

Univerzita Karlova
Filozofická fakulta
Katedra sociální práce

Bakalářská práce

Online supervize z pohledu sociálních pracovníků
Online supervision from the perspective of social workers

Karolína Vostřáková

Praha 2024

Vedoucí práce: Mgr. Monika Havlíčková

Poděkování:

Nejdříve bych chtěla poděkovat vedoucí bakalářské práce, paní Mgr. Monice Havlíčkové, za její trpělivost a vstřícnost během psaní této práce. Dále děkuji kamarádům a blízkým, kteří mě celou dobu podporovali. Nakonec považuji za důležité poděkovat samotným participantům, sociálním pracovníkům, kteří si našli čas pro poskytnutí rozhovoru.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 5. 8. 2024

Karolína Vostřáková

Abstrakt:

Bakalářská práce se zabývá tématem online supervize z pohledu vybraných sociálních pracovníků. Práce je rozdělena do dvou částí, teoretické a praktické. V teoretické části se definuje supervize, její druhy, funkce a supervizní strany, následně se text zaměřuje na supervizi v sociální práci, na její zákonné vymezení, význam, a popisují se zde některé supervizní techniky. Dále se teoretická část věnuje typům online komunikace a jejich využití v sociální práci, poslední kapitola popisuje specifické aspekty supervizního kontaktu v online prostředí, a to se zaměřením na sociální práci. Cílem praktické části je porozumět vnímání online supervize z perspektivy sociálních pracovníků, kteří tuto supervizi zažili, porovnat přínosy a omezení online kontaktu a srovnat supervizi v online prostředí se supervizí naživo. Pro výzkum byla použita kvalitativní metoda polostrukturovaných rozhovorů se šesti sociálními pracovníky, kteří mají zkušenost se skupinovou nebo individuální online supervizí.

Klíčová slova: online supervize, virtuální supervize, supervize v sociální práci, sociální pracovníci, online komunikace

Abstract:

The bachelor's thesis addresses the topic of online supervision from the perspective of selected social workers. The work is divided into two parts, theoretical and practical. The theoretical part defines supervision, its types, functions, and supervisory parties. It then focuses on supervision in social work, including its legal definition, significance, and describes various supervisory techniques. Furthermore, the theoretical section explores types of online communication and their use in social work, the final chapter details the specific aspects of supervisory contact in an online environment, with a focus on social work. The aim of the practical part is to understand the perception of online supervision from the perspective of social workers who have experienced it, to compare the benefits and limitations of online contact, and to contrast online supervision with face-to-face supervision. The research employs a qualitative method using semi-structured interviews with six social workers who have experience with either group or individual online supervision.

Key words: online supervision, virtual supervision, supervision in social work, social workers, online communication

Obsah

Seznam zkratk	8
Úvod.....	9
Teoretická část	10
1. Supervize	10
1.1 Definice supervize	10
1.2 Funkce a cíle supervize.....	10
1.3 Druhy a formy supervize	11
1.4 Supervizní strany	13
2. Supervize v sociální práci	15
2.1 Ukotvení supervize v sociální práci.....	15
2.2 Význam supervize v sociální práci	18
2.3 Techniky a metody používané v supervizi.....	19
3. Online komunikace v sociální práci.....	21
3.1 Online komunikace	21
3.2 Online prostředí a sociální práce	22
4. Supervize v online prostředí	26
4.1 Definice supervize v online prostředí	26
4.2 Specifika supervize v online prostředí.....	26
4.3 Distanční supervize v sociální práci	29
Empirická část.....	32
5. Metodologie výzkumu	32
5.1 Cíle a výzkumné otázky.....	32
5.2 Metoda výzkumu	33
5.3 Výzkumný vzorek.....	33
5.4 Průběh sběru dat.....	35
5.5 Etika výzkumu	35

5.6	Metoda analýzy dat.....	36
6.	Analýza a interpretace dat.....	37
6.1	Přínosy a výhody supervize v online prostředí.....	37
6.2	Omezení supervize v online prostředí	39
6.3	Vnímání supervize v online prostředí oproti supervizi naživo	42
6.4	Specifická témata ovlivňující kvalitu supervize v online prostředí.....	44
6.5	Shrnutí výsledků	46
	Diskuse.....	50
	Závěr	52
	Seznam použité literatury	54
	Seznam obrázků.....	60
	Seznam příloh	61
	Příloha č. 1: Scénář rozhovoru.....	62
	Příloha č. 2: Informovaný souhlas	64
	Příloha č. 3: Přepis rozhovoru.....	65
	Příloha č. 4: Ukázka kódování.....	74

Seznam zkratk

ASVSP	Asociace vzdělavatelů v sociální práci
COVID-19	Coronavirus disease 2019, Koronavirové onemocnění 2019
ČIS	Český institut pro supervizi
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
NASW	Národní asociace sociálních pracovníků
NZDM	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Úvod

Bakalářská práce se zabývá supervizí v online prostředí, specificky v kontextu sociální práce. Dané téma jsem si vybrala na základě vlastní zkušenosti s online supervizí v době, ve které byl distanční supervizní kontakt jediná možnost, jak se s ostatními dobrovolníky a supervizorem vidět, neboť v tomto období probíhala pandemie COVID-19 a platila epidemiologická opatření omezující osobní kontakt. Během supervizních setkání a následně i několik let poté jsem přemýšlela nad tím, v jaké míře a jakým způsobem ovlivňuje online prostředí proces supervize.

V současné době existuje v České republice jen minimum publikací a výzkumů o supervizi v online prostředí, proto jsem se toto aktuální téma rozhodla zpracovat v rámci své bakalářské práce.

Cílem mé práce je zjistit, jak supervizi v online prostředí vnímají sociální pracovníci, kteří s touto supervizí mají zkušenost. Výzkumné otázky bakalářské práce se týkají toho, jaké může mít online supervize pro účastníky přínosy, jaká jsou naopak omezení distančního kontaktu, a jak sociální pracovníci srovnávají proces online supervize se supervizí naživo.

Práce je rozdělena na dvě části, na část teoretickou a praktickou (empirickou). Teoretická část se zaměřuje na pochopení fungování online supervize v sociální práci. Nejdříve se zde definuje pojem supervize, její funkce a druhy, a poté se supervize vymezuje v rámci sociální práce a sociálních služeb. Další část práce se soustředí na online komunikaci a popisuje výhody a nevýhody online kontaktu. Poslední kapitola teoretické části se věnuje distanční supervizi v sociální práci v České republice a zahraničí, shrnuje také nejdůležitější poznatky z vědeckých článků a výzkumů týkajících se problematiky online supervize.

Praktická část rozebírá použité výzkumné metody v bakalářské práci a představuje samotný kvalitativní výzkum uskutečněný pomocí polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky. V závěrečné části bakalářské práce jsou prezentována hlavní zjištění v rámci zkoumaného tématu.

Teoretická část

1. Supervize

1.1 Definice supervize

Slovo supervize je odvozeno z latinských termínů *super* (nahore, shora) a *visus* (pohled, vidění), tedy dohromady supervize může znamenat nadhled či dohled (Baštecká, 2016; Kadushin, 2014). Pojem supervize se nejdříve používal pro každou situaci, kdy jedna zkušenější osoba dohlížela na druhou při vykonávání práce a provádění konkrétního úkolu, postupně v souvislosti s vývojem společnosti docházelo ke změně chápání tohoto pojmu. Dnes už mluvíme o supervizi hlavně v souvislosti s pomáhajícími profesemi. (Havrdová, 2008; Kadushin, 2014)

Různí autoři formulují vlastní definice supervizního procesu, odlišují se hlavně v míře stručnosti či obsáhlosti. Níže je citována obecná definice (podle Havrdové) a podrobnější definice, která se zaměřuje na průběh supervizního procesu (podle Baštecké).

Podle Havrdové (2008, s. 40) je supervize *„odborná činnost, při níž supervizor podporuje, vede a posiluje pracovníka, skupiny, nebo týmy v pomáhající profesi k tomu, aby dosáhl(i) určitých cílů“*. Supervize se jasně odlišuje od přímé práce s klientem, a to v nadhledu (reflexi) na profesionální činnost. Havrdová dále uvádí, že obecný účel supervize může spočívat ve zlepšení poskytování služeb.

Další autorka, Baštecká (2016, s. 102), definuje supervizi jako aktivitu, *„při níž supervizor prostřednictvím zaměřeného pozorování, cílených otázek a komentářů uvažuje se supervidovanými nad jejich prací, to znamená, že společně promýšlejí pracovní vztahy, cíle a procesy“*.

1.2 Funkce a cíle supervize

1.2.1 Funkce supervize

Hawkins (2004) rozlišuje tři základní funkce supervize – vzdělávací, podpůrnou a řídicí, každá z nich je popsána níže. Všechny funkce by měly být v různém poměru přítomny v každé supervizi.

Vzdělávací funkce se zaměřuje na rozvoj schopností supervidovaného (příjemce supervize) při práci s klienty a na zlepšení jeho obecných dovedností. Samotný

proces vzdělávání se v supervizi uskutečňuje pomocí reflexe a rozebírání případů s klienty.

Podpůrná supervize pomáhá pracovníkovi uvědomit si emoce spojené s klientskou prací – ať už konkrétní emoce pracovníci empaticky přejímají od klientů, nebo je v nich samotní klienti vyvolávají. Pokud by se pracovníci svým emocím nevěnovali, mohlo by to vést k akutní stresové reakci, anebo v dlouhodobém měřítku až k vyhoření, proto je podpůrný prvek supervize tak důležitý.

Řídící supervize si klade za cíl kontrolovat kvalitu práce s klienty. Supervizor v této formě supervize v určitém smyslu odpovídá za to, jak je s klienty zacházeno a jestli pracovníci dodržují etické zásady profese. (Hawkins, 2004; Kadushin, 2014)

Kontrolní aspekt supervize neopomíjí ani významná česká autorka Havrdová (2008), která tuto funkci nazývá jako **administrativní**. Pracovník v této supervizi dostává zpětnou vazbu na svou práci, dozvídá se, v čem je jeho práce dobrá, a také získává podněty pro zlepšení se v konkrétních oblastech.

1.2.2 Cíle supervize

Cíle supervize (tedy čeho se chce v procesu dosáhnout) se rozdělují na krátkodobé a dlouhodobé. V krátkodobém horizontu může supervize směřovat k tomu, aby účastníci supervize získali konkrétní dovednosti pro kvalitní praxi, anebo aby dokázali pojmenovat základní podmínky potřebné pro úspěšnou práci týmu. Dlouhodobě se může supervizor se supervizanty zaměřit na monitorování poskytování služeb, anebo na zlepšení fungování celé organizace. (Corey, 2021; Kadushin, 2014; Koláčková, 2003)

Koláčková (2003) dále píše, že je třeba cíle supervize jasně vymežit, zkonkretizovat a zakomponovat do supervizního kontraktu (tedy dohodě mezi poskytovatelem, organizací a ideálně i příjemcem supervize).

1.3 Druhy a formy supervize

Neexistuje jednotné rozdělení supervize, většina autorů se ale shoduje na základní typologii, která je rozepsaná níže.

Supervizi můžeme dělit podle počtu supervidovaných na individuální a skupinovou (Baštecká, 2016; Matoušek, 2003).

Individuální supervize jsou pravidelné schůzky supervizora s jedním pracovníkem, přičemž účel setkání je vždy předem dohodnutý. Při individuálních setkáních by se měl postupně tvořit vztah pracovní aliance, ve kterém se supervizant cítí bezpečně, zvládá reflektovat vlastní témata, a zároveň dokáže přijímat zpětnou vazbu od supervizora.

Oproti tomu **skupinová supervize** nabízí pracovníkům možnost mluvit o jejich práci, a emocích s prací spojených, nejen se supervizorem, ale i s ostatními pracovníky. Supervizní skupina se skládá z osmi až deseti členů, se supervizorem spolupracuje pomocí supervizní dohody, jejíž konkrétní témata se upřesňují s dalšími sezeními. (Baštecká, 2016; Kadushin, 2014; Matoušek, 2003)

Další typologie se zabývá obsahem procesu, tedy tím, na jaká témata se supervize zaměřuje. V tomto případě se jedná o supervizi případovou, týmovou, nebo supervizi řízení (Baštecká, 2016).

V **případové supervizi** se supervizanti pokouší najít nejvhodnější postupy, další možná řešení nebo konkrétní metodiku k předloženému případu. Tento typ supervize nemusí být zaměřený jen na klienta a jeho situaci, ale může se zabývat i postoji a osobními reakcemi pracovníka, který s klientem komunikuje a pracuje. (Havrdová, 2008; Hawkins, 2004)

Setkání vícero pracovníků za účelem společné supervize nazýváme **supervizí týmu**. Tato supervize je odlišná od skupinové tým, že se skupina pracovně nevidá jen na supervizních sezeních, ale i mimo setkání. To znamená, že supervizanti mají společný pracovní život, například komunikují se stejnými klienty, nebo pracují na společném úkolu. (Baštecká, 2016)

Supervize řízení se někdy také označuje jako manažerská supervize, protože se v ní nadřízený stává supervizorem pracovníků na nižší pozici. Při těchto setkáních převládá řídicí funkce supervize, je zde snaha motivovat účastníky supervize, aby se stali co nejlepšími pracovníky. (Hawkins, 2004)

Havrdová (2008) rozděluje supervizi také podle zaměření: na organizaci, na zaměstnance, nebo na konkrétní případ. Dle aspektu času dělí Havrdová supervizi na pravidelnou, příležitostnou nebo krizovou. Pokud supervizor není součástí

organizace, jedná se o externí supervizi, oproti internímu typu, ve kterém někdo z vedení přejímá roli facilitátora skupiny.

1.4 Supervizní strany

Součástí supervize jsou nejenom poskytovatelé supervize (supervizoři), supervizanti (označováni i pojmem supervidovaní), ale i zadavatelé, se kterými se sjednává dohoda o supervizi v dané organizaci (Havrdová, 2008)

Další strana může být nepřítomná, ale je také nedílnou součástí procesu – jedná se o klienty, o kterých se při supervizi mluví, a jejichž situace se rozebírají. Samotné supervizní schůzky jsou pak stavěny na komunikaci supervizora se supervizanty, probíhá v nich výměna informací a autentické vyjádření emocí týkající se rozebíraného tématu. Do vztahu supervizora a supervizanta se také promítá určitý faktor autority. (Corey, 2021; Kodymová, 2022)

1.4.1 *Kompetence supervizora*

Jak píše Havrdová (2008, s. 80): „*Je nepochybné, že supervizor spolu se supervizanty společně tvoří dobrou supervizi ve skupině, supervizor však proces řídí.*“ Ve skupinové supervizi se role supervizora mění se složením a vyspělostí skupiny. Například u méně zkušeného týmu supervizor jedná více direktivně než u skupiny, která už mezi sebou má vytvořenou důvěru, své zvyky a zná hranice spolupráce. (Havrdová, 2008)

Supervizor vede skupinu k cíli, usměrňuje účastníky, povzbuzuje je k aktivitě, a navíc dohlíží na dodržování kontraktu (Corey, 2021). Osobnostně by měl být supervizor vyspělý, respektující, měl by působit autenticky, a navíc být dostatečně erudovaný. Dále je třeba, aby znal kvalitní praxi, etické zásady profese, a také aby uměl podporovat proces reflexe u supervizantů. Supervizor však neodpovídá za výsledek supervize, ten je dosažen společnou prací a interakcí supervizantů. Na výsledku se tedy podílejí všichni členové supervizní skupiny. (Hawkins, 2004; Kodymová, 2022)

Český institut pro supervizi (ČIS) na své webové stránce uvádí specifické podmínky pro výkon supervize, kvalifikovaní supervizoři dle ČIS musí absolvovat supervizní výcvik, dlouhodobý psychoterapeutický výcvik, mít vysokoškolské

vzdělání, dlouholetou praxi ve vedení skupin, a také musí dodržovat etické zásady podle Evropské Asociace Supervize (Český institut pro supervizi, 2006).

1.4.2 Kompetence supervizanta

Účastník supervize se pomocí předchozích zkušeností zlepšuje ve formulování svých potřeb a v identifikování témat vhodných pro supervizi. Kompetentní supervizant aktivně přispívá do diskuse, reaguje na témata ostatních, a navíc si hlídá své hranice a možnosti při každém setkání. V případě, že se supervizant teprve seznamuje se supervizí, měl by ho supervizor obeznámit s jeho rolí v procesu a postupně ho do supervize uvádět, aby si mohl osvojit specifické dovednosti, které jsou od něj v supervizi očekávány. (Havrdová, 2008; Hawkins, 2004; Kodymová, 2022)

2. Supervize v sociální práci

Supervize, jak bylo uvedeno v první kapitole, může být účinným nástrojem pro učení, podporu a reflexi pracovníků v pomáhajících profesích. Do pomáhajících profesí můžeme zahrnout i sociální práci (Kopřiva, 1997), ta je definována jako „*společenskovědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů*“ (Matoušek, 2001). Následující kapitola se zaměřuje na supervizi v této specifické pomáhající profesi, v sociální práci.

2.1 Ukotvení supervize v sociální práci

2.1.1 Supervize ve vzdělávání sociálních pracovníků

Sociální pracovník se dle Asociace vzdělavatelů v sociální práci (dále už jen ASVSP) dopracovává k profesní identitě a způsobilosti vzděláním – pregraduálním (Bc., Mgr.) anebo vyšším odborným – a to zároveň s oporou v *Minimálním standardu vzdělávání ASVSP* (ASVSP, 2021).

