

česká asociace

streetwork.cz

25 let na ulici

Supervize v síti služeb... sci-fi nebo možná realita?

Martina Šťastná, Milan Štorek (Chrudim)

Na ulici se pracuje!



Konference je pořádána v rámci projektů:

Společně a odborně v Praze CZ.03.2.63/0.0/0.0/19_099/0015187

Společně a odborně CZ.03.2.63/0.0/0.0/19_098/0015188

Projekty jsou spolufinancovány Evropskou unií.

Mnozí by se mohli ptát, co je to ta supervize v síti? A ptali by se dobře, neboť tento typ supervize není u nás, ale ani v zahraničí rozšířen. A to je ještě eufemismus. Odborná literatura se o ní sice zmiňuje, ale nikde není explicitně popsáno, jak se konkrétně poskytuje. Nejvíce se asi blíží interprofesionální supervize, která je realizována na Novém Zélandu. V rámci příspěvku bychom vám rádi představili pionýrskou snahu tento druh supervize zavést v Chrudimi.

Začali bychom trochu ze široka, sdělit více o poli, kde se tato aktivita odehrává. Spolupráce subjektů v práci s ohroženými dětmi a rodinou zaznamenala za posledních 15 let posun. Někde se jedná o posuny větší, jinde ochota překročit hranice své instituce není moc velká. Spolupráce ale bývá někdy náročná, víc energie vynaložíme na to, abychom se domluvili my pracovníci, než na samotnou práci s klientem. Každý pracovník má nějaké informace, nějak na ně nahlíží a nějak je interpretuje dál. Každá služba má své poslání, cíle, a své metodické postupy. Každý pracovník může vnímat důležitost v něčem jiném. Leckde je zatím spolupráce spíše potřebná než chtěná. Ideálem je, aby byla ochota se potkat a pracovat společně než jen fungovat vedle sebe.

Spolupráce v síti v Chrudimi začala v roce 2007 díky projektové aktivitě Šance pro Tebe o.s. V projektu Case managementu se u jednoho stolu setkali pracovníci neziskovek, OSPOD a Střediska výchovné péče. V průběhu navazování spolupráce došlo k vyjasnění pojetí práce institucí, došlo k popsání třecích ploch, které komplikovali další spolupráci. Proto byla domluvena společná supervize (možná se jednalo o první supervizi sítě u nás) pod vedením nezávislého supervizora Petra Klímy, který měl bohaté zkušenosti s prací „na obou březích“. V průběhu let spolupráce procházela určitou sinusoidou, která byla ovlivněna i tím, že na síťování bylo obtížné najít finanční zdroje.

Až v letech 2017–2019 byl realizován projekt „Efektivní řízení sítě služeb pro ohrožené děti v ORP Chrudim“, který se zaměřil na ladění spolupráce v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. Jednou z aktivit projektu byl návrh modelu supervize sítě a následně ho ověřit na reálných případech. Ke zpracování modelu byl osloven zkušený supervizor Michal Zahradník. Společná práce vedla ke zpracování dvou přístupů, které jsme nazvaly jako 1. supervize v síti – zaměřená na konkrétní případ a 2. supervize sítě – supervize ve prospěch sítě samotné. Oba přístupy by měly ideálně probíhat současně a vzájemně se zrcadlit. V rámci projektu byla odzkoušena pouze supervize v síti.

Supervize v síti se zaměřuje na případ, jejím smyslem je zvýšit efektivitu řešení a vzájemné spolupráce ve prospěch konkrétního klienta. Funguje obdobně jako supervize týmu v přímé práci. Náhodně sestavený tým spolupracuje na společném cíli, kterým je vyjasnit si možnosti a limity jednotlivých služeb, sdílet informace, společně reflektovat vývoj případu a nastavit společně další postup v případě. Jedná o více strukturovanou formu. Proces je zaměřený na problém a řešení, ale jako důležitá se ukázala i podpůrná funkce supervize (ventilace negativních i pozitivních emocí a vzájemné ošetření účastníky).

Vytipovali jsme tři probíhající případy, zmapovali pomáhající síť u těchto případů a oslovili zapojené organizace s nabídkou účasti pilotování supervize v síti. U každého případu jsme zrealizovali dvě supervizní setkání. Vedení pilotu se ujal supervizor Milan Štorek. Účastníci supervizních setkání byli poté pozváni na společnou fokusní skupinu. Jejím cílem bylo ověřit si hypotézu navrženého přístupu supervize v síti a získat zpětnou vazbu.

Jak reflektoval setkání supervizor?

Na zrealizovaná supervizní setkání se zpětně dívám jako na supervizi skupiny, kterou spojuje společný klient/rodina. V běžné supervizi je práce zaměřena na zkvalitnění práce s jednotlivcem na pozadí skupiny/rodiny. Výstupy ze supervizí zůstávají v konkrétní službě či organizaci, tzn. kolik klientů, tolik může být i supervizních výstupů a doporučení, o nichž však ostatní organizace nemají ponětí.

Na supervizi v síti však nepřichází jen jeden pracovník se svým klientem, ale všichni pracovníci zainteresovaní v daném případě. Každý z nich může přinést téma své práce s klientem. Právě možnost „multi zakázky“ vnímám zpětně jako možnou past tohoto typu supervize. V tento moment mi pomohlo uvědomit si, že primárním klientem by mělo být dítě a nutnost se dívat na práci s klienty v celém kontextu. Tento zmatek mohl také nastat díky nedostatku informací, které o supervizi sítě měli účastníci. A to přesto, že v rámci úvodního setkání byl věnován prostor na diskusi o specifičnosti této supervize. Uvědomil jsem si také, že v realizovaných supervizích byly účastni pracovníci ze sociálního sektoru. V případě osoby či osob, které přichází z jiného sektoru (např. školství), by byla nutná důkladnější edukace před realizací samotné supervize.

