl možnost říci si o výsledky celého výzkumu, s tím, že jsem uvedl do textu explicitně můj email (v případě přeposlání by se mohla moje adresa ztratit).

### 3.5.2 Zpracování výsledků dotazníkového šetření

Celkem se vrátilo 124 vyplněných dotazníků, což je méně, než jsem doufal. Výsledky tak lze považovat za orientační, avšak i tak mají svůj význam, jelikož umožňují vhled do situace (Bačíková, Janovská, 2018), a zároveň se objevily nové možnosti a směry dalších případných výzkumů, což rozvádím v diskusi.

V následujícím textu předkládám popisnou statistiku výsledků a doplňuji ji o kontext. S ohledem na zvolenou distribuci dotazníku v elektronické podobě není možné se vyjádřit k návratnosti, protože není možné stanovit celkovou populaci, což ještě umocňuje efekt sněhové koule, kdy byl dotazník přeposlán pracovníky dále.

Data jsem zpracoval pomocí programu a funkcí Microsoft Office Excel (legální profesionální verze; dále v textu jen Excel).

### 3.5.2.1 Pracovní zaměření respondentů

První otázka byla zaměřena na pracovní oblast. V dotazníku jsem předdefinoval možnosti sociální práce a zdravotnictví jakožto dvě zastřešující kategorie. Dále byla jedna položka ponechána pro vyplnění respondenty. Výsledky jsou shrnuty v tabulce (Tab. 2) níže.

Tabulka 2 Počty respondentů podle pracovního zaměření

Pracují v oblasti	Sociální práce	Zdravotnictví	Sociální služby	Psychoterapeutické poradenství	Psychoterapie	Celkem (n)
Počet	68	48	4	1	3	124
Procentuální zastoupení	53,84 %	38,71 %	3,23 %	0,81 %	2,42 %	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Z celkového počtu 124 respondentů tvořilo 53,84 % (n=68) pracovníků z oblasti sociální práce, 38,71 % (n=48) ze zdravotnictví, 3,23 % (n=4) ze sociálních služeb, 2,42 % (n=3) bylo psychoterapeutů, 0,81 % (n=1) z psychoterapeutického poradenství. Uvedené procentní vyjádření je uvedeno po zaokrouhlení na dvě desetinná místa.

Mírně mezi respondenty převažovalo zaměření do sféry sociální, což může být způsobeno například tím, že v této oblasti je dle vyhlášky č. 505/2006 zákona č. 108/2006 Sb., a to konkrétně jako součást provázející Přílohy č. 2, kterou jsou vymezeny standardy kvality sociálních služeb v kritériu 10 pod písmenem e uvedeno: „*Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.*“ (Zákony pro lidi, 2006). Tím není jednoznačně stanovena supervize, avšak praxe v České republice napovídá, že je takto tento bod kritérií kvality sociálních služeb naplňován.

Nižší počet respondentů z oblasti zdravotnictví může být způsoben například tím, že nemusí těmto pracovníkům může chybět samotná zkušenost se supervizí (Havrdová, 2008), navíc i vzdělávání v oblasti supervize ve zdravotnictví je náročné a méně dostupné kvůli vstupním podmínkám, což podrobně diskutuje Havrdová a Venclová (2015).

Nízký počet respondentů z oblasti psychoterapie může být způsobený tím, že se s videosupervizí nemuseli vůbec potkat, na což lze rovněž usoudit i u ostatních skupin. Pro připomenutí a kontext je vhodné uvést, že ve zkušenostech účastníků kvalitativní části výzkumu se objevovalo to, že videosupervize nebyla chtěná, případně od supervize po dobu pandemických opatření bylo ustoupeno.

### 3.5.2.2 Podpůrné faktory videosupervize

S ohledem na zvolený typ dotazníku a využití nominální škály se stupni Nezbytné – Neutrální – Bezvýznamné jsem pro vyhodnocení zvolil základní popisnou statistiku. Při jejím zpracování mě postupně napadaly další možné směry výzkumu, které zmiňuji v diskusi a závěru diplomové práce.

Jednotlivé položky (celkem 31, tedy bez úvodní, která se týkala se pracovního zaměření) jsem nejprve v programu Excel seřadil pod sebe podle počtu hlasů ve skupině Nezbytné sestupně, tedy od nejvíce hlasů po nejméně. Přehledně výsledky uvádím v tabulkách, a to včetně procentuálního vyjádření, které uvádím zaokrouhleně na celá procenta.

Výsledky slouží k nalezení odpovědi na výzkumnou otázku:

- Jaké faktory jsou nezbytné pro zdárný průběh videosupervize z pohledu supervidovaných?

Dále stanovuji následující hypotézy (dále H):

- H1: Podpůrné faktory videosupervize jsou supervidovanými vnímány stejně důležitě.
- H2: Všichni respondenti považují za nezbytné, aby se supervizor se supervidovanými před videosupervizí již potkali naživo.
- H3: Mezi podpůrnými faktory videosupervize jsou takové, které vnímá většina supervidovaných jako bezvýznamné.
- H4: Mezi podpůrnými faktory videosupervize jsou takové, které všichni supervidovaní považují za nezbytné.

Jako faktory, které jsou nezbytné z pohledu supervidovaných pro zdárný průběh videosupervize, jsou v diplomové práci považovány takové, u nichž je procentní vyjádření počtu hlasů ve skupině Nezbytné více, než 50 %. Tato skupina podpůrných elementů byla největší, celkem obsahovala 26 z 31 položek. Pět položek nedosáhlo ve stupni Nezbytné 50 % hlasů. Tuto hranici jsem zvolil arbitrárně, pro základní vhled do problematiky postačovala nadpoloviční většina hlasů.



Pro přehlednost a příslušnost jsem následně ještě výsledky utřídil do oblastí technické, kompetencí supervizorů, pravidel při videosupervizi a postojové. Samostatně uvádím podpůrný faktor, kterým je to, že se supervidovaní a supervizor již znají z předchozích setkání naživo.

- **Ověření hypotézy H1: Podpůrné faktory videosupervize jsou supervidovanými vnímány stejně důležitě.**

Hypotézu H1 lze ověřit pomocí statistického zhodnocení výsledků, které je orientační, a to s ohledem na množství navrácených dotazníků, jichž bylo 124. Využil jsem funkci programu Excel a vypočítal průměrné množství hlasujících na škále Nezbytné – Neutrální – Bezvýznamné, směrodatnou odchylku a interval spolehlivosti (Disman, 2011). Tyto výsledky shrnuje tabulka (Tab. 3)

Tabulka 3 Orientační statistické zhodnocení výsledků dotazníkového šetření

	Nezbytné	Neutrální	Bezvýznamné
Průměr	79,94	37,29	6,77
Směrodatná odchylka	19,28	14,53	9,41
Interval spolehlivosti	{60,66 ; 99,22}	{22,76 ; 52,82}	{-2,64 ; 16,18}

Zdroj: Vlastní zpracování

Jsou-li porovnány jednotlivé počty hlasů u všech položek a stupních Nezbytné – Neutrální – Bezvýznamné s příslušnými intervaly spolehlivosti, lze konstatovat, že některé položky z tohoto intervalu vybočují.

Například *Kamera je umístěna tak, aby umožňovala přímý pohled (z očí do očí, nikoliv například z boku, podhled a podobně)* má ve stupni Nezbytné 62 hlasů, což je pod dolní hranicí příslušného intervalu spolehlivosti {60,66 ; 99,22}.

Jelikož tato orientační statistika prokazuje, že respondenti vnímají různě významnost jednotlivých položek dotazníku čili podpůrných faktorů, lze hypotézu H1 zamítnout.

- **Předchozí setkání naživo před videosupervizí mezi supervizorem a supervidovanými**

Překvapivým zjištěním bylo, že pouze 35 % z respondentů vnímá jako předchozí setkání tváří v tvář mezi účastníky videosupervize jako nezbytný podpůrný faktor zdárného průběhu. Z provedeného dotazníkového šetření nelze zjistit, proč tomu tak je. V ohniskové skupině zaznívala zkušenost, že videosupervizi nepovažovali účastníci za vhodnou například u vznikajících týmů. Tato situace nebyla však limitní.

Tabulka 4 Vnímání předchozího setkání tváří v tvář mezi supervizorem a supervidovanými

	Nezbytné	Neutrální	Bezvýznamné	Nezbytné %	Neutrální %	Bezvýznamné %
Supervizor a supervidovaní se před videosupervizí již poznali	44	72	8	35 %	58 %	6 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Jako bezvýznamný tento faktor hodnotilo 6 % respondentů (n=8) a jako neutrální, tedy takový, který sice pomáhá, ale je možné se bez něj obejít, 58 % (n=72) (Tab.4). V souladu s teoretickou částí práce, která se věnovala specifikům vztahů při videokonferencích lze usoudit na to, že známost mezi supervizorem a supervidovanými je jistá výhoda, ale vztahovou rovinu lze navázat i rozvíjet v online prostředí i bez této předchozí zkušenosti.

- **Ověření hypotézy H2: Všichni respondenti považují za nezbytné, aby se supervizor se supervidovanými před videosupervizí již potkali naživo.**

Tato položka – předchozí setkání mezi účastníky videosupervize tváří v tvář – umožňuje ověřit hypotézu H2. Výsledky dotazníkového šetření ukazují, že za nezbytný tento faktor nepovažuje 100 % respondentů, a tedy hypotézu H2 je možno zamítnout.

- **Oblast technických faktorů**

Technické faktory ve finální verzi dotazníku tvořilo 6 položek. Výsledky shrnuje tabulka (Tab. 5) níže. Jako nejvíce nezbytné v této oblasti supervidování vnímali zapnutí kamery (85 %, n= 105) a dostatečně stabilní a rychlé internetové připojení (84 %, n=104). Tento výsledek je v souladu se zkušeností sdílených při ohniskových skupinách. sebe

Stabilitu a rychlost internetového připojení nikdo nevnímal jako bezvýznamnou, oproti tomu 3 respondenti takto vnímali to, jestli je při videosupervizi zapnutá kamera. Nutnost internetového připojení je pro videosupervizi klíčová a stabilita a rychlost mírní nepohodu, jak bylo rozvedeno v teoretické části práce.

Avšak zapnutá kamera nemusí být pro všechny tolik zásadní. Možné vysvětlení může poskytnout zkušenost účastníků ohniskových skupin, čili to, že i když účastník kameru nemá, se může zapojit jiným způsobem (hlasově, psaní do chatu).

