

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Diplomová práce

2018

Bc. Pavel VÍTEK

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce
Obor charitativní a sociální práce

Bc. Pavel VÍTEK

Významné momenty posunu
v supervizních konzultacích zaměřených na řešení

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Leoš Zatloukal, Ph.D. et Ph.D.

Olomouc

2018

Čestné autorské prohlášení

Prohlašuji, že jsem práci vypracoval samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedl v seznamu literatury.

V Lazníčkách dne 4.11.2018

.....

Pavel VÍTEK

Poděkování:

- Především děkuji svojí rodině – manželce, synovi a rodičům za trpělivost, jež se mnou měli při psaní této práce a za podporu při její tvorbě i celkově po dobu mého studia.
- Současně velmi děkuji Mgr. Leoši Zatloukalovi Ph.D. et Ph.D., jednak za konzultace k této práci a za podporu při její tvorbě a současně za to, jak se spolupodílí na rozvoji přístupu zaměřeného na řešení v různých profesních kontextech v ČR.
- V této souvislosti děkuji také dalším členům týmu Dalet, jmenovitě PhDr. Michalu Věžníkovi a PhDr. Danielu Žákovskému za rozvoj a šíření přístupu zaměřeného na řešení a také za to, že mi poskytli materiál k výzkumu v rámci této práce.
- Za spolupráci na výzkumu také děkuji uživatelům supervizí, kteří poskytli souhlas se zpracováním nahrávek jejich konzultací a spolupodíleli se na jejich zkoumání. Současně děkuji všem svým klientům za možnost dělat společně s nimi práci, která mě baví a díky této spolupráci se ve své profesi stále rozvíjet.
- V neposlední řadě, nebo spíš především, děkuji sám sobě a svému tělu. Za to, že jsem se do toho všeho ve svém věku pustil a zatím to vydržel.

Obsah

1.	Úvod.....	1
2.	Supervize v kontextu sociální práce	3
2.1.	Úvod teoretické části.....	3
2.2.	Pojem „supervize“.....	3
2.3.	Druhy supervize	5
2.4.	Přístupy k supervizi.....	8
3.	Supervize zaměřená na řešení	11
3.1.	Principy supervize zaměřené na řešení.....	11
3.2.	Metody a techniky supervize zaměřené na řešení	16
4.	Dosavadní studie ve výzkumu významných momentů supervize zaměřené na řešení	24
5.	Výzkum významných momentů posunu v supervizních konzultacích zaměřených na řešení.....	27
5.1.	Úvod výzkumné části	27
5.2.	Formulace výzkumného problému a cíle výzkumu.....	27
5.3.	Výzkumná otázka.....	28
5.4.	Výzkumné podotázky.....	28
5.5.	Postup výzkumu.....	28
5.6.	Volba metody.....	29
5.7.	Významné momenty posunu, metody a principy jejich výzkumu.....	30
5.8.	Kritéria výběru výzkumného vzorku.....	33
5.9.	Zdroje dat pro výzkum	34
5.10.	Sběr dat.....	35
5.11.	Metoda zpracování dat	35
5.12.	Limity a omezení výzkumu	36
6.	Prezentace výzkumných zjištění	38
6.1.	Významné momenty posunu v supervizní konzultaci č. 1	39
6.2.	Významné momenty posunu v supervizní konzultaci č. 2.....	54
6.3.	Významné momenty posunu v supervizní konzultaci č. 3.....	61
6.4.	Významné momenty posunu v supervizní konzultaci č. 4.....	66
6.5.	Významné momenty posunu v supervizní konzultaci č. 5.....	74
6.6.	Významné momenty posunu v supervizní konzultaci č. 6.....	81
6.7.	Významné momenty posunu v supervizní konzultaci č. 7.....	88
6.8.	Významné momenty posunu v supervizní konzultaci č. 8.....	94
7.	Diskuse.....	99
8.	Závěr	105
9.	Bibliografický seznam.....	107
	Přílohy	112

1. Úvod

V této diplomové práci se autor zabývá zkoumáním významných momentů posunu v supervizních konzultacích realizovaných v kontextu sociální práce za využití přístupu zaměřeného na řešení.