Zmíněný *Minimální standard vzdělávání ASVSP* určuje minimální kvalitu studia sociální práce a vymezuje různé kompetence, které by měl kvalifikovaný sociální pracovník při studiu získat. Tento standard také stanovuje základní předměty, které by se měly na školách vzdělávajících sociální pracovníky vyučovat. Jedná se o předměty jako je například etika, sociologie, právo, metody sociální práce, které jsou v dokumentu doplněny konkrétními doporučeními pro praktickou výuku. (ASVSP, 2021)

V souvislosti s touto bakalářskou prací je důležité upozornit na standard číslo šest: supervizi (ASVSP, 2021). Student sociální práce by měl kromě teoretické výuky a odborné praxe zažít supervizi, protože díky ní získává určitý nadhled nad procesem učení, a tím pádem se rozvíjí jak osobnostně, tak i profesionálně. Supervizant – student se při setkáních zaměřuje nejen na reflexi odborné praxe, přemýšlí o svých potřebách, ale také se seznamuje s potřebami a zkušenostmi druhých, v této podobě supervize převažuje vzdělávací a podpůrná funkce. Supervize může být skupinová (zhruba tři až dvanáct účastníků) nebo individuální.

Vedoucí skupiny – supervizor by měl mít patřičné odborné znalosti a zkušenosti v oboru. Také by měl být seznámen s tím, jaká jsou specifika supervize ve školním prostředí, a měl by být srozuměn s pravidly konkrétní vzdělávací instituce, ve které supervizi poskytuje.

2.1.2 *Supervize v sociálních službách*

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 (Česko, 2006a) se stal důležitou právní normou v oblasti sociální práce, protože zatím jako jediný vymezuje povolání sociálního pracovníka a určuje předpoklady pro výkon této profese, tedy plnou svéprávnost, odbornou způsobilost, zdravotní způsobilost a bezúhonnost.

Tento zákon dále definuje sociální služby, a to jako „*činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení*“ (§ 3 zákona č. 108/2006 Sb.).

Sociální pracovníci v sociálních službách vykonávají různorodé činnosti, například sociálně-právní poradenství, depistáž, metodickou a analytickou činnost v sociální oblasti, nebo také koordinují poskytování služeb.

Supervize je pro sociální pracovníky v sociálních službách vymezena v podobě, kterou určuje *Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách č. 505/2006 Sb.*, a to konkrétně v příloze číslo 2: *Obsah standardů kvality služeb*. Ve standardu číslo 10 – profesní rozvoj zaměstnanců, se nachází kritérium e): „*Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.*“ (Česko, 2006b)

Kdo je kvalifikovaný odborník, vyhláška nespécifikuje, také není jasné, jak může vypadat podpora pro pracovníky.

Přesto existuje dokument, který více přibližuje standard týkající se profesního rozvoje zaměstnanců, jedná se o dokument *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele* (MPSV, 2002).

V tomto dokumentu se už píše o supervizi, díky níž se naplňuje kritérium standardu týkající se odborné podpory pro pracovníky. Tato podpora podle *Průvodce poskytovatele* může být formou interní supervize, anebo se pro supervizi může zajistit externí odborník – supervizor, dále se zmiňuje i možnost supervize týmu.

Supervize by se měla stát pravidelnou součástí pracovního života zaměstnanců, pro speciální situace mohou pracovníci v sociální službě využít i krizovou supervizi (MPSV, 2002, s. 80-81).

Průvodce poskytovatele (MPSV, 2002, s. 81) dále popisuje i to, jak rozpoznat, že je odborná podpora v organizaci dostatečně zajištěna a plní svůj účel (a splňuje tím kritéria standardu). Kritérium týkající se supervize je naplněné, pokud vedení organizace vnímá supervizi jako důležitou, ví, jakým způsobem podporu zaměstnanců chce provádět, či již efektivně provádí. Nejenom zaměstnavatelé, ale i zaměstnanci by měli chápat, k čemu jim supervize může být užitečná, k tomu je třeba rozumět superviznímu kontraktu a různým formám supervize a jejich využití.

2.1.3 *Další vymezení supervize v sociální práci*

Sociální práce se vykonává i mimo sociální služby, viz například projekt Profesiogramy (Profesionalizace sociální práce v České republice, 2018), proto je důležité vědět, zda a jakým způsobem vymezují supervizi jiná zařízení.

Supervize je více specificky ukotvená například ve *Standardech kvality sociálně-právní ochrany*, konkrétně ve standardu 6, Profesní rozvoj zaměstnanců, kritérium d): „*Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany, kteří vykonávají přímou práci s klienty, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.*“ (MPSV, 2012)

Supervize se také zařazuje do tzv. Soustavy praktických kompetencí sociálního pracovníka (Havrdová, 1999), a to pod kompetenci číslo 6: Odborně růst. Havrdová definuje tuto kompetenci sociálního pracovníka jako schopnost „*konzultovat a řídit svůj odborný a osobní růst,*“ (s. 161) a v rámci specifických kritérií spadajících pod tuto kompetenci klade důraz na reflektování pocitů, sdílení profesionálních a osobních nejistot v rámci supervizního procesu, a na vytváření pozitivních změn v profesním životě. Tedy pro to, aby se mohl sociální pracovník rozvíjet ve své profesi, měl by mít možnost účastnit se supervize v konkrétní organizaci. (Havrdová, 1999)

2.2 Význam supervize v sociální práci

Odborníci supervizi vnímají jako součást sociální práce nebo jako její metodu. Supervize v sociální práci si klade za cíl udržovat a zvyšovat odbornost sociálních pracovníků, také se může pro pracovníky stát podporou při řešení situací s klienty. (Kadushin, 2014; Matoušek, 2013)

Příklad fungování supervize v sociální práci se může najít v projektu, který se zaměřoval na transformaci sociálních služeb v letech 2011 až 2013 (Tošner, 2017). V tomto projektu se mimo jiné prohlubovala, či poprvé zaváděla supervize v sociálních službách. Výstupy z projektu zněly pozitivně: supervize v zařízeních sloužila jako odborná podpora pro pracovníky, a navíc se při ní mohl efektivně reflektovat proces změny (v projektu se jednalo o proces transformace konkrétních sociálních služeb). V procesu zavádění supervize do některých zařízení se ale nejdříve bojovalo s negativními postoji k supervizi, které pravděpodobně pramenily z předchozích negativních zkušeností, anebo z nedostatku důvěry mezi pracovníky. Po několika setkáních se ale skoro ve všech případech podařilo otevřít prostor pro diskusi a vybudovat vzájemnou důvěru nejen mezi samotnými pracovníky, ale také mezi pracovníky a supervizorem.

A jak vnímají supervizi konkrétní sociální pracovníci?

Například vybraní sociální pracovníci ze státního a nestátního sektoru v Náchodsku, kromě jedné výjimky, vyhodnotili supervize, kterých se zúčastnili, jako velmi přínosné. Zmiňovali, že jim supervize jako taková pomáhá získat nadhled nad problémy, a také jim pomáhá zlepšovat jejich práci. (Landarová, 2018) Další výzkumy na toto téma ukazují často ambivalentní postoje pracovníků – sociálním pracovníkům přijde obecně supervize v mnoha ohledech přínosná, ale najdou se i tací, kteří v ní nevidí smysl, nebo se z nějakého důvodu už nechtějí supervizi účastnit. Je důležité upozornit na již zmíněné předchozí negativní zkušenosti supervizantů se supervizí, které zkreslují jejich budoucí pohled na supervizi. Také je třeba vzít v potaz to, že ne všichni pracovníci chtějí své pracovní situace rozebírat, nebo nemají natolik dobré vztahy na pracovišti, aby dokázali pod supervizi efektivně spolupracovat. (Elichová, 2017; Havrdová, 2008; Tošner, 2017)

2.3 Techniky a metody používané v supervizi

2.3.1 *Práce se skupinou*

V sociální práci je častá skupinová supervize, tedy setkání vícero sociálních pracovníků v jedné supervizní skupině. Výhoda skupinové supervize spočívá hlavně v menší míře závislosti na supervizorovi a jeho podpoře, tu si pracovníci poskytují mezi sebou navzájem. Zároveň se zde ale zmenšuje prostor a čas pro jednotlivce, supervizanti ve skupině bojují o možnost se projevit, proto pro některé jedince může být skupinový způsob práce náročný. (Kadushin, 2014; Matoušek, 2003)

Obecně se v této supervizi nachází podobné prvky jako v jakékoliv jiné skupinové práci a platí tu podobná pravidla skupinové dynamiky. Supervizor ve skupinové práci zajišťuje vhodný prostor pro supervizi, tedy zajišťuje bezpečné prostředí k diskuzi, nastavuje pravidla, hlídá rovnocenné zapojení členů, a také pracuje s různorodou dynamikou v každém setkání. (Havrdová, 2008; Kadushin, 2014)

2.3.2 *Bálintovská supervize*

Bálintovská skupina či supervize, jakožto specifická metoda skupinové práce, se hojně využívá při supervizi sociálních pracovníků. Autorem je Michael Bálint, maďarský lékař a psychoterapeut, který v padesátých letech minulého století pořádal skupinová setkání lékařů a psychiatrů, při nichž se účastníci zaměřovali na hledání asociací, nápadů, jak zlepšit vzájemný vztah lékaře a pacienta. (Sojka, 2008)

V šedesátých letech se tato metoda supervize dostala mimo lékařskou sféru do ostatních pomáhajících profesí včetně sociální práce. Vedoucí Bálintovské skupiny má stěžejní funkci, protože nastavuje pevnou hranici a strukturu setkání, nicméně stále by měl supervizantům nechávat volnou fantazii v jednotlivých fázích procesu. (Kopřiva, 1997; O'Keeffe, 2014)

Fáze Bálintovské skupiny jsou následující:

1. **Expozice případu.** Účastník, který přinese na supervizi konkrétní případ, mluví o situaci tak, jak si ji pamatuje.

2. **Otázky.** Ostatní členové skupiny pokládají pracovníkovi otázky, které jim přijdou důležité k tomu, aby si poskládali celý příběh a rozuměli tomu, co se v situaci odehrávalo u pracovníka nebo u klienta.
3. **Fantazie.** Tato fáze je povzbuzením k tomu být kreativní a přemýšlet nad problémem pracovníka trochu jinak. V této fázi ostatní členové mluví o tom, jak vnímají vztahy mezi postavami příběhu, jaké emoce mohly postavy v příběhu prožívat, nebo jaké prožívají teď v kontextu předložené situace.
4. **Praktické náměty na řešení.** Účastníci mluví o konkrétním řešení a postupu, který by zvolili, kdyby se ocitli na místě pomáhajícího.
5. **Vyjádření protagonisty.** Pracovník, jehož situace se řešila, se nakonec dostává k tomu, co bylo řečeno a navrhuto, vyzdvihuje to, co pro něj bylo užitečné a zdůvodňuje proč. (Kopřiva, 1997; Matoušek, 2003)

3. Online komunikace v sociální práci

3.1 Online komunikace

Elektronická komunikace znamená dorozumívání mezi uživateli internetu pomocí různorodých komunikačních prostředků a platforem. Nazývá se také jako e-komunikace, virtuální komunikace, či jako v pojetí této bakalářské práce, online komunikace. (Hoszowski, 2012)

S komunikací na internetu se spojuje pojem disinhibice, jenž označuje odložení zábrán, překonání ostychu, anebo určitou nevázanost na společenské normy v online prostředí. K disinhibici přispívá anonymita internetového prostředí, tedy to, že ostatní na internetu nemusí vždy znát identitu komunikátora. V online anonymním prostředí si tak lidé dovolují psát věci, které by naživo neřekli, vzniká zde velký prostor pro rizikové chování. Zároveň disinhibice nemusí být pouze negativní jev – v elektronické komunikaci se lidé více otevírají druhým, jsou upřímnější a mohou lépe navazovat kontakt s ostatními. (Sluková, 2022; Vybíral, 2013)

3.1.1 Typy online komunikace

V online prostředí se rozlišuje mezi komunikací **synchronní a asynchronní** (Daly-Jones, 1998), **textovou a senzorickou** (Jochmannová, 2023), jednotlivé typy jsou rozebrány níže.

Synchronní komunikace probíhá v reálném čase, adresát ihned (případně s malým zpožděním) reaguje na to, co mu protějšek sděluje. Jedná se např. o videohovory či videokonference, telefonování a chatovou komunikaci, nebo SMS zprávy. Videokonference se uskutečňují přes počítač, tablet nebo přes telefon, ke kontaktu se používají aplikace a webové stránky jako Zoom, Microsoft Teams a Google Meet. Chatová komunikace může kromě textu obsahovat i fotografie, videa a hlasové zprávy, pokud se používají aplikace, které tyto funkce podporují, což je například WhatsApp, Messenger a Telegram. (Algotech a.s., © 2024; Jochmannová, 2023; Daly-Jones, 1998)

Při asynchronním kontaktu se předpokládá, že adresát odpoví se zpožděním, v tomto případě se jedná hlavně o e-mailovou komunikaci. Textový kontakt nezahrnuje žádné další prvky kromě textu. Senzorická komunikace využívá kromě

textu i obraz a zvuk (videokonference s možností chatu), nebo jenom zvuk (telefonování) (Jochmannová, 2023).

3.2 Online prostředí a sociální práce

Spousta každodenních aktivit lidí se v dnešní době odehrává v online prostoru. Lidé tráví značné množství času na sociálních sítích, využívají internet k práci, nebo ke školním aktivitám, přičemž technologické nástroje se neustále zlepšují a rozšiřují o nové funkce. V tomto kontextu pracovníci v pomáhajících profesích zkoumají, jak využít informačně-komunikační technologie ke zlepšení či obohacení své praxe. (Vašková, 2021). Tato podkapitola představuje, jak se do aktuální praxe sociální práce podařilo zakomponovat právě informačně-komunikační technologie.

V zahraničí fungují různé aplikace pro studenty sociální práce a kvalifikované sociální pracovníky (Vašková, 2021). Například v aplikaci The Savvy Social Worker (UBSSW, 2015) můžou pracovníci najít nejnovější informace o nových výzkumech v sociální práci. Aplikace Suicide Safe (SAMHSA, 2015) zase nabízí pracovníkům podporu při práci se suicidálními klienty, umožňuje vyhledávání návazných služeb pro klienty, a také na kazuistikách zobrazuje vhodnou komunikaci s tímto typem klientů.

V českém prostředí najdeme hlavně online služby pro klienty sociální práce, například existuje aplikace Nepanikař (©2024), která pomáhá klientům zvládat náročné situace a najít vhodné kontakty pro odbornou pomoc. Dále tu už delší dobu fungují krizové telefonní linky, nově přibývají chatová a emailová poradenství (Linka bezpečí, 1994–2024; Modrá linka, 1994-2024).

Od prosince roku 2023 lze také podat online žádost na Příspěvek na bydlení, příspěvek na dítě a rodičovský příspěvek, a to v aplikaci Jenda od MPSV (Úřad práce ČR, 2023).

3.2.1 *Distanční kontakt v sociálních službách*

Pandemie COVID-19 znamenala zavedení epidemiologických opatření, která omezovala přímý kontakt pracovníků s klienty, a tak došlo k plošnému zastavení, anebo k omezení poskytování psychosociálních služeb. Pro pracovníky daných

služeb to znamenalo rychle se adaptovat na nové podmínky a zprostředkovat klientům alespoň distanční způsob komunikace. (Jochmannová, 2023; Novotná, 2021)

Na tuto situaci reagovalo Ministerstvo práce a sociálních věcí pomocí novelizace zákona o sociálních službách, a také další výzkumníci a odborníci, kteří v roce 2022 vytvořili *Metodiku videokonferenčního kontaktu pro oblast sociálních služeb* (dále již jen *Metodika videokonferenčního kontaktu*). (Sluková, 2022).

Novelizace zákona o sociálních službách přinesla zmínku o online poskytování sociálních služeb: „*Při poskytování sociálních služeb lze ty činnosti, u nichž to je možné a vhodné, poskytovat v distanční formě. Poskytováním činnosti v distanční formě se rozumí poskytování činnosti zajišťující potřeby osoby bez přímého vzájemného kontaktu zaměstnanců poskytovatele sociálních služeb a osoby, zejména prostřednictvím elektronických nebo zásilkových služeb.*“ (Česko, 2006a)

V souvislosti s nově vzniklou možností poskytovat sociální služby distanční formou byla v roce 2022 vytvořena právě *Metodika videokonferenčního kontaktu*. Metodika popisuje specifika videokonferenčního kontaktu s různými cílovými skupinami, definuje výhody a nevýhody této online komunikace, a také se zaměřuje na etické principy poskytování online služeb. Přestože tato metodika původně reagovala na pandemii a covidová opatření, její autoři se domnívají, že videokonferenční kontakt může i v post-covidové době fungovat jako prostředek k rozšíření a inovaci sociálních služeb, dokonce má potenciál stát se novým standardem. (Sluková, 2022)

Kromě již zmíněné *Metodiky videokonferenčního kontaktu* se online komunikaci v sociálních službách věnuje také Inicie Česko.Digital, která v roce 2024 vydala online příručku *Pomáháme.Digital.*, jejíž cílem je pomáhat sociálním pracovníkům a klientům v sociálních službách co nejlépe používat online nástroje a aktivně bojovat proti digitálním problémům. V této příručce postupně přibývají nová témata zaměřující se na specifická rizika a problémy v online prostředí. (Pomáháme.Digital, 2019)

3.2.2 *Výhody a nevýhody videokonferencí*

Před tím, než daná organizace vybere vhodný komunikační prostředek pro poskytování online psychosociální péče, měla by znát jeho silné a slabé stránky, a to s ohledem na klienta, který bude příjemcem služby, s ohledem na jeho potřeby, technické vybavení a znalosti. Ne pro každého klienta je vhodný online kontakt, stejně jako ne pro každou službu je vhodná distanční forma komunikace. (Jochmannová, 2023)

Protože se tato práce zabývá supervizí v online prostoru, která se počítá za druh videokonference (Sluková, 2022), dále se text zaměřuje na porovnání slabých a silných stránek distančního kontaktu pomocí videokonferencí.