Tabulka 5 Podpůrné technické faktory při videosupervizi z pohledu supervidovaných

	Nezbytné	Neutrální	Bezvýznamné	Nezbytné %	Neutrální %	Bezvýznamné %
Účastníci mají zapnutou kameru	105	16	3	85 %	13 %	2 %
Účastníci mají stabilní a dostatečně rychlé internetové připojení	104	20	0	84 %	16 %	0 %
Během videosupervize mají účastníci dostatečné osvětlení	80	28	16	65 %	23 %	13 %
Kdo z účastníků nehovoří, má vypnutý mikrofon	77	40	7	62 %	32 %	6 %
Kamera je umístěna tak, aby umožňovala přímý pohled (z očí do očí, nikoliv například z boku, pohled a podobně)	62	57	5	50 %	46 %	4 %
Účastníci mají vypnuté tzv. self-view čili zobrazení sebe sama	59	56	9	48 %	45 %	7 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Dostatečné osvětlení jako nezbytný podpůrný faktor při videosupervizi vnímalo 65 % (n=80) respondentů. Tento faktor je podstatný i z hlediska hygieny práce na počítači, jak bylo v práci uvedeno, a mírní například únavu; takové doporučení uvádí i zdroje zaměřené na zajištění bezpečí a ochrany zdraví při práci (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2022).

Jako nezbytné dále respondenti hodnotili ve většině případů vypnutý mikrofon u nehovořících účastníků (62 %, n=77), a dále to, že kamera je umístěna tak, aby byl umožněn pohled z očí do očí (50 %, n=62). Při uvážení zkušenosti supervidované z *focus group* hodnotím i tento faktor, i přes to, že leží přesně na 50 %, jako vhodný zřetel.

Faktor vypnutí pohledu na sebe sama čili *self view* jako nezbytný vnímalo jen 48 % účastníků (n=59), ale jako bezvýznamný toliko 7 % (n=9). Ve shodě s teoretickými východisky práce i zkušeností účastníků ohniskových skupin se tedy zdá, že tento element skutečně náleží do vnímání stupně „Neutrální“ dle pokynů pro vyplnění dotazníku – pomoci může, ale nezbytný není.

Toto dokresluje i sdělení Supervizorky A: „*Co mi taky vadilo, než jsem se naučila to vypnout, že vidím sebe, to mě rušilo. Než jsem zjistila, že je na to tlačítko, že to mohu vypnout. Pak mi zase chvíli vadilo, že se nevidím.*“ Konečně, vnímání, preference, jsou unikátní, mohou se měnit v čase a možná tento faktor dokladuje to, že pro někoho je vidění se příjemné, pro někoho ne.

- **Oblast kompetencí supervizorů při poskytování videosupervize z pohledu supervidovaných**

Kompetence supervizorů v oblasti videosupervize, respektive to, že supervidovaní mají očekávání, že supervizoři tyto kompetence mají, bylo zmíněno v rozboru dat z analytické části výzkumu. K tomu například referovala Supervidovaná B: „*Protože já třeba čekala, a pak jsme si to vysvětlili, že se to tak běžně asi nedělá (supervize v online prostředí). Že to jako nějak už umí (supervidovat online). A ono to tak nebylo.*“

Na tuto oblast bylo zaměřeno 12 položek, které jsou shrnuty v tabulce (Tab. 6). Výsledky vypovídají o tom, jaká mají supervidovaní očekávání od supervizorů stran jejich kompetencí a schopností, a které z nich vnímají jako nezbytné pro zdárný průběh videosupervize.

Ze 12 položek 3 nedosáhly ve stupni Nezbytné 50 % hlasů. Jednalo se o položky zaměřené na to, zda se supervizor zajímá o pohodlí supervidovaných při videosupervizi a podporuje je, aby si je zajistili (Nezbytné 43 %, n=53), zájímání se o postoje supervidovaných k tomu, že videosupervize může narušit jejich soukromí (Nezbytné 42 %, n= 52) a podpora supervidovaných v relaxaci (Nezbytné 37 %, n=46).

Z pohledu výzkumníka to pro mě byly překvapivé výsledky, patrně na základě mého psychotherapeutického zaměření, kdy zájem o bezpečí a důvěru, tělesný proces a komfort jsou důležitými ohnisky. Z pohledu supervidovaných to však nemusí být natolik nezbytné – nebo možná spíše vnímané. Je možné, že když tělo není přítomno fyzicky, pak i zájem o něj nemusí být tak důležitý. Je pak otázkou, zda supervidovaní tedy tyto zmíněné faktory považují za podružné. Ani jeden z nich neměl nadpoloviční počet hlasů ve stupni Bezvýznamné.

Na tomto místě vnímám prostor pro další výzkum zaměřený na tělesný proces a bezpečí při videosupervizi, jelikož dle doložených zkušeností účastníků *focus groups* soukromí, pohodlí, relaxace důležité a pomáhající byly, a proto by bylo užitečné zjistit, jak by se vnímání průběhu měnilo, kdyby se s těmito faktory pracovalo vědomě a aktivně.

Nejvíce hlasů ve stupni Nezbytné měl faktor, který se týkal toho, že supervizor pracuje s prvky, které podporují bezpečí při videosupervizi, a to aktivně a vědomě. Jako nezbytný jej vnímalo 87 % respondentů (n=108).

Podobně, jako je významné v klasickém uspořádání supervize udržovat bezpečí, zamezit vynášení informací ze setkání, je to důležité i při videosupervizi. Zde ovšem přichází i rizika, která běžně do supervize nezasahují – vstup osob, které do setkání nepatří díky mylně zaslanému odkazu, ale například i to, že do místnosti, kde účastník videosupervize je, může vstoupit někdo cizí, případně supervidovaní mohou vedle sebe mít rodinné příslušníky, a ti mohou slyšet informace o ostatních.

Očekávání, že supervizoři umí podporovat to, co zvyšuje pravděpodobnost zdárného průběhu videosupervize, a vědomě a aktivně to podporují, je od supervidovaných legitimní. 86 % z respondentů tento faktor hodnotí jako nezbytný, 14 % jako neutrální a 0 % jako zcela bezvýznamný. K tomuto elementu je důležité podotknout, že zkušenost supervizorů sdílená během ohniskových skupin ukázala, že na začátku při přechodu do online prostředí během pandemie COVID-19 supervizoři nevěděli, co průběh videosupervize učiní zdařilejším. Naučili se tomu až časem na základě praxe.

Jedním z přínosů tohoto výzkumu tedy může být, že supervizorům nabídne seznam toho, co zdárný průběh videosupervize z pohledu supervidovaných podporuje. To je důležité z toho důvodu, že 84 % respondentů považuje za nezbytné, že podporující faktory již supervizoři znají a pracují s nimi.

To, že při videosupervizi může vzniknout i přes vizuální a akustický kontakt s druhými lidmi pocit osamělosti, bylo zážitkem, který byl sdílen během ohniskové skupiny. 79 % respondentů hodnotilo faktor, který hovoří o supervizorově kompetenci zacházení s pocitem přítomnosti, jako nezbytný (n=98), pouze 2 % pak jako bezvýznamný (n=2).

Tabulka 6 Vnímání kompetencí supervizora při videosupervizi

	Nezbytné	Neutrální	Bezvýznamné	Nezbytné %	Neutrální %	Bezvýznamné %
Supervizor vědomě a aktivně pracuje s faktory, které podporují bezpečí při videosupervizi (například ochrana před vstupem cizích osob do aplikace a podobně)	108	16	0	87 %	13 %	0 %
Supervizor zná a aktivně podporuje faktory, které podporují zdánlivý průběh videosupervize	107	17	0	86 %	14 %	0 %
Supervizor při videokonferenci vědomě pracuje na pocitu přítomnosti (více verbálního kontaktu se supervidovanými, práce s tichem, podpora supervidovaných v zapojení se)	98	24	2	79 %	19 %	2 %
Supervizor při videosupervizi jasně udržuje strukturu setkání	88	36	0	71 %	29 %	0 %
Supervizor má zkušenost s využitím aplikace/platformy, která je pro videosupervizi používána	80	44	0	65 %	35 %	0 %
Supervizor má zkušenost s využitím nástrojů dané aplikace/platformy, která je pro videosupervizi používána (například sdílení obrazovky, možnosti využití kreslení a podobně)	78	42	4	63 %	34 %	3 %
Supervizor vědomě a aktivně podporuje supervidované v tom, aby si zajistili dostatečné soukromí během videosupervize (například zajištění toho, že jim do místnosti nevstoupí cizí osoby, rodinní příslušníci a podobně)	78	30	16	63 %	24 %	13 %
Supervizor vědomě přizpůsobuje nonverbální komunikaci možnostem videosupervize (zvýrazněním mimiky, intonací hlasu a podobně)	78	35	11	63 %	28 %	9 %
Supervizor je schopen supervidovaným poskytnout podporu při využívání dané aplikace / platformy pro videosupervizi (například poradit s ovládním a podobně)	65	53	6	52 %	43 %	5 %
Supervizor se aktivně zajímá o dostatečné pohodlí supervidovaných a podporuje je v tom, aby si jej zajišťovali	53	52	19	43 %	42 %	15 %
Supervizor se aktivně zajímá o postoje supervidovaných, které jsou spojeny se vstupem videosupervize do jejich soukromí (domov, osobní kancelář)	52	39	33	42 %	31 %	27 %
Supervizor aktivně podporuje supervidované v tom, aby při videosupervizi prováděli krátké relaxace (například změnou polohy, protažení se a podobně)	46	41	37	37 %	33 %	30 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Shodně se zkušeností účastníků ohniskových skupin hodnotili v nadpolovičním počtu případů (n = 88, 79 %) jako nezbytné supervidování to, že supervizor udržuje jasnou a přehlednou strukturu setkání při videosupervizi. Toto je velmi důležitým faktorem v každé supervizi.

Další podpůrné prvky s nadpolovičním počtem hlasů ve stupni Nezbytné byly kompetence supervizora s využitím platformy, kterou pro videosupervizi používá (65 %, n=80), schopnost využít nástroje dané aplikace, aktivní podpora supervidovaných, aby si zajistili soukromí a schopnost přizpůsobit nonverbalitu online prostředí (u všech těchto 3 faktorů shodně 63 %, n=78).

Zdatnost a kompetence supervizora zacházet s platformou a využít je pro to, aby supervidovaným ve videosupervizi mohli poskytnout podporu, když sami ještě nemají dostatečnou zkušenost v jejím využití, hodnotilo jako Nezbytné 52 % respondentů (n=65).

- **Oblast pravidel při videosupervizi z pohledu supervidovaných**

V oblasti pravidel při videosupervizi bylo v dotazníku 7 položek. Výsledky shrnuje (Tab. 7).