V kontextu sociální práce, stejně jako v některých dalších pomáhajících profesích, se setkávají lidé s lidmi. Na některých pozicích jde nejčastěji o setkání pomáhajícího pracovníka a jeho klienta. Pomáhající pracovníci musí splňovat požadavky pro výkon dané profese a dále se ve své profesi rozvíjet. Při výkonu své profese se pomáhající pracovníci také dostávají do obtížných situací při interakcích se svými klienty, kolegy, zadavateli a dalšími důležitými subjekty v jejich okolí nebo musí čelit dalším výzvám a problémům. Jako jedna z forem dalšího rozvoje a současně podpory a péče o pracovníky v pomáhajících profesích bývá nejčastěji využívána supervize. Supervizi realizují supervizoři. Každý supervizor vychází z jemu blízké teorie a supervizního přístupu. Supervizní přístup často vychází z některého psychoterapeutického přístupu. Jedním z přístupů, kterým lze realizovat supervizní konzultace, je také přístup zaměřený na řešení. A právě zkoumání významných momentů v supervizních konzultacích zaměřených na řešení se věnuje tato práce.

Zkoumání významných momentů je způsob výzkumu rozšířený především v psychoterapeutickém nebo poradenském kontextu. V supervizním kontextu je tato oblast doposud zkoumána minimálně a především z pohledu jiných teorií a přístupů než je přístup zaměřený na řešení. Právě skutečnost, že významné momenty v supervizních konzultacích zaměřených na řešení doposud nebyly zkoumány, byla důležitá pro volbu tématu této diplomové práce.

Také proto jsou tématem diplomové práce významné momenty posunu v supervizních konzultacích realizovaných v kontextu sociální práce za využití přístupu zaměřeného na řešení.

Cílem práce je identifikovat významné momenty posunu v supervizních konzultacích realizovaných v kontextu sociální práce za využití přístupu zaměřeného na řešení a provést mikroanalýzy konverzací v těchto momentech.

Výzkumná část je realizována kvalitativním výzkumem. Na základě využití dotazníku

zkoumajícího významné momenty posunu, který po poslechu nahrávek konzultací a prostudování přepisů těchto konzultací vyplnili přímí účastníci supervizí, tj. supervizor a supervidovaný klient a následných polostrukturovaných rozhovorů s nimi, byly identifikovány významné momenty posunu. Poté bylo provedeno porovnání významných momentů vybraných supervizorů a významných momentů vybraných supervidovanými klienty a hledána shoda v těchto výběrech. Ve významných momentech, ve kterých došlo ke shodě dle vytvořené metodiky, byla provedena mikroanalýza konverzace.

Práce je členěna do následujících oblastí:

- Úvod
- Teoretická část – seznámení se základními pojmy a současným stavem výzkumu významných momentů
- Výzkumná část, včetně výzkumných zjištění a diskuse nad výsledky výzkumu
- Závěr
- Bibliografický seznam
- Přílohy

Autor práce se více než 15 let věnuje realizaci supervizí a více než 25 let se pohybuje v oblasti postmoderních přístupů, posledních 10 let s hlavním zaměřením na přístup zaměřený na řešení. Je členem týmu Dalet, který v ČR rozvíjí přístup zaměřený na řešení. Působí supervizně v různých organizacích v kontextu sociální práce i v kontextech dalších pomáhajících profesí. Je supervizorem České asociace pro psychoterapii (ČAP), v době tvorby této práce jediným supervizorem ČAP pro Olomoucký kraj. Zajímá se o supervize, především o supervize realizované přístupem zaměřeným na řešení. Současně je jedním z jeho osobních kritérií užitečnost své práce (když už něco dělá, chce, aby to bylo také užitečné). Také proto zvolil výše uvedené téma své diplomové práce. Věří, že výsledek práce bude užitečný pro něho (minimálně aspoň pro potřeby dokončení VŠ studia ☺) a že celá jeho práce související s výzkumem významných momentů v supervizních konzultacích přispěje k větší užitečnosti jeho práce při realizaci supervizí a dalších forem konzultací. Současně věří, že tato práce a její výsledky mohou být užitečné a inspirativní také pro čtenáře této práce a další pracovníky, pro rozvoj supervizí a rozvoj přístupu zaměřeného na řešení v různých kontextech jeho aplikování.