První setkání byla vždy o vyjasnění prostoru, ve kterém se pracovníci pohybují. Zde jsem používal flipchart, který pomohl vizualizovat pole, na kterém se případ odehrával. Vizualizace usnadňovala diskusi o tom, co s tímto polem můžeme dělat, co kdo očekává. Když panoval klid na poli předávání informací mezi pracovníky, otevřelo se téma principů. Jak je mají nastavené NNO, jak OSPOD. Interakce ve

skupinách měly podobu sladování, formování skupiny – „Pojďme si říct, z jakého kmene přicházíme a jak pracujeme. A jestli pod pojmem kladívko rozumíme malé kladívko nebo velkou palici“.

Druhá setkání probíhala v uvolněnější atmosféře a objevovaly se v nich i silnější emoce. Myslím, že pozitivní zkušenosti z prvního setkání účastníkům dopomohla k větší otevřenosti a empatii vůči kolegům. To mi umožnilo pracovat s různými projektivními technikami, které podpořily hlubší reflexi případů. V rámci jednotlivých setkání jsem vnímal potřebu účastníků popsat dosavadní pracovní postupy, vysvětlit své kroky při práci s klienty. Supervize přinášela vyjasnění rolí či kompetencí v případě, vnímal jsem ochotu nacházet pochopení pro druhé pracovníky, větší důvěru v jejich práci. Velkou výhodou bylo sdílení informací na jednom místě, všemi zainteresovanými – tady a teď.

Supervize přinášela úlevu a pocit, že v tom nejsou pracovníci sami. Zcela jistě to byl prostor k zastavení se a možnost komplexněji zahlédnout situaci klienta či klientů, resp. spolupráci pracovníků. Jako důležité vnímám zajištění bezpečného a důvěryhodného prostoru pro všechny účastníky, věnování dostatku času superviznímu kontraktu. Zejména v druhé kauze bych poskytl ještě více času práci na kontraktování, vyjasnění cíle spolupráce. V souvislosti s ex post reflexí obou procesů supervize sítě jsem uvažoval o hypotetických potřebách jiných skupin. Umím si představit, že u některých větších skupin může kontraktování zabrat celou první supervizi. V poskytovaných supervizích nenastala větší krizová situace, ale umím si představit, že pro některé pracovníky může být obtížné slyšet negativní zpětnou vazbu k jejich práci. Stejně tak přijmout fakt, že s jejich klientem by bylo potřeba pracovat na důležitějších věcech než dosud. Na sobě jsem cítil velkou zodpovědnost za supervizní proces.

Můj způsob práce se skupinou mohl být ovlivněn i zkušeností s vedením případových konferencí, které mají také jasný výstup v podobě úkolového plánu. Podobnost s případovou konferencí zmínilo na konci supervizí sítě více pracovníků. Sám vnímám rozdíly mezi oběma nástroji. Případová konference je zaměřena na plánování kroků a na rychlou reakci na vzniklou situaci v případě. Supervize se naopak zaměřovala na možnost zpomalit, refletovala kroky, které byly aktéry učiněny. V supervizi mohl každý zahlédnout svou roli v případě, v některých supervizích i pátrat po motivech svého jednání.

Hodně zjednodušeně lze říci, že případové konference řeší CO, KDO a JAK udělá. Kdežto supervize klade otázky PROČ a K ČEMU to děláme, a KAM to směřujeme. Mám za to, že supervize může v některých situacích sloužit jako možná prevence, aby nemuselo dojít k případové konferenci.

Kdybychom měli shrnout, co nám implementace supervize přinesla s odstupem času?

- **Supervize v síti je nadstandard.** Nadstavba současným nástrojům spolupráce a měla by klasickou supervizi doplňovat, nikoliv nahrazovat.
- Dařit se jí může tam, kde je již spolupráce zavedena a supervize je zavedena/vnímaná pracovníky jako podpora v jejich náročné profesi.
- Stěžejní je otevřenost vedoucích pracovníků = zadavatelů.
- Doporučovali bychom **zachování supervize v minimální podobě** = Realizovat supervizi v síti minimálně u jedné klientské kauzy za půl roku. Využít potenciál proaktivních pracovníků na OSPOD i v NNO.
- **Odzkoušet celý supervizní proces, ve kterém proběhne několik supervizních setkání, od kontraktování až po vyhodnocení cíle a společné práce.**
- **Vytvoření** jednoduchého **propagačního letáčku**, který by srozumitelně seznámil se základními informacemi o supervizi a poskytl stručná vysvětlení, např. o rozdílu mezi supervizí v síti a případovou konferencí atp.

Supervize v síti v současné době v Chrudimi neprobíhá. Supervize v síti byl experiment. Ověřili jsme, že funkční. K tomu, aby se experiment stal žitou praxí, je zapotřebí mít v poli hráče – subjekt, organizaci, pracovníka – kterému to dává smysl, je odvážný a má potenciál věci posouvat tak, aby fungovaly lépe. Supervize v síti je o ochotě setkávat se a dívat se na spolupráci z jiných úhlů.

Uvidí se, zda tento typ supervize bude do budoucna realitou nebo sci-fi. Pokud budete chtít něco podobného zavést u vás, držíme palce. A budeme rádi, když se nám pochlubíte nebo budete chtít něco zkonzultovat.