Autoři *Metodiky videokonferenčního kontaktu* (Sluková, 2022), ale i další autoři (Doggett, 2008; Chou, 2012; Thomas, 2021) uvádějí tyto výhody videokonferencí:

- Vyšší dostupnost služby pro klienty, kteří žijí daleko od určité sociální služby, nebo kteří kvůli svému zdravotnímu, či finančnímu problému nemohou využít konkrétní službu.
- Efektivní využití času pro pracovníka i pro klienta, vyšší flexibilita při domlouvání termínů a času.
- Klient má kontrolu nad svým prostředím, může se tak cítit bezpečněji (místo, odkud volá, je často domov, může si upravit své prostředí ke svému obrazu).
- Využití technologických pomůcek, např. možnost při schůzce sdílet dokumenty, videa, nebo možnost využít různé techniky při práci s rodinou, které naživo nejsou proveditelné.
- Při skupinové videokonferenci se na schůzku mohou připojit lidé, kteří by se jinak nepotkali, také lidé ze zahraničí, případně lidé z odlišných subkultur, tento online kontakt přináší nové zkušenosti a pohledy.

Oproti tomu hlavní nevýhody videokonferencí:

- Omezení neverbální komunikace. Přestože pracovník vidí klienta pomocí webkamery, často má možnost sledovat pouze klientovu hlavu (či jeho horní část těla), tím pádem se zhoršuje rozpoznávání klientových neverbálních projevů

- Vzájemný oční kontakt je ztížený, protože pracovník/klient se dívá na video přenos druhého, a ne do své kamery.
- Klient musí mít určité technologické vybavení a znát jeho základní používání, také musí mít bezpečné a soukromé místo na videohovor, a to není u klientů samozřejmostí, ta samá potřeba bezpečného místa a technického vybavení platí i pro pracovníka.
- Technologická rizika (úniky dat, výpady signálu)
- Vyšší nároky na pozornost a soustředění (rušivé podněty na obrazovce, v domácnosti)
- Zvýšená únava z online kontaktu (tzv. únava z videokonference, zoom fatigue) (Sluková, 2022; Thomas, 2021).

4. Supervize v online prostředí

Tato kapitola se zaměřuje na specifický typ videokonferenčního kontaktu, a to na supervizi v online prostředí. Definiuje se zde pojem online supervize, specifika online supervizního kontaktu, výhody a rizika, a také využití v praxi sociální práce.

4.1 Definice supervize v online prostředí

Online supervize je specifický typ podpory pro pracovníky v pomáhajících profesích, ve kterém se supervizor a supervizanti neschází naživo, ale používají k superviznímu kontaktu online platformy (Súilleabháin, 2020).

Někteří autoři rozdělují supervizi v online prostředí na dva typy, prvním je online supervize a druhým typem supervize online, přičemž tyto pojmy se v praxi často zaměňují (Jochmannová, 2023; Stokes, 2018)

Online supervize v tomto pojetí znamená distanční formu supervize, při které supervizanti reflektují online práci s klientelou. Pracovníci tedy komunikují s klienty v internetovém prostředí, zároveň ale absolvují i online supervize, aby si na sobě vyzkoušeli svou (online) práci.

Supervize online označuje online práci se supervizanty, kteří pracují s klienty naživo. Online kontakt je tedy pro pracovníky pouze alternativou k supervizní práci naživo. (Jochmannová, 2023; Stokes, 2018)

Kromě již zmíněných pojmů se v této práci také používají termíny jako: supervize v online prostředí, virtuální supervize či distanční supervize, které označují oba druhy supervize (Connell, 2023; Súilleabháin, 2020).

Pro virtuální kontakt v supervizi se může využít e-mailových služeb (asynchronní typ komunikace), anebo telefonních, videokonferenčních aplikací (synchronní typ) (Chou, 2012). Dále se text výlučně zaměřuje na videokonferenční kontakt.

4.2 Specifika supervize v online prostředí

Jochmanová (2023) a Súilleabháin (2020) zmiňují, že online supervize stojí na podobných principech jako supervize realizovaná tváří v tvář. Přesto podle autorů tento typ supervize přichází s unikátními tématy a novými problémy právě

s ohledem na online prostředí, a na tato specifická témata se zaměřují následující oddíly textu.

4.2.1 Supervizní strany v online prostředí

Přesunutí supervize do virtuálního prostředí znamená příležitost podívat se znovu na supervizní kontrakt. Supervizor by si nejdříve měl se supervizantem (či se supervizanty, pokud se jedná o skupinovou supervizi) promluvit o cílech supervize, domluvit se na frekvenci setkávání, a k procesu supervize zvolit vhodnou online platformu, která vyhovuje oběma stranám. Před samotným setkáním by se mělo vyřešit, jak konkrétně se budou řešit technické problémy a problémy s připojením, pokud nějaké v hovoru nastanou. (Baca, 2023; Martin, 2017)

Pro to, aby mohl supervizor řešit specifické situace spojené s online supervizí, měl by mít povědomí o fungování informačně-komunikačních technologií a také mít předešlé zkušenosti s online prací (Jochmannová, 2023).

Co se týče role supervizantů v online procesu, klíčové je zjištění, že jejich „*upřímný, otevřený a přijímající přístup k reflexi je o to důležitější, když se jedná o distanční praxi*“ (Súilleabháin, 2020, s. 5). Autor považuje za důležité, aby se supervizanti k virtuální supervizi stavěli stejně zodpovědně jako k supervizi naživo, aby byli aktivní a naslouchali jeden druhému. Supervizanti mají v online prostoru navíc zodpovědnost za prostředí, ve kterém pracují, je tedy třeba, aby si zajistili prostor s minimálními možnostmi pro vyrušení, také by mělo fungovat jejich internetové připojení, zvuk a webkamera pro co nejlepší online kontakt (Martin, 2017).

4.2.2 Výhody a nevýhody supervize v online prostředí

Většina výhod a nevýhod supervize v online prostředí byla vyjmenována v části 3.2.2 *Výhody a nevýhody videokonferencí*, a to z toho důvodu, že distanční supervize je speciálním typem videokonference.

Hlavní výhody se tedy týkají vyšší dostupnosti supervize, pracovníci se mohou na schůzku připojit kdykoliv a odkudkoliv, můžou si vybrat bezpečné místo, které si upraví podle svých představ. Supervizor i supervidovaný v online prostoru také

získává možnost sdílet fotky, obrazovku a svoje dokumenty, videozáznamy, anebo využít jiné technologické funkce zařízení. (Jochmannová, 2023; Martin, 2017)

Nevýhody a rizika distanční supervize spočívají hlavně v technologických problémech při setkání, ve zvýšené únavě a zvýšeném nároku na pozornost, nebo ve ztížení čtení neverbálního projevu druhých. (Baca, 2023; Stofle, 1998)

Navíc online interakce fungují jinak než naživo, přirozená dynamika komunikace se mění. Lidé mají tendenci si mezi sebou předávat slovo méně často, což vede k tomu, že komunikace není plynulá, často nastává ticho a nikdo z účastníků delší dobu nepřebírá slovo, a to představuje velký problém pro supervizi, neboť tam celý proces stojí na dynamice mezi supervizanty (a supervizorem). (Doggett, 2008; Jochmannová, 2023; Martin, 2017)

Nicméně pro některé problémy v online supervizi se našla jednoduchá řešení.

Například jedna konkrétní supervizní skupina (Rushton, 2017) přidala k času setkání navíc patnáct minut, což byl pro účastníky čas na vyřešení problémů s připojením, zvukem a kamerou, protože takové problémy nastávaly skoro při každé schůzce. Toto rozhodnutí podporuje i Kukolová a Marečková (2021) a Martin (2017), autoři navrhuji, aby se účastníci supervize připojili na setkání dříve, případně aby se počítalo s pozdějším zahájením supervizní práce, právě s ohledem na časté technické problémy.

Pro zmírnění pocitu únavy z videokonferenčního kontaktu by se mělo dávat pozor na to, na jak pohodlném místě pracovníci sedí, zda mají dostatečný odstup od obrazovky, a zda v jejich prostředí není nic, co by je mohlo během supervize vyrušovat. (Sluková, 2022; Súilleabháin, 2020)

Při online práci, která je ve formě skupinového setkání, je důležité udržovat a povzbuzovat dynamiku interakcí mezi účastníky. Proto by se měly do distanční supervize přidávat aktivity na podporu koheze skupiny, na úvod by se mělo zařadit představení jednotlivých členů, a také by v rámci setkání měl být prostor i pro neformální konverzaci. (Martin, 2017; Jochmannová, 2023)

Před supervizí by se také mělo dohodnout, v jaké části procesu se bude dělat přestávka, a také jak dlouho bude trvat. Během samotné supervize si účastníci mohou na chvíli odpočinout od neustálého dívání se do obrazovky tak, že odvrátí zrak mimo počítač nebo telefon, případně se protáhnou, změni polohu sezení, to vše pro to, aby snížili náročnost online kontaktu. (Jochmannová, 2023)

4.2.3 Etické aspekty supervize v online prostředí

Kukolová a Marečková (2021) popisují konkrétní témata spojená s etickým chováním v online prostředí. Ústředním tématem v kyberprostoru se stává ochrana soukromí supervizantů a zabezpečení proti útokům na jejich osobní data. Supervizor by měl supervizanty informovat o tom, jaké osobní údaje o nich potřebuje vědět a proč, příkladem je situace, kdy supervizor musí znát emailovou adresu (či telefonní číslo) pracovníků, aby jim mohl zaslat pozvánku na online setkání s odkazem na připojení k videokonferenci.

Také je důležité, aby se pro videokonferenci vybrala platforma, která má dostatečné zabezpečení, a nehrozí tak úniky videonahrávek a osobních údajů do veřejného prostoru. To nelze předvídat na sto procent, přesto některé platformy a aplikace nabízejí větší ochranu osobních dat než jiné, a je třeba na to brát ohled při výběru. (Baca, 2023; Kukolová, 2021; Martin, 2017)

Další významné etické téma představují profesní hranice online kontaktu. Ve virtuálním prostředí se často překračuje časový limit setkání a prodlužuje se tím pracovní doba, proto je třeba hlídat a dodržovat domluvený čas ukončení schůzky, což je úkol pro vedoucího skupiny, supervizora. Supervizor by také neměl vyhledávat informace o supervizantech na sociálních sítích, jako zdroj případných informací o supervizantech může sloužit webová stránka organizace. (Jochmannová, 2023; Súilleabháin, 2020)

4.3 Distanční supervize v sociální práci

4.3.1 Distanční supervize v zahraničí

V zahraničí se distanční supervize pro sociální pracovníky začala plošně využívat až v období pandemie. V pandemickém a post-pandemickém období vyšlo hned několik článků a výzkumných studií týkajících se online supervize v kontextu sociální práce, některé jsou zaměřené na etickou praxi (Baca, 2023; Súilleabháin, 2020), další zkoumají výhody a nevýhody této supervize (Connell, 2023)

Následující pasáž zahrnuje některá již zmíněná témata virtuální supervize, doplňuje je však o kontext sociální práce.

Baca a Kirk (2023) zmiňujú, že v distančnej supervízi je dôležité dodržiavať etický kodex sociálnych pracovníkov, a tiež zohľadniť špecifická online témata (viz 4.2.3 *Etické aspekty supervízy v online prostredí*). Národná asociácia sociálnych pracovníkov (NASW) už v roku 2017 doplnila etický kodex o časť zameriavajúcu sa na používanie technológií v praxi sociálnych pracovníkov, v dobe pandémie pridal ďalšie odporúčenia pre etickú virtuálnu prax, a práve z týchto odporúčaní sa podľa autorov vychádza i pre online supervízu.

Ďalší článok, *Remote supervision in social work*, česky *Distančná supervíza v sociálnej práci*, bol vydaný v rámci série *Online praxe sociálnej práce*, a má sloužiť k podpore pracovníkov pri zavádzaní online praktík do supervízy (Súilleabháin, 2020).

Kľúčové východisko pre praktickú časť tejto práce obsahuje zahraničná výskumná štúdia s názvom *Putting the 'Virtual' into Supervision during the COVID-19 Pandemic and Beyond* (Connell, 2023), ktorá pomocou polostrukturovaných rozhovorov a online dotazníkov zisťovala, ako virtuálna supervíza počas pandémie hodnotí sociálni pracovníci z jedného tímu. Supervizanti v súvislosti s online supervízi zažívali ambivalentné pocity, väčšina pracovníkov vnímala distančnú supervíznu kontaktnosť ako efektívnu, príjemnú, zároveň niektorí z pracovníkov zaznamenali zvýšenú únavu, alebo sa pri hovore necítili byť dostatočne napojení na ostatných. Výskum ďalej ukázal, že virtuálna supervíza stále plní svoj účel, základné funkcie bežnej supervízy sú i v tejto virtuálnej prítomnosti.

4.3.2 *Distančná supervíza v Českej republike*

Stejně jako v zahraničí, v České republice se dostala distanční supervíza do sociální práce v období pandémie, v tomto období vznikaly nové weby, workshopy, články zkoumající neefektivnější podobu supervízniích schůzek (Šedivá, 2022).

V České republice dále vznikl webový portál *supervize.online.cz*, který nabízí online supervízni setkání pro pracovníky pomáhajících profesí, včetně sociálních pracovníků, na stránce *supervize.eu* lze najít doporučení pro supervízni práci v online prostředí.

Důležitým zdrojem pro tuto práci se stala česká publikace *Péče on-line v psychosociálních oborech* (Jochmannová, 2023) a *Metodika videokonferenčního*

kontaktu pro oblast sociálních služeb (Sluková, 2022), ve kterých se nachází kapitoly o distanční supervizi, a to i v kontextu sociální práce a sociálních služeb. Žádné další výzkumy nebo publikace v rámci konkrétního tématu (online supervize v sociální práci) nebyly v době psaní této bakalářské práce k dispozici.

Empirická část

5. Metodologie výzkumu

5.1 Cíle a výzkumné otázky

V první části práce byly představeny teoretické poznatky o tématu distanční supervize, jedná se především o zahraniční studie, které nabízejí vhled do procesu supervize v online prostředí, se zaměřením na sociální práci. V České republice na dané téma vyšlo minimum publikací a článků (viz kapitola 4.3.2 *Distanční supervize v České republice*), proto se tento výzkum zaměřuje na rozšíření znalostí o této problematice.

Bakalářská práce si klade za cíl lépe porozumět celkovému vnímání procesu supervize v online prostředí u vybraných sociálních pracovníků. Výzkum chce poukázat na konkrétní přínosy distanční supervize pro pracovníky, upozornit na omezení online kontaktu a srovnat online proces se supervizí naživo.

Pro to, aby se dosáhlo cíle práce, vytvořila se hlavní výzkumná otázka, která byla dále rozpracována do čtyř vedlejších (dílčích) otázek. Dílčí výzkumné otázky se soustředí na určitá podtémata supervize v online prostředí, a to pro lepší orientování se ve výzkumném problému.

Hlavní výzkumná otázka: Jak supervizi v online prostředí vnímají sociální pracovníci, kteří s ní měli zkušenost?

Dílčí výzkumné otázky:

1. Jaké jsou podle sociálních pracovníků přínosy supervize v online prostředí?
2. Jaké jsou podle sociálních pracovníků omezení a nevýhody supervize v online prostředí?
3. Jaké vnímají sociální pracovníci rozdíly mezi supervizí online a supervizí naživo?
4. Jaké specifické faktory podle sociálních pracovníků ovlivňují kvalitu supervize v online prostředí?

5.2 Metoda výzkumu

Pro dosažení vytyčených cílů a zodpovězení výzkumných otázek byla použita **kvalitativní strategie výzkumu**. Při kvalitativním výzkumu se výzkumník zaměřuje na pochopení myšlenkových procesů účastníků, jejich konkrétních pocitů a postojů k dané problematice (Novotná, 2019).

Přínosem kvalitativního výzkumu je právě soustředění se na hloubkové poznání zkušeností jednotlivců a skupin. Tento typ výzkumu se ale často kritizuje z důvodu velké subjektivity, protože samotné závěry z výzkumu se modifikují a interpretují skrze pohled výzkumníka, a tím podle některých autorů ztrácejí objektivitu. (Pitney, 2020)

V případě vybraného tématu bakalářské práce, online supervize, kvalitativní způsob dokáže nejlépe prozkoumat vnímání sociálních pracovníků, jejich zkušenosti, názory a postoje.