*Tabulka 7 Vnímání podpůrných faktorů v oblasti pravidel při videosupervizi*

	Nezbytné	Neutrální	Bevýznamné	Nezbytné %	Neutrální %	Bevýznamné %
Účastníci mají na videosupervizi dostatek soukromí a klidu	117	7	0	94 %	6 %	0 %
Mezi supervizorem a supervidovanými je jasná dohoda na pravidlech komunikace (například hlášení se o slovo a podobně)	104	20	0	84 %	16 %	0 %
Jsou jasná pravidla na to, jestli se takového setkání účastní i členové týmu/skupiny, kteří například videokameru/mikrofon nemají dostupné (psaní do chatu a podobně)	96	28	0	77 %	23 %	0 %
Během videosupervize jsou účastníci v místnosti sami	84	40	0	68 %	32 %	0 %
Mezi supervizorem a supervidovanými je jasná dohoda na tom, jak se budou řešit krizové situace (například selhání připojení k internetu, vstup cizí osoby do místnosti účastníka a podobně)	77	47	0	62 %	38 %	0 %
Během videosupervize nejsou používány další programy (emaily, chaty, sociální sítě) nikým z účastníků	66	47	11	53 %	38 %	9 %
Během videosupervize mají účastníci vypnutá upozornění na emaily, zprávy v jiných aplikacích a podobně	56	51	17	45 %	41 %	14 %

*Zdroj: Vlastní zpracování*

Jediná položka nedosáhla 50% podílu hlasů ve stupni Nezbytné. Tou bylo, že účastníci během videosupervize mají vypnuté upozornění na příchozí emailovou poštu, zprávy ze sociálních sítí a podobně.

Tento podpůrný prvek měl velmi zajímavé rozdělení hlasů ve stupních, a sice 37 % (n=46) v Nezbytné, 33 % (n=41) Neutrální, 30 % (n=37) jako Bezvýznamné. Otázkou zůstává, proč tomu tak je? Je možné, že účastníci udrží koncentraci i přes případná vyrušení. Je také variantou, že to, že supervidovaní jsou vyrušení, a ne plně koncentrováni je rušivé a znekválňující spíše pro supervizory, a z pohledu supervidovaných to tolik vadit nemusí. Pro nalezení odpovědí by však byl potřeba další výzkum.

Faktory, které pro nadpoloviční část supervidovaných jsou nezbytné, bylo zajištění klidu a soukromí (94 %, n=117 – tento prvek měl vůbec nejvíce bodů ve stupni Nezbytné), dále dohodnutá pravidla komunikace (84 %, n=104), shoda na tom, zda se zapojí i členové bez mikrofону či kamery (77 %, n= 96).

Dále 68 % (n=84) respondentů jako nezbytné hodnotilo to, že účastníci jsou v místnosti sami během videosupervize, 32 % (n=40) jako neutrální. To, že nikdo další není při sezení přítomen tedy pozitivní vliv má, ale zdaleka ne všichni supervidovaní to vnímají jako ultimátní podmínku. Může to být proto, že během COVID-19 nemuseli mít všichni k dispozici své vlastní zázemí, nebo to nebylo technicky možné (práce z domova bez vlastní pracovny), a proto se na tuto situaci mohli, případně museli, adaptovat.

V takovém případě pak však mohou být kladeny další nároky na zajištění klidu a soukromí, například sluchátky s mikrofonom a umístění monitoru tak, aby nebylo vidět, co je zobrazeno. Na druhou stranu pak ostatními lidmi v místnosti může být slyšeno sdělení supervidovaného. Nelze si představit, že v domácím prostředí by všichni používali odhlučňující pomůcky, a bylo by tedy patrně nezbytné kontraktovat a velmi pečlivě domluvit, jak bude v takové situaci postupováno.

S tímto podpůrným faktorem souvisí i domluva na tom, jak se budou řešit krizové situace, při videosupervizi typicky přerušení spojení či to, že někdo cizí vejde do místnosti a část procesu slyší a vidí účastníky, kteří mohou být v emoční nepohodě.



Jako nezbytný tento podpůrný faktor vnímalo 62 % respondentů (n=77). Riziko zaslechnutí hovoru může zmenšit právě použití vhodných sluchátek s mikrofonom, ochranu ostatních zobrazených na monitoru pak jeho umístění takovým způsobem, aby na něj nebyl možný při vstupu do místnosti přímý pohled. Pokud je soukromí narušeno delší dobu, pak se jako vhodné jeví domluvit mezi účastníky postup, například odhlášení se, aby nevznikala tenze.

Poslední podpůrný faktor v této oblasti s nadpolovičním množstvím hlasů ve stupni Nezbytné dle mínění supervidovaných je dohoda, že během videosupervize nejsou používány další programy (chat, sociální sítě, email a podobně). Takto jej vnímalo 53 % (n=66) respondentů. Jak bylo uvedeno u faktoru s nižší, než 50% množstvím hlasů ve stupni Nezbytné, který byl rozebrán v úvodu tohoto oddílu, může tomu být tak, že supervidovaní mohou někdy rozptýlení preferovat, a konečné vnímání zdárného průběhu videosupervize to z jejich pohledu neovlivňuje – 9 % (n=11) jich hodnotilo tento faktor jako bezvýznamný.

- **Oblast postojů při videosupervizi z pohledu supervidovaných**

Poslední oblast výsledků kvantitativní části výzkumu obsahuje položky týkající se postojů k videosupervizi. Jejich zařazení do dotazníku mělo kořeny v tom, že supervizoři i supervidovaní v ohniskových skupinách o tom, že například odpor, jakožto druh postoje, ovlivňoval, zda videosupervize byla zdárná či nikoliv.

Všechny faktory uvedené tabulce (Tab. 8) měly více, než 50 % hlasů ve stupni Nezbytné. Dva prvky, a sice jasná dohoda na očekáváních od videosupervizního setkání a shoda na tom, která platforma se bude používat, měly hlasy i ve stupni Bezvýznamné.

Shoda na očekáváních od videosupervize byla bezvýznamná pro 3 % respondentů (n=4). To mohlo být způsobeno i nesrozumitelností této položky, kterou jsme konzultovali s vedoucí diplomové práce. Zahraniční zdroje hovoří totiž spíše o cílech než o očekáváních (Craig, 2014), které je používáno v českém kontextu. Dále to může být zapříčiněno tím, že tato dohoda nemusí být vždy jasná, explicitní, ale tacitní.

Nejvíce respondentů (81 %, n=100) hodnotilo jako nezbytné, že je shoda mezi všemi účastníky na tom, že videosupervize bude využívána. Podle výsledků je tedy s výhodou ověřovat, zda je tato forma supervize přijatelná. S tím významově souvisí, že celkové postoje k videosupervizi a jejich reflexe jsou jako nezbytný podpůrný faktor vnímány 64 % (n=79) supervidovaných účastnících se studie.

Podobně související jsou poslední dva faktory, a sice shoda mezi účastníky na dané platformě, která byla jako nezbytná vnímána 63 % (n = 78) účastníky, a reflexe postojů k platformě a případná změna, není-li tato vyhovující (60 %, n=75).

To, že je shoda na vybrané platformě pro videosupervizi, vnímaly 2 % (n=2) účastníků jako bezvýznamné. Je možné, že se v tom odráží fakt, že takových přijatelných platform bylo více a lišily se preference mezi nimi.

Tabulka 8 Vnímání podpůrných faktorů z oblasti postojů vůči videosupervizi

	Nezbytné	Neutrální	Bezvýznamné	Nezbytné %	Neutrální %	Bezvýznamné %
Mezi všemi účastníky videosupervize je shoda na tom, že je videoforma pro supervizi přijatelná	100	24	0	81 %	19 %	0 %
Supervisor a supervidovaní se jasně dohodli na očekávaných od videosupervizního setkání	84	36	4	68 %	29 %	3 %
Postoje k videosupervizi (například odpor, přijetí, preference oproti klasické formě) jsou předmětem reflexe	79	45	0	64 %	36 %	0 %
Mezi supervidovanými a supervizorem je shoda na tom, která platforma/aplikace se pro videosupervizi bude používat	78	44	2	63 %	35 %	2 %
Postoje účastníků videosupervize vůči používané platformě/aplikaci jsou předmětem reflexe a v případě, že je platforma/aplikace nevhovující, hledá se alternativa	75	49	0	60 %	40 %	0 %

Zdroj: Vlastní zpracování

- **Ověření hypotéz H3 a H4**

Závěrem s využitím prezentovaných výsledků lze ověřit poslední hypotézy:

- H3: Mezi podpůrnými faktory videosupervize jsou takové, které vnímá většina supervidovaných jako bezvýznamné.

Tuto hypotézu lze zamítnout, nadpolovičního počtu hlasů ve stupni Bezvýznamné nedosáhla žádná položka. Nejvyšší procentní zastoupení, a sice 30 % (n=46) měl faktor: *Supervisor aktivně podporuje supervidované v tom, aby při videosupervizi prováděli krátké relaxace (například změnou polohy, protažení se a podobně)*. Aní ten se však nadpolovičnímu množství hlasů nepřiblížil.

- H4: Mezi podpůrnými faktory videosupervize jsou takové, které všichni supervidovaní považují za nezbytné.

Hypotéza H4 je rovněž zamítnuta na základě výsledků, žádná položka neměla 100% hodnocení ve stupni Nezbytné. Nejvyšší množství hlasů (n=117, 94 %) měla položka: *Účastníci mají na videosupervizi dostatek soukromí a klidu.*

### **3.6 Sebereflexe výzkumníka a limity výzkumu**

Můj zájem o problematiku, kterou se zabírá diplomová práce čili videosupervizi jakožto jednu z možných forem podpory pracovníků, vznikl částečně již před pandemií COVID-19. Je pro mě důležité mít možnost pracovat v různých oblastech, což mi umožňuje udržovat nadhled, propojovat a integrovat informace, obohacovat se o pestrost směrů a názorů. A tak pro mě bylo výzvou i frustrací zároveň věnovat se výzkumu, který má rovněž kvalitativní část.

Při zpracovávání podkladů pro Portfolio supervizora ve zdravotní oblasti a dokumentů pro doložení praxe jsem si znovu připomněl, jak silně je ve mně zakořeněna introjиковaná potřeba dělat věci správně. Mít návod, který, dodrží-li se, neumožní variabilitu výstupů, ale povede ke standardním, předvídatelným výsledkům; až zpětně jsem si uvědomil, proč mi k srdci přirostlo řízení rizik a kvality, které na podobném principu stojí (Lighter, Fair, 2004).

Původně jsem zamýšlel, že prostuduji aktuální odborné prameny, kde naleznou faktory, které podporují zdárný průběh supervize formou videokonference. Konečně, takových jsem za dobu pandemií jak v oblasti supervize, tak psychoterapie, telemedicíny a dalších sfér objevil spoustu. Neřkuli různé „rady a porady“, které odrážely zkušenosti praktikujících odborníků, a jež se šířily až „tamtamovou a samizdatovou“ formou.