2. Supervize v kontextu sociální práce

2.1. Úvod teoretické části

V teoretické části této práce nabídnu čtenáři seznámení s následujícími oblastmi:

- Supervize v kontextu sociální práce
 - Pojem supervize
 - Druhy supervize
 - Přístupy k supervizi
- Supervize zaměřená na řešení
 - Principy supervize zaměřené na řešení
 - Metody a techniky supervize zaměřené na řešení
- Výzkumy významných momentů supervize zaměřené na řešení

2.2. Pojem „supervize“

Supervize je pojem, který se v kontextu sociální práce objevuje začátkem dvacátého století a je spojen především s administrativní a kontrolní činností lokálních autorit zaměřenou na programy a organizace (Kadushin & Harkness, 2002). Tento přístup asociuje i etymologie slova „supervize“, kterou lze vysledovat (Havrdová & Hajný, 2008) ke spojení latinských slov *super* (nad) a *videre* (vidět, hledět). Definice a role supervize jako činnosti v kontextu sociální práce procházela vývojem, který korespondoval se společenským vývojem, vývojem profese sociální práce i vývojem vzdělávání v sociální práci (Havrdová & Hajný, 2008; Kadushin & Harkness, 2002). Došlo k tak významným posunům v pojetí supervize, že samotný pojem „supervize“ může již být na jednu stranu zavádějící, na stranu druhou je obtížné jej nahradit jiným vhodnějším pojmem (Page & Wosket, 2001).

Supervize je profese, kterou je obtížné definovat, protože je context-dependent a context-specific (závisí na kontextu a je specifická pro každý kontext) a často se směšuje s jinými metodami (Davys & Beddoe, 2010).

Evropská Asociace pro supervizi a koučování (EASC – European Association for Supervision and Coaching) nabízí následující definici: „Supervize je formou poradenství pro podporu

jednotlivců, týmů, skupin a organizací v reflektování a optimalizování jejich činností a struktur spojených s prací. Supervizor pomáhá klientům pracovat na problémech spojených s prací se zaměřením na řešení.“ (EASC, 2009, s. 5, [online]).

Další evropská zastřešující asociace Asociace národních institucí pro supervizi v Evropě (ANSE - Association of National Organisations for Supervision in Europe) nabízí podobnou definici: „Supervize je formou poradenství, která slouží k utvrzení a rozvoji kvality komunikace a spolupráce v profesionálních kontextech. Supervize primárně slouží k rozvoji jednotlivců a organizací. Zlepšuje profesní životy jednotlivců bez ohledu na jejich role a institucionální kontexty.“ (ANSE Standards, 2016 [online])

Podobně laděnou, ale podrobnější definici, nabízí Davys a Beddoe: „Supervize je pro nás prostor pro reflexi a učení... jde o interaktivní dialog mezi nejméně dvěma lidmi, z nichž jeden je supervizor. Tento dialog utváří proces zpětného procházení, reflexe, kritiky a doplnění (dobíjení) pro profesionály. Supervize je profesionální činnost, v níž jsou pracovníci zapojení po celou dobu jejich kariéry nezávisle na zkušenosti či kvalifikaci. Účastníci supervize jsou zodpovědní profesním standardům a definovaným kompetencím a organizační politice a postupům.“ (Davys & Beddoe, 2010, s. 21).

Další definici supervize navrhuje Havrdová: „Supervize je odborná činnost, při níž supervizor podporuje, vede a posiluje pracovníka, skupiny nebo týmy v pomáhající profesi k tomu, aby dosáhl(i) určitých organizačních, profesionálních a osobních cílů. Obecnými cíli jsou zlepšení kvality práce a podpora profesionálního růstu. Konkrétní cíle jsou ovlivněny celkovým společenským a odborným kontextem a požadavky organizace a jsou předmětem vyjednávání mezi supervizorem, zadavatelem supervize, zaměstnavatelem a pracovníky. Hlavním nástrojem supervize je vytvoření prostoru pro reflexi pracovní činnosti a pracovního kontextu v bezpečném prostředí supervizního vztahu a podpora procesu učení a změny.“ (Havrdová & Hajný, 2008, s. 40)

Všechny uvedené definice poukazují na to, že supervize je:

- profesionální činnost vedená kvalifikovaným profesionálem (supervizorem)
- činnost určená pro pracovníky v tzv. „pomáhajících profesích“

- zaměřená na podporu pracovníků – jednotlivců, týmů či skupin – a to v bezpečném supervizním vztahu
- činnost rozvíjející schopnost reflexe a posilující učení
- dojednaná vždy mezi všemi zainteresovanými subjekty (pracovník, zaměstnavatel/zadavatel, supervizor)
- celoživotní proces

2.3. Druhy supervize

Existuje mnoho různých typologií supervize, které korespondují s různými kritérii, podle nichž se druhy supervize určují (Havrdová & Hajný, 2008; Kadushin & Harkness, 2002). Přehled různých typologií nabízí Havrdová (viz. obr.):