Pro to, aby se zjistilo co nejvíce poznatků o vnímání online supervizního procesu, zvolila se pro tento kvalitativní výzkum **metoda polostrukturovaných rozhovorů**. Tyto rozhovory znamenají nutnost mít připravený seznam otázek pro účastníky, samotné otázky by měly vycházet z hlavního výzkumného tématu a dalších výzkumných okruhů, tazatel se při tvoření scénáře rozhovoru neobejde také bez předchozí teoretické znalosti o tématu. Aplikování metody polostrukturovaných rozhovorů neznamena jen rozhovory provést a následně přepsat do textové podoby, důležité je text podrobit analýze, interpretovat získaná data, a nakonec z nich vyvodit závěry. (Švaříček, 2007) Na přiblížení použitého metodologického postupu se zaměřují následující části bakalářské práce.

5.3 Výzkumný vzorek

Pro sestavení výzkumného vzorku se použil **účelový výběr** (Mioviský, 2006), při kterém se vzorek specifikuje před zahájením výzkumu, a to v souladu s výzkumnou otázkou. Pro zahrnutí do výběru vzorku v této práci bylo třeba být sociálním pracovníkem a zároveň mít zkušenost se supervizí v online prostředí, nehledě na typ zažité supervize. Naopak bylo pro výzkum vhodné najít pracovníky s různorodým typem zkušeností se supervizí v online prostředí, aby se mohlo lépe odpovídat na výzkumnou otázku a zaznamenalo se více pohledů, což se nakonec

podánilo pomocí oslovení několika organizací působících v různých částech České republiky.

V rámci výzkumu bylo provedeno šest polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky ze tří různých organizací, každý pracovník zažil supervizi v jiné skupině (případně s jiným supervizorem).

Čtyři pracovníci zažili skupinovou nebo týmovou supervizi online, dva pracovníci se zúčastnili individuální supervize. Každý z pracovníků zažil minimálně tři supervize v online prostředí, dva pracovníci absolvovali tuto supervizi v období pandemie COVID-19, ostatní využívají supervizi v online prostředí pravidelně.

Níže jsou účastníci výzkumu podrobněji popsáni, pro jejich identifikaci v dalších částech textu se označují písmenem P (participant) a číslem od 1-6:

P1: Sociální pracovníce v sociálně aktivizační službě, Středočeský kraj, zkušenost se skupinovou a týmovou supervizí v online prostředí, pravidelně mimo pandemii

P2: Sociální pracovníce v sociálně aktivizační službě, Karlovarský kraj, zkušenost s individuální supervizí v online prostředí, v pandemii

P3: Sociální pracovníce v sociálně aktivizační službě, Středočeský kraj, zkušenost se skupinovou a týmovou supervizí v online prostředí, v pandemii

P4: Sociální pracovníce v NZDM, Ústecký kraj, zkušenost s individuální supervizí, pravidelně mimo pandemii

P5: Sociální pracovníce pracující v online poradenství, Středočeský kraj, zkušenost se skupinovou supervizí v online prostředí, pravidelně mimo pandemii

P6: Sociální pracovníce pracující v online službě a v NZDM, Moravskoslezský kraj, zkušeností se skupinovou supervizí v online prostředí, v období pandemie a nyní pravidelně

Přestože jsou všichni účastníci výzkumu ženského pohlaví, v rámci zachování genderové neutrality se ve výzkumu dále označují jako účastníci, sociální pracovníci a účastníci.

5.4 Průběh sběru dat

Sběr dat probíhal od června do července 2024. Nejdříve byli e-mailem osloveni konkrétní pracovníci, u kterých bylo předem známo, že měli se supervizi v online prostředí zkušenosti, bohužel někteří byli časově vytížení a nemohli se výzkumu účastnit. Dále se oslovovaly organizace, které online supervizi využívají pravidelně, ty pak předávaly kontakty na sociální pracovníky a s nimi se následně domlouvaly termíny rozhovorů. Někteří participanti se našli i přes propagování výzkumu k bakalářské práci na sociálních sítích.

Nakonec proběhlo šest individuálních rozhovorů, každý z nich trval průměrně čtyřicet pět minut. Tři rozhovory proběhly naživo a tři v online prostředí pomocí platformy Microsoft Teams.

Původní záměr byl, aby se všechna setkání uskutečnila naživo, ale pro ušetření času a financí za cestování z Prahy do Karlovarského, Ústeckého a Moravskoslezského kraje, se u participantů z těchto lokalit zvolila právě online varianta schůzky. Z těchto tří online setkání při jednom nastaly technické problémy, a to ze začátku, kdy se obraz účastníka pár sekund neslučoval se zvukovou stopou.

Rozhovor byl rozdělen do několika hlavních témat týkajících se výzkumných otázek, postupně se tak od účastníků získávaly informace o formě a procesu supervize, specifických aspektů supervize, přínosů a omezení supervize, to vše s ohledem na online prostředí (viz Příloha č. 1: Scénář rozhovoru a Příloha č. 3: Přepis rozhovoru).

Všechny rozhovory se se souhlasem participantů nahrávaly, naživo pomocí diktafonu v telefonu, v online prostředí pomocí videonahrávky na platformě Microsoft Teams.

5.5 Etika výzkumu

Pro ošetření etické roviny výzkumu bylo třeba získat informovaný souhlas participantů s výzkumem, konkrétně popsat výzkumný cíl, obsah rozhovoru, proces anonymizace dat a získat souhlas s pořizováním zvukového (či obrazového) záznamu (Novotná, 2019).

V případě tohoto výzkumu se informovaný souhlas provedl ústně, autorka bakalářské práce detailně popsala účel rozhovoru, cíle výzkumu a bakalářské práce, proces zpracování nahrávky a získaných dat a do nahrávky rozhovoru poprosila

účastníky o vyjádření souhlasu, či nesouhlasu s některými body, všichni participant i všechny podmínky rozhovoru přijali. Vzor informovaného souhlasu lze nalézt v Příloze č. 2.

5.6 Metoda analýzy dat

Nahrávky rozhovorů se sociálními pracovníky se přepsaly do textové podoby, byly anonymizovány, a následně analyzovány pomocí tematické analýzy. Cílem tematické analýzy bylo vytvořit z dat hlavní témata, která odpovídají výzkumným cílům a zároveň zohledňují specifická témata účastníků výzkumu (Švaříček, 2007; The University of Auckland, 2022).

Přepis rozhovoru se nejdříve rozdělil na významové úseky (fáze segmentace), ke kterým se přiřazovaly jednotlivé kódy (fáze kódování), všechny vytvořené kódy z šesti rozhovorů se následně analyzovaly a vytvořily se k nim zastřešující kategorie, kterým byla v posledním kroku přiřazena nadtémata. Samotné kódování probíhalo induktivně, tzv. zdola nahoru, tedy nejdříve se vytvořilo co nejvíce kódů, ty se slučovaly, redukovaly a upravovaly, poté se vytvořily kategorie a obecná témata, ze kterých se následně vyvozovaly a interpretovaly výsledky. (Novotná, 2019; Švaříček, 2007)

Velkým pomocníkem pro fázi kódování byl software MAXQDA, který umožnil analýzu všech rozhovorů najednou a vytvořil přehledné seznamy kódů a nadkódů (kategorií). Ukázkou kódování lze nalézt v Příloze č. 4.

6. Analýza a interpretace dat

Proces analýzy dat dospěl k vytvoření čtyř hlavních témat, které jsou v souladu s dílčími výzkumnými otázkami. Hlavními tématy se staly: Přínosy a výhody supervize, Omezení supervize, Vnímání supervize online oproti supervizi naživo a Specifické aspekty supervize v online prostředí.

6.1 Přínosy a výhody supervize v online prostředí

Participantů výzkumu, kteří pracovali v sociálních službách v době pandemie (P2, P3, P6), zažili první supervizi online právě v tomto pandemickém období, protože nebyla možnost jiného kontaktu. Pro tyto pracovníky hlavní přínos supervize spočíval v samotné možnosti setkání se s ostatními, i když se jednalo o online kontakt. Nyní už je možné uskutečnit supervizi naživo (alespoň podle zákona), někteří pracovníci ale stále využívají supervize v online prostředí.

V čem je tedy supervize v online prostředí přínosná, kromě již zmíněné situace v pandemii, u šesti vybraných participantů?

Časová a místní flexibilita

V první řadě je online forma supervize „*rychlejší, časově méně náročná a pohodlnější*“ (P2). Online schůzka umožňuje efektivnější využití času, protože účastníci nemusí cestovat na místo supervize ani se z něj vracet, „*supervize podstupují i kolegové, který mají zkrácený úvazek, tak aby v jednom tom momentě se prostě nevyplácal celý ten denní úvazek na to, že se někam dopravují na supervizi*“ (P1). Dále participantů 1 a 2 mluví o tom, že díky online prostředí se zvyšuje počet uskutečněných supervizí, anebo počet účastníků, kteří na ně dorazí.

V některých organizacích se supervize účastní pracovníci z různých poboček a míst z České republiky a zahraničí, proto je pro tyto pracovníky online supervize nejjednodušší a nejlevnější varianta. Navíc se tito pracovníci při supervizi setkávají i s dalšími kolegy, které mimo online prostředí nemají možnost poznat. (P5, P6, participantů pracujících v online službách)

Participant č. 4, který má zkušenost s online individuální supervizí, online formu zvolil proto, že by jinak musel dojíždět daleko za supervizorem, anebo by supervizor cestoval k němu, což pracovníkovi přijde „*dost neefektivní*“. Pracovník proto bude i nadále využívat online prostor k superviznímu setkání.

Ve virtuálním kontaktu pracovníci také oceňují možnost výběru bezpečného a pohodlného místa pro připojení k supervizi, skoro ve všech případech se připojují z domova, kde si mohou takový prostor pro sebe vytvořit. *„Je to dobré v tom, že jsem si mohla vybrat, kde být, což vlastně doma je ideální, že tam má člověk soukromí.“* (P3)

Využívání online prvků

Participantů kromě časové a místní flexibility také často zmiňovali další přidanou hodnotu online kontaktu – různé technologické pomůcky, které ulehčují či přímo zlepšují komunikaci při supervizi. Někteří využívají chat k popsání konkrétní situace v rámci vybírání případu k řešení na supervizi (P5, P6). Oba pracovníci se shodují na tom, že v rámci jejich práce, která probíhá online, je na supervizi přínosné a někdy i nutné sdílet obrazovku a specifické dokumenty k detailnímu rozboru daného tématu. *„V chatu jsme hlasovali o tématu, ještě jsme ho, když tak, specifikovali i v tom chatu a pak jsme rozebírali dané téma, ke kterému bylo většinou potřeba právě sdílet nějakou obrazovku.“* (P5)

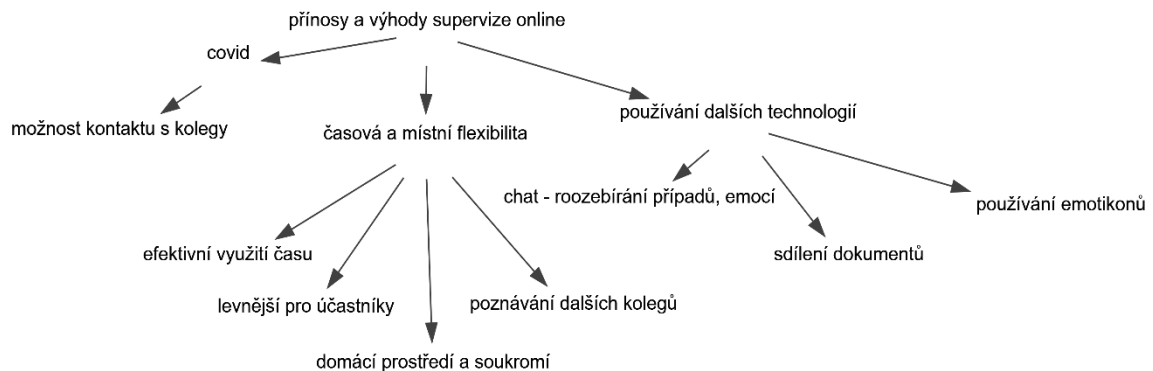
Participantů, kteří pracují s klienty tváří v tvář, také mluví o chatu jako o prostředku, který může být užitečný pro vyjádření emocí, anebo se může využít pro sdílení momentálních potřeb, s tím, že není narušen supervizní proces, i když si někdo potřebuje odskočit, má problémy s připojením, případně pokud si potřebuje na chvíli vypnout kameru. *„Když někdo musel právě někam odejít, nebo prostě něco se stalo, nefungovala mu kamera, zvuk, tak aby nerušil tu schůzku, tak napsal do skupinového chatu, co se stalo.“* (P3)

Pracovnice (P6) zmiňovala i možnost ukázání aktuálních pocitů a nálady pomocí emotikonů, které si účastník online schůzky vybral v nabídce konkrétní platformy. To představuje zajímavou techniku ve srovnání s běžným ukazováním pocitů pomocí palce nebo různých škál, jak se to praktikuje při osobních supervizních setkáních.

Ale ne všichni participantů další možnosti online schůzky využívají, konkrétně se jedná o pracovníky se zkušeností s individuální supervizí (P2, P4), a to pravděpodobně proto, že při individuální schůzce, tedy jeden na jednoho, se navazuje důvěrnější kontakt, ve kterém není velká potřeba využívat chat místo verbální komunikace. *„Nepoužívali jste žádné další online prostředky... A myslíte, že by to mělo pro vás někdy využití v online supervizi?“* (tazatel)

„Pro mě asi ne, nebo takhle, nejsem si vědoma, že by mělo nějaký.“ (P4)

Zároveň pracovník č. 2 uváděl, že přestože žádný speciální online prostředek při individuální supervizi nevyužívá, dovede si představit, že by to v „nějakých případech“ mohlo být užitečné, například pro již zmíněné analýzy případů, konkrétně u náročných zpráv od kolegů či klientů.



Obrázek 1: Přínosy a výhody supervize v online prostředí, vlastní tvorba

6.2 Omezení supervize v online prostředí

Při analýze se identifikovaly a pojmenovaly hlavní kategorie týkající se omezení a nevýhod supervize v online prostředí, jednalo se o: Problémy v komunikaci, Problémy s technikou a Náročnost na pozornost. Shrnutí všech kategorií tématu a jednotlivých kódů je zobrazeno na obrázku č. 2.

Problémy v komunikaci

Participant v online prostředí vnímali spoustu omezení, jednalo se hlavně o to, jak se změnila skupinová dynamika supervize, a to především u skupinové formy supervize. Participant 1, 3, 6, kteří zažili právě skupinovou distanční supervizi, popisovali určitou tendenci v online prostředí více mlčet, nezapojovat se aktivně do řešení probírané situace, pokud je samotný supervizor přímo neoslovil, nebo pokud se nerozebíral zrovna jejich případ. „A pak je náročný samozřejmě to, že ve chvíli, kdy jsi na online, máš pocit, že nemusíš nic říkat. Většinou, když jsi naživo, tak ta skupinová dynamika tě k něčemu vybudí, nebo tě může někdo oslovit... V té online supervizi je spousta lidí, kteří nic neříkají, pokud je neoslovíš.“ (P1)

Neaktivita supervizantů může být způsobena pocitem nenapojení se na ostatní pracovníky, nebo pocitem odpojení se od celého procesu supervize. Právě pocit odpojení zmiňují tři pracovníci (P3, P4, P5), participant č. 3 popisuje, že se během supervize necítil napojený na supervizora, protože ho neměl možnost poznat, a to hlavně neformálně: „*Asi jsem se necítila tolik napojená na něj, protože jsme tam neměli tolik neformálních mluvení ze začátku a konci, tak to bylo takové najednou, možná až ze začátku formální.*“ (P3) Sám participant tedy mluví o potřebě navázání se na druhého člověka i mimo strukturovaný supervizní proces, například pomocí úvodního a závěrečného spontánního rozhovoru.

Participant 4 označuje online kontakt jako „*chladný a robotický*“, přestože vnímá určité výhody online kontaktu, necítí se moc napojený na supervizora (v individuální online supervizi).

K pocitu odpojení přispívá v online prostředí také nemožnost číst neverbální signály druhých lidí, celkovou mimiku, gestikulaci. „*Vlastně i teďko, když vidíte vy mě, tak mě vidíte zhruba od třetiny těla nahoru. Zrovna tak vidím já vás, takže nevidíte tu mimiku, nevidíte tu gestikulaci a studovala jsem i trošku psychologii, takže řeč těla vlastně promlouvá i za nás.*“ (P2)

Stejný názor jako participant 2 mají i pracovníci 4 a 1, vnímají nemožnost číst neverbální podněty druhých jako velké omezení online kontaktu, něco, co se nedá ničím zlepšit či úplně vyřešit.

A jako poslední, co se týče komunikace v online prostředí, pracovníkům chybí osobní kontakt, dotyk, utěšení, zvláště, když se při individuálním sezení řeší osobní až terapeutická témata (zmiňuje participant č. 2), anebo při skupinové supervizi, když se otevírají náročná témata, která se týkají všech pracovníků (P6). Jednomu participantovi také chybí možnost nabídnout supervizorovi občerstvení, místo k sezení, podat si s ním ruku (P4), což může být určitý úvodní rituál pro navození atmosféry bezpečí a napojení se na druhého, který v online prostředí přirozeně není. Tady se nabízí otázka, zda lze nějak tento rituál vytvořit i v online prostředí, ať už úvodním kolečkem, nebo domluvenou začínající aktivitou (viz 4.2.2 Výhody a nevýhody supervize v online prostředí a odstavec o řešení problémů se skupinovou dynamikou), nicméně ani jeden z participantů se o těchto úvodních technikách nezmiňoval.