Když mě vedoucí předkládané diplomové práce, doc. PhDr. Zuzana Havrdová, CSc., spolu s doc. Mgr. Monikou Bosou, PhD, s níž jsem konzultoval metodologickou část projektu před jeho registrací na fakultě, podpořily v tom, abych zahrnul i kvalitativní výzkum, zprvu jsem si připadal nejistě. Ano, měl jsem za sebou příslušné předměty, které se této oblasti věnovaly, ale moje dosavadní vzdělání bylo zaměřeno spíše na kvantitativní výzkum. Nepovažoval jsem svoji dosavadní zkušenost za dostatečnou.

Zpočátku jsem se tedy snažil dělat to, co jsem dělával i jinde – v psychoterapii, psychiatrii, řízení kvality, supervizi – hledal jsem odbornou literaturu, hledal jsem „jak se co dělá“. Je pro mě zajímavé, jak přesto, že si tuto tendenci uvědomuji, tak v novém kontextu ji zpočátku přehlédnu. Ale když si jí všimnu, tak mi trvá méně času udělat, co je třeba – vzdát se přílišné kontroly.

Přesto se tato tendence objevovala v mnoha úrovních. Při plánování ohniskové skupiny jsem zprvu vytvořil scénář, který byl patrně bezpečný z hlediska toho, aby nic neuniklo, avšak nebyl by ani vlídný k participantům, ani časově dosažitelný. Podobně jsem přistupoval k analýze dat z přepsaných rozhovorů. Připadal jsem si zahlcený, v mezdobí jsem nad rozhovory často přemýšlel, cítil jsem frustraci, podobně, jako dítě, kterému se něco nedaří.

Analogicky, jako v jiných oblastech, které jsem se věnoval, mi pomohlo to, co dítěti – podpora a popostrčení k tomu, abych nad věcmi tolik nepřemýšlel a nesnažil se vše kontrolovat, ale zkrátka je udělat a vidět. Velmi mi v tom pomáhala vedoucí diplomové práce, která poukazovala na to, aby věci byly jednodušší, přátelštější. A tak mě začala i tato část práce velmi bavit a naplňovat, a přemýšlím o tom, že bych rád do budoucna nabyl větší zkušenosti s kvalitativním výzkumem.

Stejně tak, jako dítě objevuje svět skrze hravost a odvahu, i zde mi pomohlo se uvolnit a na tyto podpůrné faktory se naladit. Změnila se i optika na kvalitativní výzkum, jelikož mi data postupně začala připomínat neprobádané pole, které čeká na objevování. A jak se říká „*pozor na to, co si přejete, můžete to dostat*“ – mohl jsem se učit a rozvíjet v nové oblasti, jak jsem uváděl v počátku sebereflexe.

Díky tomuto vývoji se pak proměnil i postoj k tomu, jak jsem chtěl prezentovat výstup celého smíšeného výzkumu. Původně jsem uvažoval o jednoznačném *checklistu*, něčem, co supervizoři mohou mít po ruce, aby si mohli kontrolovat, zda pro zdárný průběh videosupervize dělají, co mohou.

Díky zahrnutí kvalitativní části výzkumu jsem výsledky z kvantitativní části mohl obohatit o další data, která by jinak mohla uniknout, a dodat hloubku. Vnímám výhody a nevýhody videosupervize jako pozadí, na kterém jsou rozloženy podpůrné faktory, a jejich opomenutí by pak ubíralo na komplexnosti výsledku.

V kvantitativní části výzkumu jsem si uvědomil dvojsečnost elektronické distribuce. Jednak není možné se jednoznačně vyjádřit k návratnosti (zejména díky *snowball* efektu nevím, kolik osob bylo osloveno), a zároveň ztrácím kontrolu nad tím, kolik respondentů odpoví. Na druhou stranu jsem ušetřil velké množství času, který byl pro odevzdání diplomové práce limitujícím faktorem.

S ohledem na relativně nízký počet navrácených dotazníků (n=124) jsou výsledky orientační, a mohou spíše otevřít pole pro další bádání. Napadalo mě množství dalších směrů, kudy se vydat (například zkoumat, zda jsou statisticky významné rozdíly mezi skupinou pracovníků ze sociální a zdravotní sféry), které se však odchylovaly od tématu práce. Mohly by však do budoucna zavdat vzniku dalších zajímavých výzkumů, jak rozebírám dále v diskusi.

Jako limit vnímám rovněž omezenou pilotáž dotazníku, která zahrnovala pouze upravení jazyka a položek na základě analyzovaných dat z *focus groups*. Pro preciznější výsledky by do budoucna bylo vhodné srozumitelnost ověřit další pilotní studií.

Jelikož si uvědomuji, že provedený výzkum má limity a je spíše prvním vhladem do problematiky, nekladu si za cíl předložit robustní, zcela nezpochybnitelný návod, jak poskytovat co nejlepší videosupervizi. K tomu by bylo třeba mnohem větší precizace dotazníku, například pomocí využití jiné než použité nominální stupnice. Na druhou stranu mi zjištěné výsledky z obou částí výzkumu připadají velmi zajímavé, věřím, že praxi – ve shodě s východiskem, jímž je *practice research* – může zkvalitnit.

Při interpretaci výsledků kvantitativní části jsem se místy dostával do situace, kdy mi teoretická rovina neposkytovala dostatečná vodítka pro vysvětlení. Předkládaná zdůvodnění tedy vycházela z mé praxe, a nejsou tedy prezentována jako jistá, neboť jsem se snažil právě svoji vlastní zkušenost závorkovat – což bylo místy náročné. Mnohem více mi to umožnil formát sběru dat při kvalitativním výzkumu, neboť jsem mohl zaujmout pozici moderátora a nijak neovlivňovat to, co účastníci chtěli sdílet, vyjma hlídání času a pravidel komunikace.

Výzkumnou aktivitu během zpracování diplomové práce považuji za velmi cennou zkušenost, a do budoucna bych se chtěl s kvalitativním výzkumem více seznámit. Setkávám se s ním více i v praxi managementu kvality, zejména v oblasti přání a práv pacientů / klientů, a proto se mi možnost jej realizovat jeví jako obohacující zážitek.

### 3.7 Etické aspekty výzkumu

Etická rovina výzkumu pro mě byla velmi důležitým ohniskem. Jak v kvalitativní, tak v kvantitativní fázi smíšeného výzkumu jsem v rovině oslovování participantů postupoval tak, že jsem kontaktoval emailem vedoucí pracovníky, případně zastřešující organizace. V textu emailu jsem vždy představil sebe, výzkum a jeho cíle, předpokládanou časovou náročnost, zajištění soukromí a anonymizaci dat.

U kvalitativního výzkumu jsem sestavil informovaný souhlas s účastí, kde jsem vyložil i potřebu pořízení záznamu, včetně toho, jak s ním bude nakládáno, včetně jeho smazání. Během ohniskových skupin jsem vysvětlil, jaký je účel setkání, pravidla komunikace během *focus group*, a znovu připomněl potřebu nahrávání setkání, které jsem spustil až po opětovném komunikování souhlasu.

V kvantitativní části nebyla ve formuláři Google Forms sbírána žádná data, která by umožnila zpětnou identifikaci respondentů (emailové adresy, IP adresy a podobně). Respondenti, kteří si přáli poslat výstup z diplomové práce, budou kontaktováni pomocí emailu zvlášť, aby nedošlo k zveřejnění kontaktu.

### 3.8 Formulace doporučení pro praxi

V kapitole popisuji cestu od vybraných souhrnných výsledků obou částí výzkumu, které budou použity pro formulaci závěrečného doporučení, a to včetně vývoje vybraného zpracování. Podobně, jako se proměňoval přístup ke zvolenému tématu, i finální zpracování procházelo genezí. Od rigidního, svázaného plánu k něčemu přátelštějšímu a vlídnějšímu.

Původním záměrem, jak prezentovat výsledky výzkumu realizovaného v rámci dokončování studia, bylo vytvořit prostý *checklist* pro supervizory – něco jednoduchého, co mohou mít při sobě. Mapa, jež může pomoci k tomu, aby videosupervize probíhala zdárně. Měly tam být položky, které z pohledu supervidovaných pomáhají nejvíce, jelikož jsou to právě oni, kdo pak výsledný dojem ze supervize často posuzují.

Uvažoval jsem nad různými možnostmi, jak takový kontrolní list snadno sestavím na základě výsledků kvantitativního výzkumu. Napadaly mě různé, zejména manažerské nástroje, například pravidlo 80:20, které je připisováno Vilfredu Paretovi (Nenadál et al., 2018).

Rozřadil bych podpůrné faktory podle počtu hlasů ve stupni Nezbytné, přidal kumulativní četnosti, proložil Lorenzovou křivkou a vyznačil, kterých 20 % faktorů přináší 80 % žádoucího výstupu. To však nestačí, respektive, díky zařazení kvalitativní části výzkumu jsem si uvědomil, že by něco takového byla pouhá redukce skutečnosti.

Když jsem analyzoval přepisy rozhovorů z ohniskových skupin a objevující se témata, začal se vynořovat komplexnější obrys celé problematiky a uvědomil si, že pouhé zachycení toho, co dle zkušenosti účastníků zdárný průběh podporuje či brzdí, přestává stačit. A uvědomil jsem si, že se v rámci diplomové práce rekapituluje i můj vlastní proces – od technického, někdy svázaného zaměření (úvodní část a kvantitativní výzkum), přes přidání volnějšího a lidštvějšího rámce (kvalitativní část výzkumu) až po syntézu obojího do finálního celku. Role lékaře, manažera kvality a rizik, psychoterapeuta, supervizora protnutá v jednom bodě.

Při analýze záznamů z *focus groups* jsem si rovněž všiml, že tento blízký a intenzivní zážitek se otiskl v tom, že jsem začal s účastníky vést vnitřní rozhovory. Často mě napadlo, co by tak mohlo pomoci supervizorům, co by jim pověděli supervidovaní. A jelikož nedílnou součástí celého tématu dle zkušenosti účastníků bylo to, že videosupervize přišla do jejich života, nepozvána, jako tehdy tolik věcí, během pandemie COVID-19, nechtěl jsem být dalším, kdo by podal striktní, technické nařízení, jako tomu bylo v té době.

Před lety jsem si jako jeden z cílů do budoucna stanovil, že krom monografie o řízení kvality v psychiatrii (Žaludek, 2020) napíši ještě jinou, která by měla podtitul „*řízení kvality s lidskou tváří*“. I z toho důvodu jsem se nakonec rozhodl prezentovat doporučení do praxe spíše jako podpůrné sdělení supervizorům.

Představuji jej v tabulkách úvodní části – oslovení (Tab. 9) a vlastní doporučení (Tab. 10) a obrazově (Obr. 2) a v dalším textu komentuji jeho jednotlivé části a vznik. Výsledkem je schéma, které zachycuje vyjádření podpory supervizorům, a proto v něm volím přímou řeč.

Výhody a nevýhody videosupervize čili postojová úroveň, se jeví jako pozadí, na kterém se videosupervize odehrává, a doplňují tak podporující a limitující faktory. Tento obraz mi začal připomínat analýzu SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*) čili akronym z anglických slov silné, slabé stránky, příležitosti a hrozby (Nenadál et al., 2018).