Problémy s technikou

Kromě komunikačních problémů se pracovníci v online supervizi často setkávali s technickými problémy, minimálně ze začátku, když si všichni účastníci zvykali na online platformy. S výjimkou participanta 2, všichni pracovníci zažili různorodé technické problémy, např. „*vypadne někomu internet, nebo občas se stane, že třeba si někdo nezapne mikrofon, že první tři věty neslyšíš, nebo že někoho špatně vidíš...*“ (P1)

Samotní pracovníci tyto konkrétní problémy zmiňovali často jako běžnou součást online kontaktu, se kterou se musí (minimálně ze začátku, než si pracovníci osvojí práci s konkrétním počítačem a platformou), počítat. „*Neřekla bych, že by to jako ovlivnilo ten kontakt nějak jako výrazně, ale říkala jsem si, ,ach ta elektronika, no ten počítač...‘“* (P4) Přesto například participantovi 6 vadilo, že bylo třeba vynaložit na řešení těchto problémů více času, který mohl být strávený produktivněji, například řešením dalšího supervizního případu.

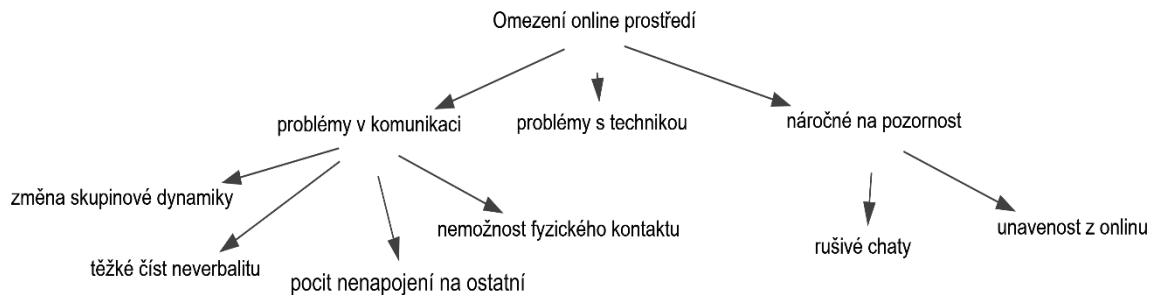
Náročné na pozornost

V teoretické části se jako jedna z nevýhod online kontaktu uváděla tzv. únava z videokonferencí (Jochmannová, 2023), o únavě se účastníci výzkumu také zmínili, konkrétně P3, P4, P5. Participant 4 mluvil spíše o riziku nějaké únavy, či zdravotních potíží, pokud by se člověk zaměřoval na obrazovku počítače příliš dlouho, „*jako koukat nějakou dobu furt do obrazovky a furt bejt u toho počítače taky není jako úplně v pohodě mi přijde na zdraví*“.

Participant č. 3 zase dává unavenost do souvislosti s pozorností, která je u online supervize o to náročnější, pokud mluví jeden účastník supervize moc dlouho bez přerušení: „*...že bylo těžké vlastně, když jeden člověk mluví dlouho a člověk se na něj dívá, tak nejenom, že prostě třeba má unavené oči třeba po dvou, třech hodinách, jak jsme měli tu supervizi, ale taky bylo těžké udržet tu pozornost na toho člověka, co mluvil, pokud mluvil třeba hodně dlouho*“.

Účastník číslo 1 nezaznamenal zvýšenou únavu v online supervizi, nicméně popisoval problém se při online supervizi soustředit, a to kvůli rušícím prvkům jako jsou například vyskakovací okna a chatovací místnosti. Participant 1 si proto dává záležet na tom, aby si před schůzkou vypnul všechna upozornění, tím pádem jeho pozornost může zůstat plně u supervizní schůzky. Z rozhovoru s participantem 2 a

6 vyplynulo, že při online supervizi ani jeden nevnímá zvýšenou únavu, či zvýšené nároky na pozornost.



Obrázek 2: Omezení supervize v online prostředí, vlastní tvorba

6.3 Vnímání supervize v online prostředí oproti supervizi naživo

V předešlých podkapitolách se popisovaly konkrétní přínosy a problémy, které jsou podle sociálních pracovníků spojené se supervizí v online prostředí. Nyní se analýza a interpretace dat zaměřuje na to, jak pracovníci srovnávají proces supervize v online prostředí se supervizí naživo, a to s výjimkou témat, které již byly představeny v předchozí části (např. změna komunikace, skupinové dynamiky apod.).

Pravidla v online supervizi a v supervizi naživo

Sociální pracovníci zaznamenali nepatrnou změnu v pravidlech supervize, tu přineslo právě specifické online prostředí. Nejdříve, když mluvili účastníci o pravidlech supervizního procesu, které si se supervizorem nastavují, nevzpomínali si na žádná speciální pravidla, ale nakonec kromě účastníka č. 2 všichni zmiňovali, že nějaké pravidlo jim v online supervizi přibylo – ať už se jedná o povinnost mít vypnuté mikrofony, pokud zrovna účastníci nemají slovo (P6), anebo nutnost mít zapnutou kameru (P6), či předem dohodnuté řešení toho, když má někdo technické problémy a nemůže setrvat v online kontaktu (P3, P4, P5). Jeden pracovník (P1) si po chvíli vzpomněl, že ostatní online porady se nahrávají, ale online supervize ne, což bylo také speciální pravidlo, které se na začátku online supervize řešilo s ostatními. „Vím, že třeba pravidlo byly ty kamery, pak mít jako vypnutý mikrofony, že vždycky jsme je zapínali až ve chvíli, kdy jsme chtěli reagovat,

čímž jsi věděla, kdo zrovna se nějak hlásí o slovo, kdo třeba potřebuje něco říct.“
(P6)

Výše zmíněná pravidla pro pracovníky znamenala pouze drobné úpravy týkající se převážně předcházení problémům a zlepšení online komunikace, jinak se zachovávala stejná pravidla jako v supervizi naživo, například pravidlo stop, respektování a nevynášení. *„I když si tam neříkáme nějaký šílený tajnosti, tak tam je klasicky pravidlo, prostě nevynášíme.“* (P3)

Odlíšná témata na supervizi

Dva pracovníci (P2, P6) v rozhovoru spontánně přivedli řeč na supervizní témata, o kterých se lépe mluví naživo, oproti jiným, které jsou vhodné právě pro online komunikaci. Pracovník 2 si spojoval supervizi v online prostředí spíše s administrativní funkcí supervize, témata týkající se ostatních kolegů, celého týmu, a také osobní témata (v rámci individuální formy supervize) by preferoval řešit v supervizi naživo. *„Jsou situace, kdy můžou proběhnout online, ale to by měli být takový ty kontrolní supervize. Ty, který prostě průběžně ten zaměstnavatel zjišťuje stav svých zaměstnanců po psychický stránce, jestli tam vyvstává, nebo ne, problém.“* (P2)

Druhý pracovník sdílel podobný náhled na situaci, konkrétně považoval za důležité mít při určitých vztahových a kolegiálních tématech osobní kontakt, daná témata se v online prostředí stávala náročnějšími, než by byla naživo. *„Jsou náročný v onlinu témata, u kterých by ty lidi měli být spolu osobně. To znamená, jako když jsou to témata týkající se třeba toho, jak funguje tým směrem třeba k vedoucímu nebo k nějakému koordinátorovi a podobně. Tak to je takový to, kdy já za sebe potřebuji tu blízkost s těma lidma a vlastně být v té atmosféře tady a teď a nesnažit se to luštit jakoby přes počítač.“* (P6)

Preference osobního kontaktu

Participant v rozhovoru také často jasně sdělovali své preference ohledně výběru mezi online a off-line supervizí, proto nakonec nebylo složité rozklíčovat, jaký mají pracovníci celkový názor na online supervizi.

Přestože každý z participantů mluvil o určitých přínosech, zdálo se, že negativa distanční supervize u některých převažují. Jednalo se o participanty 2 a 4, kteří v rozhovoru explicitně řekli, že jim online supervize nevyhovuje, že by vždy

preferovali kontakt naživo, a také oproti ostatním pracovníkům mluvili o více aspektech online prostředí, které jim nevyhovují. „*Já tomu nakloněná vůbec nejsem. Já si myslím, že věci, jako jsou terapie, jako jsou věci, jako jsou sezení s psychologem, jako jsou supervize, by měly probíhat face to face.*“ (P2). S tímto názorem se identifikuje i pracovník č. 4, otázkou zůstává, z jakého důvodu zastávají pracovníci tak vyhraněný (oproti ostatním participantům) postoj. Jak již bylo zmíněno, individuální supervize může znamenat přinášení osobních a velmi náročných témat do supervize, při těchto tématech je fyzický kontakt nebo jen fyzická přítomnost pro pracovníky nutností, což je uskutečnitelné pouze ve „*face to face*“ supervizi. Proto dává smysl, že pracovníci 2 a 4, oba se zkušenosti s individuálním typem supervizí, jednoznačně preferují supervizi naživo.

I ostatní pracovníci (P1, P3, P5, P6) dávají přednost supervizi naživo oproti té online, ale nebrání se ani online formě, naopak během celého rozhovoru zdůrazňovali výhody této formy supervize. Každý z pracovníků během rozhovoru popisoval proces zvykání si na online prostředí, který proběhl při prvních online schůzkách, a poté už pracovníci zmiňovali, že proces supervize v online prostředí byl velmi podobný (ne-li stejný) jako naživo. „*Myslím si, že jsem si na to zvykla, a že už asi v pořádku, že už teď více věcí právě je v onlinu, i online porady nebo obecně, takže prostě jsme zvyklí na to online prostředí a že ta online supervize byla jenom nějaká další podoba schůzky, ten supervizní proces.*“ (P5)

Online supervize pro tyto pracovníky tedy může sloužit jako doplněk k supervizi naživo, zatím pro ně úplně nenahradí osobní kontakt, ale může být také podobně efektivní.

6.4 Specifická témata ovlivňující kvalitu supervize v online prostředí

Z celkového procesu analýzy a interpretace dat se zjistilo, že existují určité specifické aspekty supervize v online prostředí, které pracovníci považují za významné, protože podle nich ovlivňují kvalitu a proces supervize.

Technické aspekty supervize

Jako významné bylo identifikováno téma technických aspektů, detailů, u kterých se může předpokládat, že nějakým způsobem ovlivní průběh supervize, ať už pozitivně, či negativně.

Všichni pracovníci například uváděli, že je důležité mít při online kontaktu aktivovanou kameru, aby se schůzka co nejvíce přiblížila té naživo. Pokud někdo nemá zprovozněnou webkameru, trpí tím celý supervizní proces, neboť účastníci nevidí jeho obličej, výraz tváře a gestikulaci při mluvení. Tím pádem je skoro nemožné poznat, co člověk v daný moment prožívá bez toho, aniž by to vyslovil nahlas. „*Potřebujete vidět tu mimiku toho člověka aspoň nějakou gestikulaci, jsou témata, který přináší i to, že dojde třeba k pláči. To nepřenesete bez obrazu.*“ (P2) Kromě funkční kamery participanti zdůrazňovali i důležitost kvalitního internetového připojení, také chtěli mít možnost vybrat si k online supervizi platformu, na kterou jsou zvyklí (P1, P2, P6), či která má podle nich nejlepší funkce (P6).

Pouze jeden pracovník (P3) se zajímal o to, jakým způsobem je platforma, ve které probíhají supervize v online prostředí, zabezpečená: „*Ale jenom bych o tadytom možná přemýšlela, jak moc je to bezpečné, pak bych přemýšlela o tom, aby se to prostě nedostalo ven...*“ Pracovník se tak během rozhovoru dostal k tématu soukromí, uvědomoval si určité riziko toho, že by konkrétní platforma mohla citlivé informace ze supervizního setkání rozesílat dál. Toto téma ale pracovník zakončil tvrzením, že se supervizní setkání „*ani nenahrávalo, tak si ani nemyslím, že by se to dostalo ven*“ (P3), dále se myšlenkou o možných rizicích online kontaktu nezabýval. Další pracovník (P1) si také uvědomoval, že se můžou online schůzky nahrávat třetí stranou a rozšiřovat se dál, ale dle jeho slov: „*Já jsem technooptimista... tohohle se nebojím.*“ Tento úryvek mimo jiné ukazuje, že každý pracovník může být do určité míry ovlivněn svým postojem k technologiím, což má v důsledku vliv na to, jak vnímá celý proces online supervize a jaký význam přiřazuje jednotlivým aspektům tohoto kontaktu. Tedy v tomto případě, pracovník techno-optimista, reflektuje určitá rizika, ale nepřemýšlí o nich dál, pravděpodobně protože mu dané téma nepříjde v online supervizi tak důležité.

Dále byl identifikován jeden konkrétní návrh na zlepšení supervizního kontaktu – participant 3 by do supervize online přidal přestávku na odpočinek. Další pracovník (P6) vnímá delší přestávku při supervizi jako dobrý nápad, a to v případě, kdy by přestávka mohla sloužit jako přechod mezi dvěma supervizními tématy. Ostatní pracovníci potřebu přestávky nereflektovali, buď přestávky berou jako součástí

supervize a mají je pravidelně (P1), anebo se z toho může usuzovat, že je v supervizním procesu momentálně nepotřebují.

Role supervizora

Další téma také výrazně formuje proces supervize, jedná se o roli samotného supervizora při online supervizi. Pro všechny vybrané sociální pracovníky je v určité míře důležité, aby si se supervizorem rozuměli, speciálně v online kontaktu, kdy je těžší se na sebe navzájem naladit.

„A ještě možná k tomu poznámka, že si myslím, že ne každéj může dělat supervizi online,“ řekl v rozhovoru pracovník (P2), a k tomu doplnil, že supervizor nabízející supervizi v online prostředí by měl být zkušený a zblhlý v supervizích naživo, i v těch online, aby zvládal specifické situace v online komunikaci. Také je ideální, aby se supervizant se supervizorem setkali někdy naživo. *„To pro mě určitě bylo příjemný, poprvé, když blikla ta obrazovka, když jsme se viděli a, já, my už jsme se viděli naživo a pamatuju si na vás a já si pamatuju na vás,‘ takže to si myslím, že taky jako je hodně důležitý v tom, když už to má být online.“* (P2)

Participant 1 při rozhovoru reflektoval zkušenosti s minulým supervizorem a se současným, zdůrazňoval mimo jiné to, že si supervizor i celá supervizní skupina na sebe postupně musí zvyknout, a to speciálně v online prostoru, a v souvislosti s tím se proměňuje i skupinové dění v rámci supervize.

6.5 Shrnutí výsledků

Následující podkapitola přehledně shrnuje poznatky z výzkumu a odpovídá na dílčí výzkumné otázky.

1. Jaké jsou podle sociálních pracovníků přínosy supervize v online prostředí?

Vybraní sociální pracovníci při supervizním setkání v online prostředí oceňují hlavně časovou flexibilitu, vnímají online schůzku jako časově efektivní možnost, bez nutnosti cestovat daleko na místo setkání, čímž se také minimalizují náklady jinak vynaložené za cestu. Pracovníkům dále vyhovuje, že se na supervizi mohou připojit odkudkoliv, na nich je pouze vybrat si místo, kde mají dostatek soukromí, což je většinou jejich domov. Pracovníci, kteří pracují online, si také váží možnosti v online supervizi potkat kolegy z jiných míst České republiky, anebo ze zahraničí,

čímž se samotný supervizní kontakt obohacuje o další různorodé pohledy, které mohou přispět k úspěšnému vyřešení probíraného tématu.

Významným přínosem online supervize je také možnost využívat chatovou komunikaci k popisu a následnému výběru témat na supervizi, či pro vypsání se z emocí, které se s konkrétní probíranou situací pojí. Při supervizi někteří pracovníci také využili možnost sdílet dokumenty, e-maily a chaty týkající se klientů, což se ukázalo být užitečné pro detailní rozbor supervizního tématu.

2. Jaké jsou podle sociálních pracovníků omezení a nevýhody supervize v online prostředí?

Hlavní omezení online kontaktu se podle sociálních pracovníků vztahují ke komunikačním tématům, konkrétně pracovníci v online supervizi zaznamenali, že účastníci supervize nejsou tak aktivní jako naživo, ve schůzce se objevují dlouhé pauzy, kdy nikdo nemluví. Pracovníci popisují pocit odpojení od supervizora i ostatních účastníků, a to často v důsledku nemožnosti vidět celkové neverbální projevy ostatních, pracovníkům navíc chybí možnost fyzického kontaktu, a to nejvíce při probírání náročných osobních témat na individuální supervizi.

Dále se pracovníci skoro v každé online supervizi setkali s technologickými problémy, s výpadky připojení, nastaly problémy s kamerou, zvukem, což ale dle pracovníků nijak závažně neovlivnilo supervizní proces, jen se vždy musí počítat s tím, že vyřešení problémů vyžaduje delší čas, který by jinak mohl být věnovaný dalšímu superviznímu tématu. Dva pracovníci při distančním kontaktu zaznamenali zvýšenou únavu, jiní dva pracovníci si všimli, že je online supervize více náročná na pozornost.