Videosupervize může pomocí tohoto kontextu mít tedy Silné stránky – výhody; Slabé stránky – nevýhody; Příležitosti – podporující faktory, Hrozby – limitující faktory. Uvědomil jsem si rovněž to, že celá problematika videosupervize je velmi rozsáhlá. Původní záměr, totiž mít velmi krátký návod, který by se vešel na malý formát, nemusí vyjít. Zároveň jsem nechtěl, aby se jednalo o doporučení typu vnitřního předpisu či směrnice, který by zabral několik listů. Místo toho jsem pátral po lidšější podobě.

Doporučení začíná slovy „*Milé supervizorky a milí supervizoři...*“ protože jej vnímám spíš jako osobní dopis lidem, kteří se věnují náročné profesi, kterou jim mohla zkomplikovat pandemie COVID-19, kdy se učili poskytovat podporu jiným způsobem než dosud.

Níže uvádím variantu, která má tabulkové vyobrazení, bylo by možno ji vytisknout a obsahuje i zmíněný kontrolní seznam faktorů, které podle supervidovaných jsou nezbytné pro zdárný průběh videosupervize. Je rozdělena do části, která je míněna jako oslovení (Tab. 9) a dále vlastní podpůrné faktory, s vyjádřením procentního skóre toho, kolik respondentů je vnímalo jako nezbytné (Tab. 10).

První část vychází zejména z kvalitativního výzkumu, je zaměřená právě na uvedené pozadí, část druhá, která může sloužit jako kontrolní list, pak má kořeny ve výzkumu kvantitativním. V levém sloupci obou částí je možné nalézt doporučení, co je dobré zvážit, případně udělat, aby videosupervize byla zdárná, a v pravém pak konkrétní náměty a procentní vyjádření toho, kolik participantů dané položky vnímalo jako nezbytné.

Dovolil jsem si ponechat formu oslovení, a jelikož se z výsledků ukázalo, že supervidovaní mají na schopnosti supervizorů určitá očekávání, ponechal jsem i emotikon, který dokresluje situaci „*Milé supervizorky a supervizoři, pokud chcete podpořit zdárný průběh videosupervize, věnujte se tomu, co to umožňuje – neboť my to od vás čekáme. Vaši supervidovaní*“.



Tabulka 9 Návrh doporučení pro zdárný průběh videosupervize: Oslovení

<b>Milé supervizorky, milí supervizoři, pokud chcete přispět k tomu, aby pro supervidované byla videosupervize dobrá, pak...</b>	
Využijte její výhody, jimiž jsou například dle zkušeností supervizorů a supervidovaných:	Je dostupná, z domu, práce, i přes nemoc Přináší úspory, časové, finanční a další Umožňuje být přítomnými, i když tomu něco brání Může pomoci v zapojení se, protože může být vnímána bezpečněji Jde při ní mít svoje „hnízdečko“, pohodlí, oblíbený hrnek i tepláky
Zvažte její limity, dle zkušeností supervidovaných a supervizorů například:	Je tak trochu Popelka, nouzová záležitost Ztrácí se „ <i>To, co není vysloveno</i> “, protože nejde obsáhnout a postřehnout vše Chybí v ní „ <i>celý člověk</i> “, zkrátka není vidět, i vnímání druhého může být přes obrazovku neúplné Ticho tam zní jinak – vlekleji, tíživěji, nejpříjemněji, než naživo Čas v ní berou jiné věci – techniky, proluky, ověřování, zda jsou všichni v soukromí... I když není přítomno, tělo trpí – dopadá únava, horší se koncentrace, bolí záda Stojí i padá s technikou – může znemožnit některé techniky, snižovat dostupnost
Protože podle zkušeností supervizorů a supervidovaných je videosupervize dobrá, když...	V tom supervizoři „ <i>umí chodit</i> “ – ovládají techniku, programy, umí poradit ostatním, když je to potřeba Supervizoři jsou aktivnější – více oslovují, zapojují, strukturují, říkají, co se bude dít Je kvalitní vybavení a dobré připojení Vidíte druhé a sebe ne, protože <i>self-view</i> může zúzkostnit, odtahovat pozornost, a nevidět druhé ještě zvýšit prožitek nepřítomnosti, a pokud je kamera umístěna nevhodně, může to působit, že na druhého nehovoříte Jsou jasná pravidla – jak se hovoří, co je možné a co ne, například nemožnost odpovídat na zprávy a emaily během videosupervize Je bezpečné a komfortní prostředí – pohodlí, oblečení, pracovní Probíhá při ní dostatečná sebepečce – dbá se na relaxaci, možnost protažení se Se sdílí těžkosti a zkušenosti – když probíhá reflexe, vzájemná výměna a všichni se mohou obohatit, jak dělat videosupervizi co nejlépe
A dobrá není, když...	Ji narušují jiné činnosti – zejména přebírání balíků, emaily, jiné aplikace a další práce na počítači Je vůči ní odpor – když je vnucená jako forma, není přijata všemi
<b>A zkuste rozvíjet podpůrné faktory videosupervize, protože to 87 % ze 124 zúčastněných supervidovaných považuje za nezbytné...</b>	
<b>...A navíc 86 % respondentů považuje za nezbytné, že už to znáte a umíte :)</b>	

Zdroj: Vlastní zpracování

Ve druhé části (Tab. 10) jsou v levé části oblasti, které vychází oblastí uvedených při interpretaci výsledků kvantitativní části výzkumu (oblast technická, kompetencí supervizorů, pravidel, postojů). Zcela na závěr jsem uvedl ještě seznam faktorů, které nebyly v nadpoloviční většině nezbytné, ale přeci jen byly takto vnímány částí respondentů. Proto nese název „...a také ještě může pomoci“. Představuje tak nabídku možných podpůrných faktorů.

Tabulka 10 Návrh doporučení pro zdárný průběh videosupervize: Podpůrné faktory

A co tedy podle supervidovaných je nezbytné, aby videosupervize byla zdárná?	
Myslete na techniku, protože může pomoci	<p>... když všichni mají zapnutou kameru (Nezbytné pro 85 % respondentů)</p> <p>... všichni mají dostatečně rychlé a stabilní internetové připojení (Nezbytné pro 84 % respondentů)</p> <p>... je dostatečné osvětlení (Nezbytné pro 65 % respondentů)</p> <p>... když ti, kteří právě nehovoří, mají vypnutý mikrofon (Nezbytné pro 62 % respondentů)</p> <p>... všichni mají kameru umístěnou tak, aby byl možný pohled tváří v tvář (Nezbytné pro 50 % respondentů)</p>
Zaměřte se na vaše kompetence při videosupervizi	<p>Pracujte na zpřítomňování – více oslovujte, pracujte s tichem, zapojujte účastníky (Nezbytné pro 79 % respondentů)</p> <p>Jasně udržujte strukturu setkání (Nezbytné pro 71 % respondentů)</p> <p>Naučte se používat program či platformu, kterou si pro videosupervizi vyberete (Nezbytné pro 65 % respondentů), osvojte si používání funkcí pro supervizní techniky (Nezbytné pro 63 % respondentů) a buďte kompetentní pomoci supervidovaným, když sami s daným programem nemají zkušenost (Nezbytné pro 52 % respondentů)</p> <p>Podporujte supervidované v tom, aby se naučili zajistit si dostatečné soukromí pro videosupervizi (Nezbytné pro 63 % respondentů)</p> <p>Svoji nonverbální komunikaci přizpůsobte online prostředí, může pomoci zvýraznění mimiky a intonace hlasu (Nezbytné pro 52 % respondentů)</p>
Dohodněte s účastníky pravidla	<p>Zejména, že na videosupervizi budou mít klid a soukromí (Nezbytné pro 94 % respondentů), ideálně, aby byli v místnosti vždy sami (Nezbytné pro 68 % respondentů)</p> <p>Domluvte se, jak bude probíhat komunikace – hlášení se o slovo, vypnutí mikrofonu (Nezbytné pro 84 % respondentů)</p> <p>Dohodněte se, zda na videosupervizi můžou i účastníci, kteří nemají kameru a mikrofon (Nezbytné pro 77 % respondentů)</p> <p>Myslete na krizové situace a dohodněte se na řešení – například vstup cizího člověka (Nezbytné pro 62 % respondentů)</p> <p>Nepoužívejte během videosupervize mobilní telefon, chat, emaily a další rušící programy (Nezbytné pro 52 % respondentů)</p>
Reflektujte postoje vůči videosupervizi a pracujte s nimi	<p>Shodněte se na tom, že vůbec videosupervizi zvolíte jako přijatelnou formu (Nezbytné pro 81 % respondentů)</p> <p>Dohodněte se jasně, co od videosupervize očekáváte (Nezbytné pro 68 % respondentů)</p> <p>Reflektujte postoje vůči videosupervizi, zejména odpor (Nezbytné pro 64 % respondentů)</p> <p>Najděte shodu na tom, jakou platformu použijete (Nezbytné pro 63 % respondentů), postoje vůči této platformě budou předmětem reflexe – a když nebude vyhovovat, najde se alternativní (Nezbytné pro 60 % respondentů)</p>
...a také ještě může pomoci	<p>...když se vypne zobrazení sebe sama, protože self-view může rušit a zúzkostňovat (Nezbytné pro 48 % respondentů)</p> <p>...pokud se dohodnete na tom, že při videosupervizi nikdo nebude mít zapnutá upozornění na zprávy z jiných aplikací, emaily a podobně (Nezbytné pro 45 % respondentů)</p> <p>...se zajímáte o to, zda účastníci mají pohodlí a podporujete je v tom, aby si jej zajistili (Nezbytné pro 43 % respondentů)</p> <p>...zajímejte se o to, jaké to je, že díky videosupervizi můžete zahlédnout kus domova a osobního života supervidovaných (Nezbytné pro 42 % respondentů)</p> <p>...podporujte supervidované v sebeděči a odpočinku, například tím, že na chvíli odhlédnou od monitoru, že je vybidnete k protažení se, zvednutí se ze židle (Nezbytné pro 37 % respondentů)</p>

Zdroj: Vlastní zpracování

Dále předkládám i obrazovou variantu. Jistě by zkušenější grafik dovedl vytvořit například plakát, leták, nebo něco podobného, avšak k tomu mi schází potřebné schopnosti a nástroje. Využil jsem tedy možnosti programu Microsoft Office Word, konkrétně SmartArt. Pro atraktivnější zobrazení by bylo vhodné vyobrazit schéma přehledněji, což vnímám jako limitaci na straně výzkumníka. Obě části respektují tabulkové vyobrazení, tedy první obrázek (Obr. 2) je věnován oslovení supervizorů, druhý (Obr. 3) pak shrnuje podpůrné faktory.

Obrázek 2 Doporučení pro praxi, část oslovení

Milé supervizorky, milí supervizoři, pokud chcete přispět k tomu, aby pro supervidované byla videosupervize dobrá, pak...

Využijte její výhody, jimiž jsou například dle zkušeností supervizorů a supervidovaných:

- Je dostupná, z domu, práce, i přes nemoc
- Přináší úspory, časové, finanční a další
- Umožňuje být přítomnými, i když tomu něco brání
- Může pomoci v zapojení se, protože může být vnímána bezpečněji
- Jde při ní mít svoje „hnízdečko“, pohodlí, oblíbený hrnek i tepláky

Zvažte její limity, dle zkušeností supervidovaných a supervizorů například:

- Je tak trochu Popelka, nouzová záležitost
- Ztrácí se „*To, co není vysloveno*“, protože nejde obsáhnout a postřehnout vše
- Chybí v ní „*celý člověk*“, zkrátka není vidět, i vnímání druhého může být přes obrazovku neúplné
  - Ticho tam zní jinak – vlekleji, tíživěji, nejpříjemněji, než naživo
- Čas v ní berou jiné věci – techniky, proluky, ověřování, zda jsou všichni v soukromí...
  - I když není přítomno, tělo trpí – dopadá únava, horší se koncentrace, bolí záda
- Stojí i padá s technikou – může znemožnit některé techniky, snižovat dostupnost

Protože podle zkušeností supervizorů a supervidovaných je videosupervize dobrá, když...

- V tom supervizoři „*umí chodit*“ – ovládají techniku, programy, umí poradit ostatním, když je to potřeba
  - Supervizoři jsou aktivnější – více oslovují, zapojují, strukturují, říkají, co se bude dít
    - Je kvalitní vybavení a dobré připojení
- Vidíte druhé a sebe ne, protože self-view může zúžnostnit, odtahovat pozornost, a nevidět druhé ještě zvýšit prožitek nepřítomnosti, a pokud je kamera umístěna nevhodně, může to působit, že na druhého nehovoříte
  - Jsou jasná pravidla – jak se hovoří, co je možné a co ne, například nemožnost odpovídat na zprávy a emaily během videosupervize
    - Je bezpečné a komfortní prostředí – pohodlí, oblečení, pracovní
    - Probíhá při ní dostatečná sebek péče – dbá se na relaxaci, možnost protažení se
- Se sdílí těžkosti a zkušenosti – když probíhá reflexe, vzájemná výměna a všichni se mohou obohatit, jak dělat videosupervizi co nejlépe

A dobrá není, když...

- Ji narušují jiné činnosti – zejména přebírání balíků, emaily, jiné aplikace a další práce na počítači
  - Je vůči ní odpor – když je vnucená jako forma, není přijata všemi

A zkuste rozvíjet podpůrné faktory videosupervize, protože to 87 % ze 124 zúčastněných supervidovaných považuje za nezbytné...A navíc 86 % respondentů považuje za nezbytné, že už to znáte a umíte :)

Zdroj: Vlastní zpracování

Obrázek 3 Doporučení pro praxi, seznam podpůrných faktorů

### A co je tedy podle supervidovaných nezbytné, aby videosupervize byla zdárná?

#### Myslete na techniku, protože může pomoci

- ... když všichni mají zapnutou kameru (Nezbytné pro 85 % respondentů)
- ... všichni mají dostatečně rychlé a stabilní internetové připojení (Nezbytné pro 84 % respondentů)
  - ... je dostatečné osvětlení (Nezbytné pro 65 % respondentů)
- ... když ti, kteří právě nehovoří, mají vypnutý mikrofon (Nezbytné pro 62 % respondentů)
- ... všichni mají kameru umístěnou tak, aby byl možný pohled tváří v tvář (Nezbytné pro 50 % respondentů)

#### Zaměřte se na vaše kompetence při videosupervizi

- Pracujte na zpřítomňování – více oslovujte, pracujte s tichem, zapojte účastníky (Nezbytné pro 79 % respondentů)
  - Jasně udržte strukturu setkání (Nezbytné pro 71 % respondentů)
- Naučte se používat program či platformu, kterou si pro videosupervizi vyberete (Nezbytné pro 65 % respondentů), osvojte si používání funkcí pro supervizní techniky (Nezbytné pro 63 % respondentů) a buďte kompetentní pomoci supervidovaným, když sami s daným programem nemají zkušenost (Nezbytné pro 52 % respondentů)
  - Podporujte supervidované v tom, aby se naučili zajistit si dostatečné soukromí pro videosupervizi (Nezbytné pro 63 % respondentů)
- Svoji nonverbální komunikaci přizpůsobte online prostředí, může pomoci zvýraznění mimiky a intonace hlasu (Nezbytné pro 52 % respondentů)

#### Dohodněte s účastníky pravidla

- Zejména, že na videosupervizi budou mít klid a soukromí (Nezbytné pro 94 % respondentů), ideálně, aby byli v místnosti vždy sami (Nezbytné pro 68 % respondentů)
  - Domluvte se, jak bude probíhat komunikace – hlášení se o slovo, vypnutí mikrofonu (Nezbytné pro 84 % respondentů)
  - Dohodněte se, zda na videosupervizi můžou i účastníci, kteří nemají kameru a mikrofon (Nezbytné pro 77 % respondentů)
- Myslete na krizové situace a dohodněte se na řešení – například vstup cizího člověka do místnosti (Nezbytné pro 62 % respondentů)
  - Nepoužívejte během videosupervize mobilní telefon, chat, emaily a další rušící programy (Nezbytné pro 52 % respondentů)

#### Reflektujte postoje vůči videosupervizi a pracujte s nimi

- Shodněte se na tom, že vůbec videosupervizi zvolíte jako přijatelnou formu (Nezbytné pro 81 % respondentů)
  - Dohodněte se jasně, co od videosupervize očekáváte (Nezbytné pro 68 % respondentů)
  - Reflektujte postoje vůči videosupervizi, zejména odpor (Nezbytné pro 64 % respondentů)
- Najděte shodu na tom, jakou platformu použijete (Nezbytné pro 63 % respondentů), postoje vůči této platformě budou předmětem reflexe – a když nebude vyhovovat, najde se alternativní (Nezbytné pro 60 % respondentů)

#### ...A také ještě může pomoci

- ...když se vypne zobrazení sebe sama, protože self-view může rušit a zúžkostňovat (Nezbytné pro 48 % respondentů)
- ...pokud se dohodnete na tom, že při videosupervizi nikdo nebude mít zapnutá upozornění na zprávy z jiných aplikací, emaily a podobně (Nezbytné pro 45 % respondentů)
  - ...se zajímáte o to, zda účastníci mají pohodlí a podporujete je v tom, aby si jej zajistili (Nezbytné pro 43 % respondentů)
- ...zajímejte se o to, jaké to je, že díky videosupervizi můžete zahlédnout kus domova a osobního života supervidovaných (Nezbytné pro 42 % respondentů)
- ...podporujte supervidované v sebedůvěře a odpočinku, například tím, že na chvíli odhlédnou od monitoru, že je vybidnete k protažení se, zvednutí se ze židle (Nezbytné pro 37 % respondentů)

#### ...A to vše podrobujte reflexi

Zdroj: Vlastní zpracování

## 4 Diskuse

Každý člověk si může sám položit otázku, jaké pro něj bylo přejít během pandemie COVID-19 z běžného pracovního módu do práce převážně na počítači. Zažili to supervizoři i supervidovaní. Proto mohou výsledky výzkumů, které byly realizovány a v této diplomové práci předloženy, pomoci ke zkvalitnění praxe videosupervize.

V souladu s cílem diplomové práce, tedy vytvoření praktického nástroje pro supervizoři, byly výsledky použity k formulaci konkrétního návrhu doporučeného postupu. Kvantitativní výzkum ukázal, že vnímání toho, které podpůrné faktory videosupervize jsou nezbytné, se mezi respondenty liší, a v rámci kvalitativního výzkumu se objevily nejen nové, v odborné literatuře necitované elementy napomáhající k úspěšné videosupervizi, ale rovněž se vyjevila důležitá úroveň výhod a nevýhod, které toto uspořádání supervize má.

Do budoucna by bylo užitečné zjistit, pomocí dalších studií, jestli se významnost jednotlivých faktorů liší i mezi jednotlivými profesemi, respektive oblastmi, kde pracují supervidovaní, například sociální práce, zdravotnictví, pedagogika a další. K tomu by bylo potřeba jednak více precizovat dotazník, a také zvolit robustnější statistické zpracování.

Lze usuzovat na to, že by vnímání mezi jednotlivými skupinami bylo významné, jelikož podle recentních nálezů (Havrdová et al., 2022) i potřeby pracovníků napříč profesemi se liší, příkladem může být, že ve zdravotnictví je potřeba bezpečí velmi významná. Bezpečí je téma významné jak u klasické supervize, tak také u videosupervize, a proto nelze vyloučit, že by pro tuto skupinu pracovníků právě tento podpůrný faktor byl více významný než pro pracovníky jiné. K takovým závěrům by bylo třeba dalších studií.

Na výsledcích je překvapující, že supervidovaní nepovažují za nezbytné, aby supervizor podporoval jejich relaxaci, případně aby byla vypnutá upozornění. Žitá a sdělovaná zkušenost supervizorů, podpořená i informacemi uvedenými v teoretické části, však dokresluje, že jim právě tyto body přijdou velmi důležité.

V rámci dalších studií by proto bylo objevné zjistit, nakolik se liší vnímání toho, jestli videosupervize probíhá zdárně, liší mezi supervidovanými a supervizoři. Tato práce je zaměřena na to, jak situaci vnímají supervidovaní, co je pro ně nezbytné, a proto lze usoudit, že z různých důvodů jim například vyrušení nevadí.

To celé ještě více umocňuje, že největší množství hlasů ve stupni Nezbytném měl faktor, který hovořil o tom, že účastníci mají na videosupervizi klid a soukromí. Možná tedy nevnímají upozornění na příchozí emaily a podobně jako rušivé, nebo jsou s to je filtrovat a celkové vnímání videosupervizního setkání to supervidovaným nemusí narušit.

## ZÁVĚR

Stanoveným cílem diplomové práce bylo identifikovat na základě studia zahraničních doporučení, které faktory jsou při poskytování videosupervize nezbytné pro to, aby její průběh byl zdárný. V návaznosti na to měl vzniknout praktický nástroj pro supervizory, který při plánování výzkumu měl mít formu kontrolního listu. Pro supervizory by tento *checklist* mohl představovat užitečný nástroj, jak videosupervizi poskytovat co nejlépe.

Teoretická část je zaměřena na definování kybersupervize v obecné rovině, byla vyložena historie této formy supervize i její další varianty, a to včetně videosupervize, která je ústřední modalitou předkládané diplomové práce. Byly představeny podpůrné a limitující faktory, jež byly použity pro vytvoření pracovní verze dotazníku pro kvantitativní část výzkumu.