3. Jaké vnímají sociální pracovníci rozdíly mezi supervizí online a supervizí naživo?

Pracovníci během rozhovoru srovnávali supervizi online s tou naživo, kromě již zmíněných konkrétních přínosů a omezení se ukázalo, že se pro supervizi online vytvořilo nové pravidlo týkající se u některých pracovníků nutnosti mít zapnutou kameru a vypnutý zvuk, pokud dotyčný zrovna nemá slovo, nebo před začátkem supervize proběhla domluva o tom, jak se budou řešit technické problémy, pokud někomu při supervizi vypadne připojení apod., kromě těchto zmíněných pravidel

pracovníci zmiňovali další pravidla, která jsou ale totožná se supervizními pravidly v osobním kontaktu.

Dále pracovníci srovnávali různá témata na supervizi, jeden participant dospěl k názoru, že supervize v online prostředí by měla být spíše administrativní supervizi, týmová a osobní témata by se měla řešit naživo, protože je při jejich rozebírání důležitá fyzická přítomnost a fyzický kontakt, s tímto částečně souhlasil i jeden další participant.

Všichni pracovníci, se kterými byl proveden rozhovor, preferují supervizi naživo před supervizi online, dva pracovníci explicitně v rozhovoru uvedli, že jsou proti supervizi online, v rozhovoru mluvili v podstatě jenom o negativech online kontaktu, nicméně také si uvědomovali určité (byť minimální) přínosy. Ostatní pracovníci vnímají online supervizi v pozitivnějším světle, více se během rozhovoru zaměřovali na výhody, které jim supervize poskytla, u nich lze předpokládat, že supervizi v online prostředí vnímají jako vhodnou pro specifické situace. Samotný online supervizní proces pracovníci vyhodnotili jako podobný (či stejný) tomu naživo. Důležité je také zjištění, že podle pracovníků je potřeba si na supervizi online a obecně na online prostředí zvyknout, tuto potřebu reflektují všichni pracovníci.

4. Jaké specifické faktory podle sociálních pracovníků ovlivňují kvalitu supervize v online prostředí?

Sociální pracovníci považují za důležité mít pro supervizi v online prostředí kvalitní připojení, zdůrazňují potřebu mít k dispozici funkční kameru, bez které by bylo těžké navázat osobnější kontakt, který je v supervizi potřeba. Dva pracovníci zmiňovali téma zabezpečení v online kontaktu, jeden z nich popisoval konkrétní obavu ohledně zcizení osobních dat a informací ze supervize. Další dva pracovníci refletovali potřebu mít více přestávek, ať už na odpočinek, či na určité oddělení probíraných témat.

Podle sociálních pracovníků je také zapotřebí, aby byl supervizor, který vede dané setkání, zkušený, měl by také rozumět specifickým aspektům online prostředí, aby mohl lépe navázat kontakt s účastníky během supervize. Zároveň pracovníci reflektují potřebu si se supervizorem rozumět na lidské úrovni, a to i naživo, ale specificky v online prostředí.

Z následujícího shrnutí výsledků je patrné, že výzkum dokázal odpovědět na všechny určené výzkumné otázky.

Diskuse

Výsledky výzkumu ukázaly, že všichni vybraní sociální pracovníci vnímají určité přínosy supervize v online prostředí, konkrétně oceňují časovou a místní flexibilitu a možnost používání dalších online prostředků, zároveň pracovníci zaznamenávají v online kontaktu určité problémy s komunikací, s napojením se na ostatní a poukazují na nemožnost fyzického kontaktu během náročných osobních témat. Při supervizi v online prostředí je pro pracovníky důležité rozumět si se supervizorem a vnímat, že má dostatečné zkušenosti pro to, aby dokázal kvalitně řídit supervizi. Tyto výsledky se shodují s teoretickými poznatky získanými z odborné literatury a odborných článků na téma supervize v online prostředí (Baca, 2023; Jochmannová, 2023; Martin, 2017), ať už jde o konkrétní přínosy, omezení, či potřebu mít při online supervizi zkušeného supervizora.

Čtyři pracovníci vyhodnotili proces online supervize jako skoro totožný se supervizí naživo, dva pracovníci naopak zdůrazňovali to, jak velká omezení se nachází v online komunikaci, a proto mají k distanční supervizi odmítavý postoj.

Nicméně pro to, abychom získali ucelený přehled o vnímání supervizního online procesu, by bylo třeba zjistit, jak supervizi v online prostředí vnímají supervizoři, kteří online proces můžou hodnotit odlišně než sociální pracovníci, na které byla tato práce zaměřena.

Budoucí výzkumy a práce by se v souvislosti se supervizí v online prostředí mohly zaměřit na řešení konkrétních uvedených problémů při supervizním procesu, nebo na zlepšení celkového distančního kontaktu pro účastníky supervize.

Přesto je důležitou otázkou, jak se online komunikace a online platformy promění v následujících letech, jelikož se informačně-komunikační technologie zlepšují tak rychlým tempem, že na to dle mého názoru výzkum ani nemůže včas reagovat, protože tyto informace už mohou být v době publikování výzkumu neaktuální.

Jak již bylo uvedeno, limity prezentovaného výzkumu spočívají v jeho jednostranném zaměření na supervizanty z řad sociálních pracovníků. Pro komplexní pochopení vnímání online supervize by bylo třeba zahrnout také názory supervizorů, kteří celý supervizní proces řídí.

Dále je třeba upozornit na malý výzkumný vzorek výzkumu, konkrétně na šest sociálních pracovníků, z nichž pouze dva zažili individuální supervizi online,

ostatní měli zkušenost se skupinovou či týmovou supervizí, z tak malého počtu participantů nelze tvořit větší závěry, což je ale také dáno povahou kvalitativního výzkumu, neboť jeho záměrem není výzkumné zjištění zobecňovat, ale prozkoumat jednotlivé zkušenosti do hloubky (Novotná, 2019).

Také, jelikož samotní pracovníci popisují velká omezení v komunikaci a špatné napojení se na ostatní při online kontaktu, u tří pracovníků, se kterými proběhl rozhovor na online platformě Microsoft Teams, je třeba počítat s určitým zkreslením výsledků. Někteří pracovníci se mohli při rozhovoru vyjadřovat jiným způsobem než na osobním setkání, například mohli uvádět méně informací, méně se rozmluvit, protože se s výzkumníkem neviděli naživo a necítili se být na něj dostatečně napojení, anebo proto, že zastávali celkový odmítavý postoj k online komunikačním prostředkům.

Závěr

Bakalářská práce s názvem Online supervize z pohledu sociálních pracovníků je rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou.

První kapitola teoretické části definuje pojem supervize, její druhy, účel a cíle, také rozebírá supervizní strany, supervizora a supervizanty. Druhá kapitola se zaměřuje na supervizi v kontextu sociální práce, popisuje ukotvení supervize v praxi sociálních pracovníků a vybrané techniky při skupinové supervizní práci. Třetí kapitola se zabývá online komunikací, jejími typy a souvislostí se sociální prací. Poslední, čtvrtá kapitola teoretické části, objasňuje specifika supervize v online prostředí a shrnuje nejnovější poznatky o této problematice, a to se zaměřením na sociální práci a sociální služby.

Praktická, empirická část bakalářské práce, představuje v úvodní kapitole metodologii výzkumu, postup sběru dat, konkretizuje výzkumný vzorek, a také definuje základní cíle práce a výzkumné otázky. Další kapitola pak prezentuje výsledky výzkumu a v podkapitole Shrnutí výzkumu výsledky dává do kontextu s výzkumnými otázkami.

Výzkum byl proveden pomocí kvalitativní metody polostrukturovaných rozhovorů s šesti sociálními pracovníky, kteří měli s online supervizí zkušenosti, a to buď v individuální (dva pracovníci) nebo skupinové formě (čtyři pracovníci), v době pandemie (dva pracovníci), anebo mimo ni (čtyři pracovníci).

Cílem práce bylo porozumět tomu, jak vybraní sociální pracovníci vnímají proces supervize v online prostředí. Hlavní výzkumná otázka proto zněla: Jak supervizi v online prostředí vnímají sociální pracovníci, kteří s ní měli zkušenost? Otázka byla rozpracována do dílčích okruhů, které se zaměřovaly na přínosy a výhody online supervize, omezení a nevýhody, na srovnání online supervize se supervizí naživo a specifická témata této supervize.

Sociální pracovníci nejčastěji uváděli, že vidí přínosy online supervize v možnosti účastnit se schůzky kdekoliv a kdykoliv, pracovníci nemusí cestovat na místo supervize, takže jim online schůzka umožňuje úsporu času. Pracovníci ale popisovali velké problémy s komunikací v online prostředí, necítili se být dostatečně napojení na ostatní účastníky, opakovaně potřebovali fyzický kontakt a fyzickou podporu, kterou v online prostředí nemohli získat, často také při supervizi nastávaly problémy s technikou, nefungovalo připojení, kamera nebo mikrofon.

V online supervizním procesu považovali sociální pracovníci za důležité používat kvalitní technologické prostředky a také mít zkušeného a vnímavého supervizora. Dva pracovníci k online supervizi zastávají odmítavý postoj, přestože mluvili o určitých výhodách online kontaktu, vždy by radši měli možnost supervize naživo. Ostatní sociální pracovníci by také dali přednost osobnímu setkání, ale zároveň vnímají supervizi online jako speciální způsob kontaktu, který je často velmi podobný tomu naživo. V některých případech je proto pro pracovníky vhodnější zvolit tuto časově i místně dostupnější variantu supervize.

Výzkum podle prezentovaných výsledků splnil cíle práce a odpověděl na výzkumné otázky. Další výzkumy by se mohly zaměřovat na prozkoumání online supervize z perspektivy supervizorů, kteří jsou důležitou součástí supervizního procesu. Také by mohlo být zajímavé sledovat, jak se supervize v online prostředí vyvíjí v čase, neboť za pár let mohou nové technologie zprostředkovat velmi kvalitní online kontakt, který by pro určité pracovníky mohl znamenat kompletní přesun supervize do online prostředí.

Seznam použité literatury

- ALGOTECH A.S., © 2024. *Druhy online komunikace: Jaká platforma je optimální právě pro vás?* [online]. [cit. 2024-07-21]. Dostupné z: <https://www.algotech.cz/novinky/druhy-online-komunikace-jaka-platforma-je-optimalni-prave-pro-vas>
- Aplikace Nepanikař, ©2024. *Nepanikař* [online]. [cit. 2024-07-21]. Dostupné z: <https://nepanikar.eu/aplikace-nepanikar/>
- ASVSP, 2021. *Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP* [online]. [cit. 2024-07-17]. Dostupné z: <https://www.asvsp.org/standardy/>
- BACA, Jeannette a Mary KIRK, 2023. Breaking Barriers to Accessible Virtual Social Work Supervision. *Social Worker* [online]. [cit. 2024-07-23]. Dostupné z: <https://www.socialworker.com/feature-articles/practice/breaking-barriers-accessible-virtual-social-work-supervision/>
- BAŠTECKÁ, Bohumila, Veronika ČERMÁKOVÁ a Milan KINKOR, 2016. *Týmová supervize: teorie a praxe*. Praha: Portál, 325 s. ISBN 978-80-262-0940-9.
- CONNELL, Sue, 2023. Putting the ‘Virtual’ into Supervision during the COVID-19 Pandemic and Beyond. *Practice* [online]. **35**(4), 335-349 [cit. 2024-07-23]. Dostupné z: doi:10.1080/09503153.2023.2212880
- COREY, Gerald, Robert H. HAYNES, Patrice. MOULTON a Michelle. MURATORI, 2021. *Clinical supervision in the helping professions: a practical guide*. Third edition. Alexandria, Virginia: American Counseling Association, 1 online resource (348 pages). ISBN 1-119-78354-2.
- ČESKO, 2006a. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: © AION CS 2010–2024. *Zákony pro lidi.cz* [online]. [cit. 2024-07-17]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>
- ČESKO, 2006b. Vyhláška č. 505/2006 Sb., vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: AION CS 2010–2024. *Zákony pro lidi.cz* [online]. [cit. 2024-07-17]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>
- ČESKÝ INSTITUT PRO SUPERVIZI, 2006. Kdo je supervizor. *Supervize* [online]. [cit. 2024-08-03]. Dostupné z: <https://www.supervize.eu/supervizori/kdo-je-supervizor/>

- DALY-JONES, Owen, Andrew MONK a Leon WATTS, 1998. Some advantages of video conferencing over high-quality audio conferencing. *International Journal of Human-Computer Studies* [online]. **49**(1), 21-58 [cit. 2024-08-02]. ISSN 1071-5819. Dostupné z: doi:<https://doi.org/10.1006/ijhc.1998.0195>
- DOGGETT, Anthony Mark, 2008. The Videoconferencing Classroom: What Do Students Think? *Journal of Industrial Teacher Education* [online]. **44**(4), 29-41 [cit. 2024-08-02]. Dostupné z: https://digitalcommons.wku.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1002&context=arch_mfg_fac_pub
- ELICHOVÁ, Markéta, 2017. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 262 s. ISBN 978-80-271-0080-4.
- HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ, 2008. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 213 s. ISBN 978-80-7262-532-1.
- HAVRDOVÁ, Zuzana, 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 167 s. ISBN 80-902081-8-5.
- HAWKINS, Peter, Helena HARTLOVÁ a Robin SHOHET, 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 202 s. ISBN 80-7178-715-9.
- HOSZOWSKI, Radek, 2012. Elektronická komunikace. In: *Střední škola logistiky a chemie Olomouc* [online]. [cit. 2024-07-21]. Dostupné z: <https://www.sslch.cz/files/163/3-elektronicka-komunikace-u.pdf>
- CHOU, Calvin L a Susan B et al. PROMES, 2012. Twelve tips for facilitating successful teleconferences. *Medical Teacher* [online]. **34**(6), 445-449 [cit. 2024-08-02]. Dostupné z: doi:<https://doi.org/10.3109/0142159X.2012.668241>
- JOCHMANNOVÁ, Leona, 2023. *Péče on-line v psychosociálních oborech Možnosti, limity, rizika*. Grada, 1 online zdroj (296 stran). ISBN 978-80-271-6789-0.
- KADUSHIN, Alfred a Daniel HARKNESS, 2014. *Supervision in Social Work*. Fifth edition. New York, NY: Columbia University Press, 1 online resource (429 pages). ISBN 0-231-52539-7. Dostupné z: doi:[doi:10.7312/kadu15176](https://doi.org/10.7312/kadu15176)
- KODYMOVÁ, Pavla a Monika HAVLÍČKOVÁ, 2022. Supervize. In: MATOUŠEK, Oldřich. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, s. 521-526. ISBN 978-80-262-1952-1.

- KOLÁČKOVÁ, 2003. In: MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.
- KOPŘIVA, Karel a Jiřina ŠIKLOVÁ, 1997. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Třetí vydání. Praha: Portál, 147 s. ISBN 80-7178-318-8.
- KUKOLOVÁ a MAREČKOVÁ, 2021. Doporučení pro supervizní práci online. In: *Supervize: Stránky pro supervizory a supervidované* [online]. 27. 1. 2021 [cit. 2024-07-23]. Dostupné z: <https://www.supervize.eu/wp-content/uploads/2021/04/Supervize-online-doporuceni.pdf>
- LANDAROVÁ, Nikola, 2018. *Supervize v sociální práci* [Online]. Hradec Králové, 65 s. Dostupné také z: <https://theses.cz/id/ruc4h8/27075864>. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta.
- Linka bezpečí* [online], 1994–2024. [cit. 2024-07-21]. Dostupné z: <https://www.linkabezpeci.cz/pomoc>
- MARTIN, Priya, Saravana KUMAR a Lucylynn LIZARONDO, 2017. Effective use of technology in clinical supervision. *Internet Intervention* [online]. **8**, 35-39 [cit. 2024-07-23]. ISSN 2214-7829. Dostupné z: doi:10.1016/j.invent.2017.03.001
- MATOUŠEK, Oldřich, 2001. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 309 s. ISBN 80-7178-473-7.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 570 s. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
- Modrá linka* [online], 1994–2024. [cit. 2024-07-21]. Dostupné z: <https://www.modralinka.cz/sluzby/linka-duvery>
- MPSV, 2002. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele* [online]. Praha [cit. 2024-07-21]. ISBN 80-86552-45-4. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/kvalita-socialnich-sluzeb-standardy-podpora>
- MPSV, 2012. *Vyhláška o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí* [online]. In: . 17. 12. 2012 [cit. 2024-07-21]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225508/vyhlaska_ZSPOD.pdf/36517dc9-d94e-1407-e2d4-82690eae17c2

- NOVOTNÁ, Hedvika, Ondřej ŠPAČEK a Magdaléna ŠTOVÍČKOVÁ, 2019. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, 495 s. ISBN 978-80-7571-025-3.
- NOVOTNÁ, Karolína, 2021. Covid se dotkl i léčby psychiky. Terapie jsou online, platí zákaz návštěv. *IDNES.cz* [online]. 30. ledna 2021 [cit. 2024-08-02]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/zpravy/domaci/psycholog-psychiatr-covid-psychoterapeut-koronavirus-psychiatricka-lecebna.A210125_125048_domaci_knn
- O'KEEFFE, Mick a Forrest JAMES, 2014. Facilitated group supervision: Harnessing the power of peers. *Journal of Paediatrics and Child Health* [online]. **50**(12), 944-948 [cit. 2024-08-02]. Dostupné z: [doi:https://doi.org/10.1111/jpc.12638](https://doi.org/10.1111/jpc.12638)
- PITNEY, William A., Jenny PARKER, Stephanie M. MAZEROLLE a Kelly POTTEIGER, 2020. *Qualitative Research in the Health Professions* [online]. Thorofare, NJ, USA: SLACK Incorporated, 1 online resource (183 pages) [cit. 2024-08-05]. ISBN 1-003-52610-1. Dostupné z: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cuni/detail.action?docID=6002070>
- Pomáháme.Digital, 2019. *Česko.Digital* [online]. [cit. 2024-07-23]. Dostupné z: <https://www.pomahame.digital/>
- Profesionalizace sociální práce v České republice* [online], 2018. časopis Sociální práce [cit. 2024-07-21]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/proso/>
- RUSHTON, Jason et al., 2017. Zooming in: Social work supervisors using online supervision. *Aotearoa New Zealand Social Work* [online]. **29**(2), 128-130 [cit. 2024-07-23]. Dostupné z: [doi:10.11157/anzswj-vol29iss3id254](https://doi.org/10.11157/anzswj-vol29iss3id254)
- SAMHSA, 2015. *Suicide Safe Mobile App* [online]. [cit. 2024-07-21]. Dostupné z: <https://store.samhsa.gov/product/suicide-safe-mobile-app/pep15-safeapp1>
- SLUKOVÁ, Petra Zia a Leona et al JOCHMANNOVÁ, 2022. *Metodika videokonferenčního kontaktu pro oblast sociálních služeb* [online]. Univerzita Palackého v Olomouci [cit. 2024-07-23]. ISBN 978-80-244-6135-9. Dostupné z: [doi:10.5507/ff.22.24461359](https://doi.org/10.5507/ff.22.24461359)
- SOJKA, Vlastimil, 2008. Bálintovské skupiny a supervize. In: HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, s. 139. ISBN 978-80-7262-532-1.