Výzkumná část obsahuje epistemologicko-metodologické východisko, jímž je *practice research*, dále design smíšeného výzkumu s kvalitativní a kvantitativní částí. Pro kvalitativní část byly využity dvě ohniskové skupiny, odděleně pro supervizory a pro supervidované. Výsledky pomohly rozšířit jednak položky finální verze dotazníku pro následující, kvantitativní část (například o dotazy směřující k postojům vůči videosupervizi), a zároveň dodaly hloubku celé problematice.

Kvantitativní část výzkumu ve výsledcích podrobně rozebrala výsledky ze 124 navrácených dotazníků distribuovaných elektronickou formou. S ohledem na využití nominální škály byla využita základní popisná statistika a dále pro ověření toho, zda jsou hodnoceny jednotlivé položky stejně, byl spočítán průměr, směrodatná odchylka a interval spolehlivosti.

Výsledky výzkumu prokazují, že supervidovaní vnímají rozdílně důležitost jednotlivých podpůrných faktorů videosupervize. Žádný faktor, který byl zařazen do finální verze dotazníku, nebyl respondenty ohodnocen jako zcela bezvýznamný. Důležitým zjištěním bylo, že nadpoloviční většina supervidovaných jako nezbytné vnímala to, že supervizor podpůrné faktory videosupervize zná a podporuje – jedná se o legitimní očekávání.

Kvalitativní část výzkumu naopak při analýze dat jako důležitý kontext doplnila, že s ohledem na dobu, kdy se účastníci této epizody výzkumu poprvé s videosupervizí dostali – pandemie COVID-19 – supervizoři a ani supervidovaní nevěděli, co supervizi v tomto uspořádání podporuje, a zjišťovali to až časem, na základě své zkušenosti.

Formulované doporučení pro praxi pro supervizory nakonec obsahuje kontrolní list, ale je pouze částí, jelikož kontext – výhody a nevýhody supervize, a stejně tak zkušenost supervizorů a supervidovaných doplnila celkový obraz, kdy by soustředění se výhradně na jednotlivé podpůrné faktory nebylo dostačující.

S ohledem na menší počet respondentů, kteří navrátili dotazník, lze výsledky považovat za orientační, a bylo by potřeba dalšího výzkumu pro doplnění. I přes to může navržený doporučený postup pomoci praktikujícím odborníkům, kteří se videosupervizi chtějí věnovat. A možná podnítí i zájem jiných výzkumníků v budoucnosti.

Stanovený cíl diplomové práce považuji za naplněný, uvědomuji si, že výsledky nejsou možná ani souborem partikulí, které tvoří kapku v oceánu. Na druhou stranu, přesto, že pandemie COVID-19 je již za námi, videosupervize zde zůstala. Třeba ji tyto molekuly vody a další, které přijdou, vynesou jako přílivová vlna na pevný břeh.

## **Seznam obrázků**

Obrázek 1 Model online vztahů v supervizi.....	13
Obrázek 2 Doporučení pro praxi, část oslovení .....	75
Obrázek 3 Doporučení pro praxi, seznam podpůrných faktorů .....	76



## Seznam tabulek

Tabulka 1 Kategorie a příklady kódů .....	31
Tabulka 2 Počty respondentů podle pracovního zaměření.....	55
Tabulka 3 Orientační statistické zhodnocení výsledků dotazníkového šetření.....	57
Tabulka 4 Vnímání předchozího setkání tváří v tvář mezi supervizorem a supervidovanými	58
Tabulka 5 Podpůrné technické faktory při videosupervizi z pohledu supervidovaných.....	59
Tabulka 6 Vnímání kompetencí supervizora při videosupervizi.....	62
Tabulka 7 Vnímání podpůrných faktorů v oblasti pravidel při videosupervizi .....	63
Tabulka 8 Vnímání podpůrných faktorů z oblasti postojů vůči videosupervizi .....	66
Tabulka 9 Návrh doporučení pro zdárný průběh videosupervize: Oslovení.....	73
Tabulka 10 Návrh doporučení pro zdárný průběh videosupervize: Podpůrné faktory .....	74

## Seznam použité literatury a zdrojů

- Abbass, A., Arthey, S., Elliot, J. et al. 2011. „Web-conference supervision for advanced psychotherapy training: a practical guide“. *Psychotherapy* 48(2): 109-118. doi: 10.1037/a0022427. PMID: 21639654.
- Agar, G. 2020. Klinika nenabízí žádné výhody proti obrazovce, neboť vztah je vše. V: *Online Terapie: Teorie a praxe*. Praha: Irene. S. 65-76. ISBN 978-80-906733-8-0.
- Agustus, J. L. et al. 2018. „Melody Processing Characterizes Functional Neuroanatomy in the Aging Brain“. *Frontiers in Neuroscience* 12. doi: 10.3389/fnins.2018.00815.
- Bačíková, M., Janovská, A. 2018. *Základy metodológie pedagogicko-psychologického výskumu. Sprievodca pre študentov*. Košice: Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach: Šafárik Press. ISBN 978-80-8152-695-4.
- Baštecká, B., Čermáková, V., Kinkor, M. 2016. *Týmová supervize: teorie a praxe*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0940-9.
- Baum, D. 2014. *Výzkumné metody v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7464-390-3.
- Bender, S., Dykeman, C. 2016. „Supervisees’ Perceptions of Effective Supervision: A Comparison of Fully Synchronous Cybersupervision to Traditional Methods“. *Journal of Technology in Human Services* 34(4): 326-337. doi: 10.1080/15228835.2016.1250026.
- Benigno, S. 2017. „Improving the Supervision Process: Trust, Presence, Empowerment and Recognition“. *Advances in Social Sciences Research Journal* 4. doi: 10.14738/assrj.43.2689.
- Bownas, J., Fredman, G. 2017. *Working with Embodiment in Supervision: A systemic approach*. Milton Park: Routledge. ISBN 9781315762456.
- Carlisle, R. M. et al. 2017. „Educational Technology and Distance Supervision in Counselor Education“. *Counselor Education and Supervision* 56: 33-49. doi: 10.1002/ceas.12058.
- Cataldo, F., Chang, S., Mendoza, A., Buchanan, G., 2021. „A perspective on client-psychologist relationships in videoconferencing psychotherapy: Literature review“. *JMIR Mental Health* 8(2): 19004. doi: 10.2196/19004.

- Clarkson, P. 1999. *On Supervision: Psychoanalytic and Jungian Perspectives*. London: Whurr Publishers. ISBN 978-1855754973,
- Cook, J., Doyle, C. 2004. „Working Alliance in Online Therapy as Compared to Face-to-Face Therapy: Preliminary Results“. *CyberPsychology & Behavior* 5(2): 95-105. doi: 10.1089/109493102753770480.
- Craig, G. 2014. Establishing Supervision Goals and Formalizing a Supervision Agreement. In: *The Wiley International Handbook of Clinical Supervision*. Hoboken: John Wiley & Sons. S: 282-307. ISBN 9781119943327.
- Disman, M. 2011. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1966-8.
- Döring, N. et al. 2022. „Videoconference Fatigue: A Conceptual Analysis“. *Int J Environ Res Public Health* 19(4): 2061. doi: 10.3390/ijerph19042061.
- Evans, S. 2018. Let's play: The improvisation of possibility in online supervision. In: *Stokes, A.: Online supervision*. London: Routledge. ISBN 9781782204794.
- Fauville, G., Heylighen, A., Kuppens, P. 2021. „The Zoom Exhaustion and Fatigue Scale: Development and initial validation“. *International Journal of Stress Management* 28(2): 121–134. doi: 10.2139/ssrn.3786329.
- Fauville, G. Et al. 2021. „Nonverbal Mechanisms Predict Zoom Fatigue and Explain Why Women Experience Higher Levels than Men“. *SSRN Electronic Journal*. doi: 10.2139/ssrn.3820035.
- Fitria, H., Syarwani, A., Novita, D. 2021. „The Effectiveness of Internet-Based Supervision on The Covid 19 Pandemic Situation“. *Jurnal Studi Manajemen Pendidikan* 5(1): 19. doi: 10.29240/jsmp.v5i1.2174.
- García, E., Di Paolo, E., De Jaegher, H. 2022. „Embodiment in online psychotherapy: A qualitative study“. *Psychol Psychother Theory Res Pract* 95(1): 191-211. doi: 10.1111/papt.12359.
- Geller, S., Greenber, L. 2012. *Therapeutic presence: A Mindful Approach to Effective Therapy*. Washington, D.C: APA Publications. ISBN 978-1433836046.

- Gilbert, M. , Evans, K. 2000. *Psychotherapy Supervision: An integrative relational approach to psychotherapy supervision*. Buckingham: Open University Press. ISBN 9780335201389.
- Gradisar, M. et al. 2013. „The sleep and technology use of Americans: Findings from the National Sleep Foundation's 2011 Sleep in America poll“. *Journal of Clinical Sleep Medicine* 15;9(12): 1291-1299. doi: 10.5664/jcsm.3272.
- Grames, H. et al. 2023. „The changing face of telesupervision and digital training in response to COVID-19“. *Journal of Family Therapy* 45(2): 211– 222. doi: 0.1111/1467-6427.12415.
- Haberstroh, S., Duffey, T. 2016. Establishing and navigating relationships in online supervision. In: *Using technology to enhance clinical supervision*. New York: American Counseling Association. ISBN 978-1556203480.
- Håland, E., Melby, L. 2015. „Negotiating technology-mediated interaction in health care“. *Social Theory & Health* 13(1): 78– 98. doi: 10.1057/sth.2014.18 .
- Havrdová, Z. 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium. ISBN 80-902081-8-5.
- Havrdová, Z. et al. 2022. *Důstojnost, reflexe a participace v praxi zdravotních a sociálních služeb*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy. ISBN 978-80-7571-101-4.
- Havrdová, Z., Hajný, M. 2008. *Praktická supervize: průvodce supervizi pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén. ISBN 978-80-7262-532-1.
- Havrdová, Z., Venclová, M. 2015. „Clinical Supervision: Challenging the Nursing Environment?“. *Review of European Studies*, 7(11). doi: 10.5539/res.v7n11p273.
- Hawkins, P., Shohet, R. 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-715-9.
- Hendl, J. 2008. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-485-4.
- Huggins, R. 2016. *Making Eye Contact Over Video in Telemental Health Services*. [online]. Telemental health services. [cit. 9. 3. 2023]. Dostupné z: <https://personcenteredtech.com/2016/11/02/making-eye-contact-over-video-in-telemental-health-services/>