STOFLE, Gary S. a Shavone HAMILTON, 1998. Online Supervision for Social Workers. *The New Social Worker* [online]. 5(4) [cit. 2024-07-23]. Dostupné z: https://www.socialworker.com/feature-articles/field-placement/Online_Supervision_for_Social_Workers/

STOKES, Anne, ed., 2018. *Online supervision: a handbook for practitioners*. Abingdon, Oxon: Routledge. Psychotherapy 2.0. ISBN 978-1-78220-479-4.

SÚILLEABHÁIN, Fiachra et al., 2020. Remote Supervision in Social Work. In: *Online Social Work Practice* [online]. Ireland: University College Cork [cit. 2024-07-23]. Dostupné z: <https://www.ucc.ie/en/media/academic/appliedsocialstudies/oswp/Remotesupervisioninsocialwork.pdf>

ŠEDIVÁ, Dana a Michal VYBÍRAL, 2022. Supervize v online prostoru. *Sociální práce/Sociálna práca* [online]. [cit. 2024-07-23]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/supervize-v-online-prostoru/>

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

THE UNIVERSITY OF AUCKLAND, 2022. Understanding TA. *Thematic Analysis* [online]. [cit. 2024-07-31]. Dostupné z: <https://www.thematicanalysis.net/understanding-ta/>

THOMAS, Neil a Caity et al. MCDONALD, 2021. Review of the current empirical literature on using videoconferencing to deliver individual psychotherapies to adults with mental health problems. *Psychology and psychotherapy: Theory, Research and Practice* [online]. the british psychological society, 94(3), 854-883 [cit. 2024-08-02]. Dostupné z: doi:<https://doi.org/10.1111/papt.12332>

TOŠNER, Jiří, 2017. Supervize v sociální práci. *Sociální novinky* [online]. [cit. 2024-07-21]. Dostupné z: <https://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/540-supervize-v-socialni-praci>

UBSSW, 2015. The Savvy Social Worker. In: *Aptoide* [online]. [cit. 2024-07-21]. Dostupné z: <https://the-savvy-social-worker.en.aptoide.com/app>

ÚŘAD PRÁCE ČR, 2023. *Klientská zóna Jenda* [online]. [cit. 2024-07-21]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/-/klientska-zona-jenda-zadejte-odavky-on-line>

VAŠKOVÁ, Andrea a Soňa LOVAŠOVÁ, 2021. Implementácia informačno-komunikačných technológií do praxe sociálnej práce vo vybraných cieľových

skupinách. *Sociální práce/Sociálna práca* [online]. **21**(6), 19-40 [cit. 2024-07-21].

Dostupné z: <https://www.researchgate.net/publication/357929798>

VYBÍRAL, Zbyněk, 2013. *Psychologie komunikace*. Portál, 1 online zdroj (320 stran). ISBN 978-80-262-0235-6.

Seznam obrázků

Obrázek 1: Přínosy a výhody supervize v online prostředí, vlastní tvorba	39
Obrázek 2: Omezení supervize v online prostředí, vlastní tvorba	42

Seznam příloh

Příloha č. 1: Scénář rozhovoru

Příloha č. 2: Informovaný souhlas

Příloha č. 3: Přepis rozhovoru

Příloha č. 4: Ukázka kódování

Příloha č. 1: Scénář rozhovoru

Obecně o supervizi:

Jak dlouho pracujete pod supervizí? Jaké typy supervize jste zažil/a?

Jaké vnímáte obecně přínosy supervize (naživo)?

Je něco, co vám v supervizi naživo nevyhovuje? O co se jedná?

Forma online supervize:

Kolikrát jste měl/a online supervizi?

Z jakého důvodu to bylo online?

Jakou formu měla vaše online supervize (individuální, týmová, skupinová...)?

Vyhovovala vám tato podoba online supervize, pokud ano/ne, z jakého důvodu?

Specifické aspekty online supervize:

Jaká platforma se k online supervizi využívala? Vyhovovala vám? Pokud ano, v čem, pokud ne, proč nevyhovovala?

Měl/a jste zapnutou kameru při supervizi? Jak to měli ostatní? Vyhovovalo vám to takto s/bez kamery? A proč?

Jak jste vybírala místo, kde se budete účastnit online supervize?

Měl/a jste dostatek soukromí při online supervizi?

Používali jste nějaké speciální online prostředky navíc (chat při supervizi, sdílení obrazovky)?

Měli jste při online supervizi nějaká speciální pravidla?

Výhody a nevýhody supervize online:

Byla pro vás supervize online něčím přínosná? A čím konkrétně?

Byly pro vás nějaké aspekty online supervize náročné? Pokud ano, které to byly?

A z jakého důvodu pro vás byly náročné?

Nastaly v průběhu online supervize nějaké problémy? Pokud ano, jaké?

Z jakého důvodu si myslíte, že nastaly? Jak vás dané problémy ovlivnily?

Vyřešily se nějak dané problémy? A jak konkrétně?

Jaké vnímáte největší výhody supervize v online prostředí?

Co považujete za největší nevýhody online supervize?

Supervizní proces naživo x online:

Jak proces supervize probíhal? Čím začal, čím končil?

Vyhovoval vám tento proces? Pokud ano, proč? Pokud ne, proč?

Jak probíhala komunikace se supervizorem v online prostředí? Byla pro vás jiná než v realitě? Pokud ano, v čem jste vnímala rozdíl?

(V případě více supervizorů) Byly nějaké rozdíly v tom, jak supervizi online vedl jeden supervizor a jak druhý? Co vám více vyhovovalo? A proč?

(Pokud skupinová supervize) Jak probíhala komunikace s kolegy při supervizi online? Byla jiná než v supervizi naživo, pokud ano, v čem?

Změnila se nějak supervize online v průběhu času? Pokud ano, jak?

Změnil/a byste vy něco na supervizi online, kterou jste zažila? Pokud ano, co by to bylo?

Máte něco k tématu online supervize, na co jsem se nezeptala a vy byste to chtěl/a doplnit?

Příloha č. 2: Informovaný souhlas

Participantům se na úvod rozhovoru přečetl níže uvedený informovaný souhlas, následně byl souhlas participanta nahrán na zvukový záznam rozhovoru.

Účel rozhovoru: Rozhovor je prováděn v rámci výzkumu k bakalářské práci na Filozofické fakultě, Univerzitě Karlově, obor sociální práce. Bakalářská práce s názvem Online supervize pohledem sociálních pracovníků zjišťuje vnímání supervize v online prostředí očima vybraných sociálních pracovníků, kteří tuto supervizi zažili. Výzkumná část práce má za cíl popsat zkušenosti se supervizí v online prostředí a zaměřuje se na přínosy a omezení této supervize, také srovnává online supervizi se supervizí naživo. Rozhovor se bude nahrávat, nahrávka bude přepsána do textové podoby a poté anonymizována, do bakalářské práce budou vkládány pouze krátké citace z rozhovoru. Také můžete kdykoliv během rozhovoru neodpovědět na otázku, nebo z rozhovoru odstoupit.

Dáváte mi tímto souhlas s rozhovorem, jste informovaná/ý o obsahu rozhovoru, anonymizaci a zpracování dat pro bakalářskou práci s tématem Online supervize v pohledu sociálních pracovníků?

Příloha č. 3: Přepis rozhovoru

Dáváš mi souhlas s tímto rozhovorem, jsi informovaná o obsahu rozhovoru, anonymizaci a zpracování dat pro bakalářskou práci s tématem Online supervize v pohledu sociálních pracovníků?

Ano, dávám souhlas.

Nejdříve by mě zajímaly informace obecně o tvé supervizi, která je normálně neživo. Jak dlouho pracuješ pod supervizí?

4,5 roku.

A jaké typy supervize jsi zažila?

Mám individuální supervizi, kde jsem měla dva různé supervizory. A mám jednu skupinovou supervizi a jednu týmovou supervizi. A tam jsem zažila tři různé supervizory.

A jaká je frekvence těch supervizí?

Individuální jednou za dva měsíce a týmová je jednou za tři měsíce a skupinová jednou za dva, tři měsíce. Záleží na tom, jak se dohodneme.

Co jsou pro tebe obecně přínosy supervize naživo?

Jednak jako v pomáhajících profesích minimálně individuální supervize je nějaká cesta k nějakému pochopení sebe sama a o případech, o klientech. V té týmové a i té skupinové je to hodně o tom, že jednak se potkáš s kolegama a druhak se vlastně taky můžeš podívat na nějaké ty svoje pocity skrze nějaký jiný lidi, kteří jsou v tom týmu. A zároveň některý ty supervize jsou třeba hodně i intervizní. Že to není supervize, ale spíš je to jako intervize, zaměřená na případ. Třeba hodně tím, že vlastně já v tom týmu jsem dlouho a spousta těch lidí je tam krátce, tak opravdu většina těch supervizí bývá spíše intervizní, než supervizní.

Takže jste zaměřeni přímo na případ, jestli to chápu správně?

Jo, nějaký případy, jakoby jo, a tam se využívají samozřejmě nějaký techniky jakoby typu Bálint a tyhle ty, jakoby tyhle ty věci. A pak teda my jsme měli dost specifický průběh těch supervizí, protože teprve posledních pět supervizí, které jsem absolvovala, bylo bez našich nadřízených, předtím jsme měli skupinový supervize s nadřízenými.

Takže tam byl přítomný, jestli to chápu správně, nadřízený a pak ještě supervizor.

My jsme právě jednu supervizi měli jenom o tom, jestli bychom tam měli mít nadřizený nebo ne. Jakože to byla jedno z těch témat. A právě to bylo hrozně zajímavé pozorovat, protože tam právě přesně se rozjela nějaká jakoby debata vůbec o smyslu té supervize jako takové. Že právě přesně, jestli to má být spíše jako intervizní a spíše zaměřený na ty klienty, anebo jestli to má být opravdu supervize, jako supervize v rámci nějakého řešení problémů s tou firmou nebo společností, kde pracujeme. A má to být spíše opravdu zaměřený na to dovnitř do té společnosti, co se nám jako nelíbí. To je jako rozdíl právě.

Ty jsi mluvila o tom, k čemu ti přijde supervize užitečná. Je tam něco, co ti nevyhovuje, v té supervizi naživo?

Ne, já jediný... Jo, takhle. Já mám jakoby s mojí supervizorkou dohodu, že moje supervize nebude koučovací. Že bude čistě jako sdíleci nějaká spíš taková směrem spíš k nějaký terapeutický praxi. Ale ohledně práce samozřejmě, protože já jsem předtím měla supervizorku, která právě byla koučovací. Tam je prostě rozdíl mezi tím, jestli sdílíš nějaké věci a probíráš momentálně pocity ohledně nějakého třeba toho případu, nebo klienta, nebo nějakého tvého pocitu momentálně v té práci, anebo jestli zaměřuješ právě na to, co zlepšit, nebo kam se posunout a takhle.

A to je prostě... já třeba nejsem koučovací typ a mně to prostě jako nevyhovuje.

Přesuneme se k té online supervizi. Kolikrát jsi zatím měla online supervizi?

Měli jsme 4 supervize ročně, to znamená 4 x 4, to je 16, jednou za dva měsíce byla online, takže by bylo 7-8 supervizí online.

A z jakého důvodu jste to měli online?

Máme dlouhý supervize, pokud jsou to ty skupinový. I individuálně máme dlouhý, ale pokud je to týmový, tak my máme většinou tři hodiny. A vzhledem k tomu, že když se potřebujeme potkat naživo, tak se tam potřebujeme, minimálně třeba já, dopravit. Tak se to rozhodlo, aby se právě nezabil celý den.

A vzhledem k tomu, že jako supervize podstupují i kolegové, který mají ztracený úvazky, tak aby aspoň jakoby v jednom tom momentě se prostě nevyplácal celý ten denní úvazek na to, že se někam dopravují na supervizi.

A jakou formu měla ta online supervize? Individuální, skupinová...?

My máme momentálně online supervize skupinový.

Kolik se vás na supervizi online sejde?

Tu, co podstupuju já, tak nás tam je šest, sedm.

Vyhovuje ti ta skupinová forma online supervize?

Ve chvíli, kdy tam nejsou ty nadřízený, tak ano.

A jak to, že ve chvíli, když tam nejsou ty nadřízení, tak ti to vyhovuje?

Vlastně v té skupině to je dobrý v tom, že vlastně jako spoustu věcí, který jsme jako řešili, tak ty supervize skončily tím, promluvíme si o tom jako po supervizi, nebo jako tohle budeme řešit takhle a tímto jako skončila ta debata.

Ale pak tam taky je docela problém, když tam máš nadřízený a máš pocit, že třeba nepracuješ, tak tam vůbec říct. Zatímco když tam ten nadřízený není, tak si to tam dokážeš, nebo přijde mi, že spousta mých kolegů si to tam dokáže připustit, nebo tam vůbec jako otevřít tohleto téma nějaký jako vůbec jako sebereflexi té práce, jo, nebo prostě si postežovat, že prostě nějaká část té práce nám jako nejde. Zatímco když je tam ten nadřízený, tak jako, tak jako jako by to nefungovalo, že jo.

Zároveň u nás je hrozně zábavný pozorovat, že ty lidi, kteří jsou v jiných službách, jsou jinak nastavený, protože i ty služby jsou jinak nastavené. Ale zároveň přesně vidět, že když tam třeba nebyli ti nadřízení, tak už se i rozmluvějí a je to vlastně jako docela zábava.

Jaký platformy jste využívali pro ty online supervize?

My využíváme normálně Microsoft Teamsy.

A jak se to rozhodlo, že budete používat to?

Protože to je prostě jako pracovní nástroj, který standardně využíváme v práci, že jsme zaměstnanci, tak máme jako to a supervizor je tam vždycky jenom jako host, takže on není jako pořadatel.

A vyhovuje ti to, jak to máte nastavené?

Já myslím, že by existovaly možná i lepší platformy, ale tím, že s nimi všichni dokážou fungovat a využívají se standardně i na jiné porady, tak asi dobrý.

A v čem by to mohlo být teda ještě lepší?

Já myslím, že to, že třeba minimálně, já nevím, nějaká jiná platforma má třeba lepší chat nebo je to i takový, že ty seš na těch Teamsech, to znamená, že máš otevřené všechny ostatních chaty. Ale vlastně někomu se může stát, že třeba ty Teamsy si otevrou jenom na tu supervizi, což se teda málo kdy stává.

Ale jakoby najednou ti tam naskáčou ty zprávy, nebo prostě mezi tím se děje jiná porada, takže ti tam skáčou jiný chaty, takže je to takový jakoby rušivý, že jo.

Měla jsi v těch setkáních zapnutou kameru? A vyhovuje ti to?

My máme dohodu, že na supervizích zapnutou kamerou mít musíme. Určitě to vyhovuje. Nebo takhle, já si myslím tak vždycky je lepší tam mít aspoň jednu kameru zapnutou.

Ale my máme i dohodu v tom, že vlastně většině našim supervizorům nevadí, když u toho třeba bud' můžeme být jako doma, takže většina můžeme mít jiné prostředí. My tam máme většinou nastavené nějaké svoje pozadí, to můžeme, a vlastně jim nevadí, když už u toho jíme.

Měla jsi pocit soukromí při supervizi?