- Chapman, R., Baker, S., Nassar-McMillan, S., Gerler, E. J. 2011. „Cybersupervision: Further Examination of Synchronous and Asynchronous Modalities in Counseling Practicum Supervision“. *Counselor Education and Supervision* 50(5): 298-313. doi: 10.1002/j.1556-6978.2011.tb01917.x.
- Jochmannová, L., Gergely, O. , Sluková, P. Z. 2022. *Péče on-line v psychosociálních oborech: Možnosti, limity, rizika*. Praha: Grada (Psyché). ISBN 978-80-271-3009-2.
- Kavanagh, D. et al. 2003. „Supervision practices in Allied Mental Health: Relationships of supervision characteristics to perceived impact and job satisfaction“. *Mental Health Serv Res* 5(4): 187–195. doi: doi.org/10.1023/A:1026223517172.
- Keemink, J. R., Sharp, R. J., Dargan, A. K., Forder, J. E. 2022. „Reflections on the Use of Synchronous Online Focus Groups in Social Care Research“. *International Journal of Qualitative Methods* 21. doi: 10.1177/1609406922109531.
- Kushner, B. J. 2021. „Eccentric Gaze as a Possible Cause of "Zoom Fatigue"“. *J Binocul Vis Ocul Motil* 71(4): 175-180. PMID: 34672912.
- Liddle, B. 1986. „Resistance in Supervision: A Response to Perceived Threat“. *Counselor Education and Supervision* 26(2): 117-127. do 10.1002/j.1556-6978.1986.tb00706.x.
- Lighter, D., Fair, D. 2004. *Quality Management in Health Care: Principles and Methods*. Burlington: Jones, Bartlett Learning. ISBN 978-0763732189.
- Maheu, M., Whitten, P., Allen, A. 2020. *eHealth, Telehealth, and Telemedicine: A Guide to Start-Up and Success*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons. ISBN 978-0787944209.
- Marmarosh, C. L. , et al. 2020. „The psychology of the COVID-19 pandemic: A group-level perspective“. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice* 24(3): 122–138. doi: 10.1037/gdn0000142.
- Marrow, C., Hollyoake, K., Hamer, D. , Kenrick, C. 2002. „Clinical supervision using videoconferencing technology: A reflective account“. *Journal of nursing management* 10(5): 275-282. doi: 10.1046/j.1365-2834.2002.00313.x.
- Martin, P., Kumar, S , Lucylynn, L. 2017. „Effective use of technology in clinical supervision“. *Internet Interventions* 22(8): 35-39. doi: 10.1016/j.invent.2017.03.001.

Memon, M., Hiram, T., Hwa, C., Ramayah, T. et al. 2020. „Sample Size for Survey Research: Review and Recommendations“. *Journal of Applied Structural Equation Modelin*, 4(2): i-xx. doi: 10.47263/JASEM.4(2)01.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2011. *Nepodceňujme rizika práce v kanceláři*. [Online]. MPSV. [cit. 15. 5. 2023]. Dostupné z:

[https://www.mpsv.cz/documents/20142/954420/BOZP\\_2012\\_Rizika.pdf/69dcf7a7-579f-c886-4e1c-338ab5f8b100](https://www.mpsv.cz/documents/20142/954420/BOZP_2012_Rizika.pdf/69dcf7a7-579f-c886-4e1c-338ab5f8b100)

Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2022. *BOZP práce z domova*. [Online]. MPSV. [cit. 17. 5. 2023]. Dostupné z:

[https://www.mpsv.cz/documents/20142/1443715/bozp\\_prace\\_z\\_domova.pdf](https://www.mpsv.cz/documents/20142/1443715/bozp_prace_z_domova.pdf)

Mo, H. 2019. „In Search of a Cyber Supervision Process: From the Perspective of Social Work Supervisees in Mainland China“. *Evid Based Soc Work* 18(1): 71-84. doi: 10.1080/26408066.2020.1805383.

Mo, K., Chan, O. 2023. „Supervisory relationship in cyber supervision: Implications for social work supervision“. *International Social Work* 66(1): 66-75. doi: 10.1177/0020872821991887.

Moore, T. et al. 2015. „Online focus groups and qualitative research in the social sciences: their merits and limitations in a study of housing and youth“. *People, Place and Policy* 9(1): 17-28. doi: 10.3351/ppp.0009.0001.0002.

Mosson, S. 2018. New models of online supervision. IN: Stokes, A.: *Online Supervision: A Handbook for Practicioners*. London: Routledge. ISBN 9781782204794.

Nenadál, J. et al. 2018. *Management kvality pro 21. století*. Praha: Management Press. ISBN 978-80-7261-561-2.

Norwood, C., Moghaddam, N. G., Malins, S., Sabin-Farrell, R. 2018. „Working alliance and outcome effectiveness in videoconferencing psychotherapy: A systematic review and noninferiority meta-analysis“. *Clinical Psychology & Psychotherap* 25(6): 797– 808. doi: 10.1002/cpp.2315

Novotná, H., Šaček, O., Šťovíčková, M. 2019. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: FHS UK. ISBN 978-80-7571-025-3.

O'Brien, M. 2018. New models of online supervision - CLEAR. In: *A. Stokes: Online Supervision: A Handbook for Practitioners..* London: Routledge. ISBN 9781782204794.

- Perle, J. G. 2021. *A Mental Health Provider's Guide to Telehealth: Providing Outpatient Videoconferencing Services*. Boca Raton: Routledge. ISBN 978-1000364590.
- Pihlaja, S. et al. 2018. „Therapeutic alliance in guided internet therapy programs for depression and anxiety disorders – A systematic review“. *Internet Interventions* 17(11): 1-10. doi: 10.1016/j.invent.2017.11.005.
- Poliandri, D., Perazzolo, M., Pillera, G., Giampietro, L. 2023. „Dematerialized participation challenges: Methods and practices for online focus groups“. *Front. Sociol* 6(8): 1145264. doi: 10.3389/fsoc.2023.1145264.
- Reichel, J. 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3006-6.
- Riedl, R. 2021. „On the Stress Potential of Videoconferencing: Definition and Root Causes of Zoom Fatigue“. *Electronic Markets* 32(1): 153-177. doi: 10.1007/s12525-021-00501-3.
- Rogers, E., 2003. *Diffusions of Innovations*. New York: Simon and Shuster. ISBN 978-0743222099.
- Rousmaniere, T., Abbass, A. et al. 2014. „Videoconference for psychotherapy training and supervision: Two case examples“. *American journal of Psychotherapy* 68(2). doi: <http://dx.doi.org/10.1176/appi.psychotherapy.2014.68.2.231>.
- Rousmaniere, T., Frederickson, J. 2013. „Internet-based one-way-mirror supervision for advanced psychotherapy training“. *Clinical Supervisor* 32(1): 40-55. doi: 10.1080/07325223.2013.778683.
- Russell, G. I. 2015. *Screen Relations: The Limits of Computer-Mediated Psychoanalysis and Psychotherapy*. Oxon: Routledge. ISBN 978-1782201441.
- Shulman, L. 2010. *Interactional Supervision, 3rd Edition*. Cary: NASW Press. ISBN 978-0871013941 .
- Schlippe von, A., Schweitzer, J. c2006. *Systemická terapie a poradenství*. Brno: Cesta. ISBN 80-7295-082-7.
- Siegel, D. J. 2012. *Pocket Guide to Interpersonal Neurobiology: An Integrative Handbook of the Mind*. New York: W. W. Norton Company. ISBN 978-0393707137.

Siegel, D. J. 2020. *The Developing Mind, Third Edition*. New York: Guilford Publications. ISBN 978-1978643000.

Skolenibozp, 2018. *Jak správně sedět u PC*. [Online]. BOZP [cit. 2. 3. 2023]. Dostupné z: <https://www.skolenibozp.cz/aktuality/jak-spravne-sedet-u-pc/>

Smith, J., Gillon, E. 2021. „Therapists' experience of providing online counselling: A qualitative study“. *Counselling and Psychotherapy Research* 21(3): 545-554. doi: 10.1002/capr.12408.

Stokes, A. 2018. *Online Supervision : A Handbook for Practitioners*. London: Routledge. ISBN 9781782204794.

Storbacka, R. 2020. *Evaluation of a prototype for eye contact in video communication*. [Online]. [cit. 9. 3. 2023]. Dostupné z: <https://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:1438036>

Švaříček, R. , Šedřová, K. 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.

Uggerhøj, L. 2011. „What is Practice Research in Social Work - Definitions, Barriers and Possibilities“. *Practice Research*, 9(1): 45-59.

Valášek, M., Svobodová, P. 2002. *Úvod do supervize: cyklický model*. Tišnov: Sdružení SCAN. ISBN 80-86620-00-X.

Veselá, J. 2006. *Sociologický výzkum a jeho metody*. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 80-7194-847-0.

Wallin, D. J. 2020. *Vazba v psychoterapii*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1671-1.

Watson, J. 2003. „Computer-based supervision: Implementing computer technology into the delivery of counseling supervision“. *Journal of Technology in Counseling* 3(1).

Weimber, H., Rolnick, A. 2020. *Online terapie: teorie a praxe*. Praha: Irene Press. ISBN 978-80-906733-8-0.

Weitz, P. 2018. Supervision guidelines: online supervision and supervision online – what’s the difference?. In: A. Stokes. *Online Supervision*. . London: Routledge. S: 130-146. ISBN 9781782204794.

Weitz, P. 2019. *Psychotherapy 2.0: Where Psychotherapy and Technology Meet*. London: Routledge. ISBN 978-1782200482.



Weitz, P. 2021. *Online Supervision using Digital Health Technologies: The six-dimension model*. *Academy for Online Therapy*. [Online]. Harley street online therapy. [cit. 4. 3. 2023]. Dostupné z: <https://www.harleystreetonlinetherapy.com/weitz-online-supervision-6-dimensions-model>

Winkler, P., Formanek, T., Mlada, K. et al. 2020. „Increase in prevalence of current mental disorders in the context of COVID-19: Analysis of repeated nationwide cross-sectional surveys“. *Epidemiology and psychiatric sciences* 29(29): e173. doi: 10.1017/S2045796020000888.

Wright, J., Griffiths, F. 2010. „Reflective practice at a distance: Using technology in counselling supervision“. *Reflective Practice* 11(5): 693-703. doi: 10.1080/14623943.2010.516986

Zákony pro lidi, 2006. *Vyhláška č. 505/2006 Sb. vyhláška, kterou se provádí zákon o sociálních službách*. [Online]. Zákony pro lidi. [cit. 23. 5. 2023]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

Žaludek, A. 2020. *Management kvality a rizik psychiatrické péče*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2275-2

## **Přílohy**

Příloha 1: Projekt diplomové práce

Příloha 2: První verze dotazníku pro kvantitativní část výzkumu

Příloha 3: Informovaný souhlas pro účastníky ohniskové skupiny

Příloha 4: Dotazník před převodem do elektronické formy

Příloha 5: Finální verze dotazníku použitá pro sběr dat (textová forma)