Hele, jo, tak my jako většinou, když je ta supervize, tak my většinou jsme doma. Anebo je to na tobě, když budeš v kanceláři. Někdy jsou supervize, kdy jsou dva lidi na jednom počítači, ale to je jejich rozhodnutí. To je na nás.

A vyhovuje ti to takhle?

Já jsem trošku v tomhle jiná, mně je to úplně jedno. Měla bych asi problém ve chvíli, kdybych byla někde na veřejnosti nebo kdyby tam bylo něco, co nějak odporuje pravidlům supervize.

Třeba právě přesně pravidlo nevynášíme, že třeba kdyby vedle byl někdo, kdo tam nemá být, tak to by mi asi vadilo, ale ne vůči mně, ale vůči tomu prostředí, kde máš nastavená jasná pravidla té supervize, prostě je tam bezpečné prostředí, nevynášíš nic. Vždycky všechno, pokud se to má vynést, tak se tam musí odsouhlasit všema. Takže tohle to.

V čem pro tebe byla přínosná supervize v online prostředí?

Tak já si myslím, že pro mě osobně, která fakt má ráda tyhle supervize, tak já mám pocit, že kdyby to nebylo online, tak bychom měli jenom jako třeba dvě ročně místo čtyřech.

Zažila jsi něco naopak v té online supervizi, co bylo náročné?

Hele, náročný je prostě to, že když jako třeba nikdo nemluví, tak je to takový prostě... My máme teď tu novou supervizorku, která se v tom ještě necítí nebo nás tolik nezná, takže když jsme měli první off-line supervizi a pak jsme měli online, tak než se to nastavilo, než ona si zvykla na to prostředí, vypadalo to, že ona se v tom moc necítí, že na to není zvyklá, na tenhle formát, ale pak se to nějak dalo dohromady a šlo to. A pak je náročný samozřejmě to, že ve chvíli, kdy jsi na online, máš pocit, že nemusíš nic říkat. Většinou, kdy jsi naživo, tak ta skupinová dynamika tě k něčemu vybudí, nebo tě může někdo oslovit. Ta předchozí supervizorka oslovovala ostatní přímo, alespoň někdo v tom prvním kolečku a v závěrečném

kolečku něco řekl. Ale v té online supervizi je spousta lidí, kteří nic neříkají, pokud je neoslovíš.

A v reálu to tak fungovalo taky, měli jste podobný problém s mluvením?

My máme úplně plný právo na začátku říct, že se na to dneska necítíme. A že sice budeme poslouchat, ale že na nás nemají mluvit. A to se nějak ctí, takže ve chvíli, kdy někdo řekne, že je mu momentálně špatně nebo že se na to necítí nebo že nemá co řešit, tak se to fakt dodržuje. Jediný je, že na konci se třeba zeptá, máte nějaké pocity, když jste tu s náma byla. A my v tomto máme docela velkou svobodu. Ale ty pravidla jsou stejná. Jak v onlinu, tak v offlinu.

Netvořili jste si nějaký speciální pravidla pro online prostor?

Ne. Ne, máme stejná. Takže to. Takže to nějak víme.

A nastaly v té online supervizi nějaké další problémy? Třeba technického, jiného rázu?

Vždycky je tam takový to, vypadne teď někomu internet, nebo občas se stane, že třeba si někdo nezapne mikrofon, že první tři věty neslyšíš, nebo že někoho špatně vidíš, protože má přesně to, má přesně špatné připojení, to znamená, že je rozkuskovaný. Myslím, že jednou se stalo, že někomu vůbec nefungoval mikrofon, to znamená, že sice tam byl, ale akorát psal do chatu. Takových věcí. Ale to je ta online komunikace všeobecně, že jo.

Jo a teď, vím, co je jediné pravidlo – prostě se to nenahrává, že jo, na rozdíl od ostatních porad. Takže to je jedna z věcí, která je pravidla té online supervize, nenahrává se to, takže takhle.

A ty jsi říkala, že třeba ten problém s tím mikrofonem se řešil tak, že místo mluvení se mohl využít chat. Máte nastavené ještě nějaké řešení problémů?

Hele, takhle, my máme to, že někdy třeba se stane to, že třeba se vybije počítač, tak se připojí k telefonu, prostě, jo, je to takový, že vlastně my od covidu jedeme spoustu věcí v onlinu, takže supervize je online, my jedeme většinu třeba i konzultací v onlinu, takže my jsme na to zvyklí. Takže ta supervize je jenom nějaká nástavba, která se prostě děje v dalším prostoru, ve kterém my jsme všichni zvyklí pracovat. Takže tak.

Mohla bys popsat, jak proces supervize fungoval v online prostředí?

My máme výhodu to, že máme pracovníci, která ti to zadá do kalendáře, udělá i tu událost, kam se přihlásíš na supervizi. Zároveň ona se přihlásí před tím, zkontroluje,

jestli jsou tam všichni, těm, kteří tam nejsou, zavolá. A pak se odpojí. Prostě tak, přivítá tu supervizorku, blablaba.

A pak prostě je to standardní, je to takový, že ta supervizorka, nejdřív se zeptá, jestli tam někdo je nový, když je tam někdo nový, tak se samozřejmě vysvětlují pravidla supervize, že jo. Prostě pak se jede standardní kolečko, tak víte, jak se dneska máte, máte nějaký problém, který byste chtěli řešit. Většina lidí řekne, že se má dobře, pracovně jsem na tom vyčerpána a nemám co řešit.

Když jsme měli tu dlouhodobou supervizorku, která u nás byla ty poslední tři roky, tak se většinou třeba zeptala a vrátila se k nějakému tématu, co jsme měli na minulé supervizi, jestli se k tomu chceme nějak jako vrátit, nebo prostě jako jestli se k tomu nějak měl nějaký vývoj. Případně nám řekla, že prostě, když jsme třeba dostali úkol, že má někdo něco říct dál, tak prostě říct, jestli se to jako stalo a pak se prostě probírá to, co se potřebuje probrat, nebo jestli tam je nějaký téma. Většinou se posbírají témata, pak se nás třeba zeptá, jestli nám přijde důležité tohle nebo tohle. Pak je nějaká přestávka, probere se to, nějaká diskuse se uzavře a pak se dělá to závěrečný kolečko, že jo prostě.

A využívali jste v procesu supervize i nějaké speciální prvky onlinu?

Ne. Ne, ne, nedělali se žádný hlasování ty, nebo nějaký ty, ne, ty se nedělají, no. Hlásíme se, že jo, s ručičkami na teamsech.

A využíváte ten chat?

Jo, třeba: já si zrovna odskočím. Místo toho, abychom to hlásili, jdu na záchod, napíšeme do chatu, teď tu pět minut nebudu.

A vyhovoval ti takhle celý online proces?

Já myslím, že jsme s ním byli v pohodě. Já mám vždycky ráda neverbální komunikace, takže já mám radši ty offlinové. Zároveň, samozřejmě, já už jsem zažila několik těch skupin, takže ty různé dynamiky jsou různé. Teď momentálně, když mám tu poslední skupinu, tak my jsme skupinově tak, že sedíme na jednom místě, v jedné budově, jsme teda rozdělení ve třech kancelářích, takže my se normálně potkáváme, normálně se povídáme u kafe a pak spolu dáváme občas supervize. Takže to je trošku něco jiného, než když tam máš lidi od jinde. Tak je to víc otevřenější, protože jak se známe víc, tak je to takový jako to, takže si můžeme dovolit i nějaké jako vtípky a tohle, ale pořád to není jako to osobní, že jo. Nevidíš tu neverbální komunikaci a zároveň jakoby už je to o tom, že tím, jak se tam furt objevou ty noví lidi, tak vlastně spousta těch témat už se jako probírá po několikátý.

Už je to hodně takový jako, že já jsem jako ráda, že vlastně máme tu skupinovou supervizi právě s lidmi, který už jsme tam fakt dlouho. Nebo jako některý jsme tam dlouho, takže jako už bychom rádi probírali, ne nějaké znovu ty povrchové věci, ale že bychom mohli jít do nějakých hlubších věcí. Zároveň máme ale novou supervizorku, takže na tohle trošku trpíme.

Ty jsi zmiňovala novou supervizorku, že možná ovlivnila supervizi v online prostředí. Mohla bys to víc popsat?

Já myslím, že ta online supervizorka si zvyká, zároveň se zvyká na nás. Že je podle mě trochu jinak nastavená, než byla ta předchozí. Je taková jako méně, méně jako rigidní, jo, že jakoby trošku jakoby, že ta předchozí supervizorka si fakt dokázala jakoby přesně jakoby vychytat ty lidi, kteří jako nemluví a dokázala jako oslovit ty, co právě nemluví. Dokázala oslovit, a tahle toto ještě nedokáže, nebo že nemá vychytané ty lidi, kteří právě moc nemluvěj.

A to ti nevyhovuje?

No, je to prostě zvykáací fáze, není to vyhovuje, nevyhovuje, je to o tom, že je to něco nového, na co si musíš taky zvyknout, že se to tam prostě ladí. Stejně jako se ladí, když byla nová supervize v rámci týmu těch sociálních pracovníků, který taky máme. Tam nemáme online, tam zas máme offline. Tak to byla taky úplně nová věc, protože dřív ty týmové supervize nebyly. Byly právě jenom skupinový, tak to bylo taky něco nového, že jo prostě, zvykání se na proces.

Jak probíhala komunikace s kolegy při online supervizi?

Záleželo, jestli s tím mají zkušenost. Někteří s tím nemají zkušenost, někteří už jsou tam dlouho, někteří už nějaký ty supervize zažili, vědí, jak ten nástroj používat. Pak jsou tam samozřejmě lidi, kteří vůbec nevědí, jak ten nástroj používat. Vždycky je to hrozně složitý ve chvíli, kdy první supervize nového člověka je v onlinu, je to těžší. Je toho přesně jako hodně, jakože v tom onlinu se to špatně vysvětluje. Protože prvotní věc té supervize je, že je to bezpečné prostředí, prostě jakoby nějak potřebuješ jako mentální jako představu toho procesu.

Změnila se pro tebe supervize v online prostředí nějak v průběhu času?

Hele ne, já jsem, já v tomhleto jsem trošku jako jinak nastavená, než spousta mých kolegů a jako lidí. Mně je vlastně jedno, jestli mluvím jako osobně nebo online, no. Já jako nerozlišuju mezi tím, jestli je ten člověk přede mnou 3D nebo 2D. Trošku se mi to změnilo, ne ve chvíli, kdy se změnila online supervize, ale ve chvíli, kdy jsem začala přednášet taky online pro víc lidí, protože já jsem dřív dělala online

jenom jako jeden na jednoho a když jsem potom začala přednášet pro víc lidí, tak jsem si velmi uvědomila, jak je to prostě hrozně těžký těch víc lidí, uhlídat si nějaký přehled. Takže já se opravdu snažím být hodně nápomocná, když třeba někdo dlouho nereaguje, tak vlastně dát najevo té supervizorce, že jsme tady všichni nebo prostě třeba dokážu právě, když se někomu omylem zapne mikrofon, tak to dokážu na dálku vypnout, a tímto způsobem tam být jako podpora, takže tak.

A změnila bys na té supervizi online něco, aby to bylo ještě lepší pro tebe?

Já si myslím, že prostě jsou některá témata, co jdou hodně do těch takových těch, jako já mám problém s klientem, protože prostě mě štve a tohle. Zatímco když je to offline, tak to jde hodně od toho týmu. Prostě jako témata, přijde mi, že špatně zapisuju nebo strašně mi vadí administrativa, že to je spíš takhle, že pojďme si vyřešit nějaké pracovní věci, což se v tom onlinu neděje, tam máš jakoby ucelený ten příběh. Zatímco při tom offlinu se dá víc jako přemýšlet a dá se víc, jo, mít ty mezery mezi tím, a spíš mít tu filozofickou volnou linku, zatímco ten online tě nutí, aby si řekla ten příběh jakoby celý a pak aby se to teprve rozebíralo. Jo, že v tom onlinu se špatně do toho příběhu jako skáče a nedá se to jako rozvětvovat. Zatímco v tom offline se to dá takhle rozvětvovat, jakoby, že se tam může přidat ten další člověk a říct, hele jo, tohleto můžeme taky, ale že se tam v tom onlinu špatně navazuje na toho druhého člověka. Že vlastně fakt musíš počkat, až domluví a pak se může navazovat. Zatímco v tom offlinu se dá skočit občas do té řeči a interagovat rychlejš. Prostě v tom onlinu se hůř skáče do řeči.

To jsou za mě všechny otázky. Napadá tě ještě něco, o čem se vůbec nezmiňovala, o té supervizi v online prostředí?

Já bych se chtěla jenom zkusit zamyslet nad tím, že je to tou kulturou té organizace, to fungování online supervize. Taky je otázka, jestli vůbec supervize nějaký ty organizace mají, což je taky docela velké, a vůbec jako týmový, což je také docela velké.

A druhá věc je to, že opravdu mám pocit, že ve spoustě organizací, co mám takhle známý, tak tam pracuje spousta lidí, kteří mají ten technický problém, že tam je ta technická bariéra toho, že je strašně těžký dát do nějaké organizace, kde máš lidi, kteří maximálně zvládnou zapsat něco do nějakého administrativního systému, nedej bože prostě udělat porady a nedej bože ty supervize. Že si myslím, že to není tolik jako, že by to nemělo potenciál, ale že právě ten krok není, proč tam nejsou online supervize, ale proč tam vůbec není ten online, že by se to mělo rozvíjet? Já

jsem velký techno-optimista a já opravdu věřím tomu, že technika a IT a obzvláště za poslední rok, co se děje s nějakými jazykovými modely a vůbec jako těmihle věcmi, tak já tomu jako věřím, jo. A věřím tomu, že to jako by je fakt nějaký technologický skok, u kterýho si nedokážu domyslet, co se stane, ale věřím tomu, že to jako bude pozitivní, jo.

Chci tomu věřit. Mám za sebou jako zkušenost s tím, že já to hodně využívám a vím, že třeba, když si dobře naprogramuješ ChatGPT, tak to fakt dokáže udělat spoustu dobrýho. Tak si myslím, že to nebude jako supervize, ale mohly by fungovat třeba tyhle chaty, právě pomoci brainstormovat nebo i mít skoro takový intervizní, supervizní chat, který by tě aspoň potom navést k nějakému osobnímu setkání, což samozřejmě vždycky je lepší, ale ty lidi to neumí využít. Ale oni to neumí využít ani k ulehčení v práci.

Říkám, měla jsem spoustu lidí, kteří pracují v jiných organizacích a tam nejsou ani online porady. Neexistuje, že by se připojili, že by měli home office a dělali z domova. A jsou to sociální služby. Ano, my taky máme nějaký nutnost děláni přímých prací s klientama. Ale my děláme i schůzky s klientama onlinově. A jde to a má to spoustu výhod.

Ty jsi neměla žádný obavy ze začátku online práce obecně?

Já jsem technoptimista, já mám ráda technologie a co by se mohlo stát?

Víš co, někdo to nahraje, někdo to může zneužít v tom, že někdo to může poslouchat, tohohle se nebojím. A jestli to má někdo poslouchat v reálném čase, nebo někdo nebude udržovat pravidla supervize a stejně vynese to, co se tam řešilo, tak mi to přijde úplně na stejný úrovni. Supervize stojí na tom, že nevyneseš to téma, ale sem tam se někdy řeší věci, které je dobré probrat i potom. Stejně se to vždy nějak vynese. A je jedno, jestli to vynese někdo, kdo bude poslouchat onlinu, nebo jestli to někdo vynese tak, že si v tom onlinu bude někdo povídat, a potom půjde na kafe.

Tak moc ti děkuji za rozhovor, takhle to za mě stačí.

Příloha č. 4: Ukázka kódování

Kódování rozhovoru č. 1 pomocí softwaru MAXQDA

	56	vynest, tak se tam musí odsouhlasit všema. Takže tonie to.
	57	V čem pro tebe byla přínosná supervize v online prostředí?
.efektivní využití času	57	Tak já si myslím, že pro mě osobně, která fakt má ráda tyhle supervize, tak já mám pocit, že kdyby to nebylo online, tak bychom měli jenom jako třeba dvě ročně místo čtyřech.
	58	Zažila jsi něco naopak v té online supervizi, co bylo náročné?
.změna skupinová	59	Hele, náročný je prostě to, že když jako třeba nikdo nemluví, tak je to takový prostě.
.specifické potřeb	60	My máme teď tu novou supervizorku, která se v tom ještě necítí nebo nás tolik nezná, takže když jsme měli první offline supervizi a pak jsme měli online, tak než se to nastavilo, než ona si zvykla na to prostředí, vypadalo to, že ona se v tom moc necítí, že na to není zvyklá, na tenhle formát, ale pak se to nějak dalo dohromady a šlo to.
.problémy se sup	61	A pak je náročný samozřejmě to, že ve chvíli, kdy jsi na online, máš pocit, že nemusíš nic říkat.
.problémy v komu	62	Většinou, kdy jsi naživo, tak ta skupinová dynamika tě k něčemu vybudí, nebo tě může někdo oslovit.
.změna skupinové	63	Ta předchozí supervizorka oslovovala ostatní přímo, alespoň někdo v tom prvním kolečku a v závěrečném kolečku něco řekl. Ale v té online supervizi je spousta lidí, kteří nic neříkají, pokud je neoslovíš.