►► FAKTORY A DRUHY SUPERVIZE ◄◄	
Kdo supervizi provádí (faktor authority) – faktor authority	externí nebo interní
S kým je supervize prováděna – faktory role, kompetencí a vztahů	individuální, skupinová, týmová
O čem supervize je – faktor zaměření	případová, poradenská nebo programová
Jak je supervize prováděna – faktor přístupu	administrativní, výuková a podpůrná
Kdy je supervize prováděna – časový faktor	pravidelná, příležitostná, krizová

Obr. 1: Havrdová & Hajný, 2008, s. 47

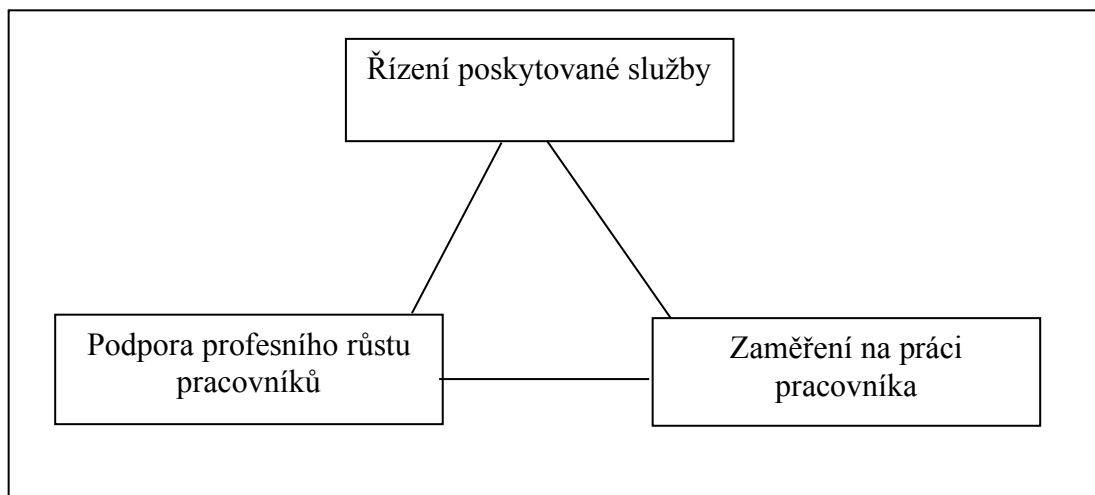
Prvním kritériem členění je **osoba supervizora** a rozlišuje se supervize **externí** a **interní** (Havrdová & Hajný, 2008). Externí supervize je vedena supervizorem, který není zaměstnancem organizace a je na supervizi najímán jako nezávislý odborník zvenčí. Interní supervizi poskytuje pracovník organizace v pozici srovnatelné se středním managementem organizace, který musí tuto svou pozici „balancovat“ (Kadushin & Harkness, 2002). Zatímco

externí supervize je u nás (stejně jako v Německu, Rakousku, Švýcarsku a dalších zemích) asi nejrozšířenější formou supervize, interní supervize je typičtější pro USA a Velkou Británii (Havrdová, 2013). Zvláštní zmínku v tomto kontextu zaslouží tzv. „intervize“ (také „kolegiální supervize“ či „peer supervize“), tedy vzájemná supervizní podpora profesionálů na stejné úrovni, kteří se při jejím vedení střídají (Havrdová, 2013) a striktně vzato nemusí být kvalifikovanými supervizory.

Dalším kritériem jsou **příjemci supervize**, přičemž se rozlišuje supervize individuální, skupinová a týmová (Baštecká, Čermáková, & Kinkor, 2016; Havrdová & Hajný, 2008). V rámci **individuální supervize** pracuje supervizor s jednotlivci. V **týmové supervizi** pracuje supervizor s týmem, tedy skupinou, složenou ze spolupracovníků jedné organizace, programu či projektu. V rámci **skupinové supervize** se využívá v supervizi rovněž potenciál skupiny, ale nejde o skupinu lidí ze stejného pracoviště či programu.

Podle **zaměření** či **funkce** lze supervizi rozdělit na případovou, poradenskou nebo programovou (Havrdová & Hajný, 2008). Tyto tři oblasti korespondují se schématem funkcí supervize Hughesové a Pengellyho (Davys & Beddoe, 2010; Hughes & Pengelly, 1996). Schéma (viz. obr.) rozlišuje tři oblasti:

1. **Řízení služby a jejího poskytování** – organizační politika, strategie, rozhodnutí, priority organizace apod. (u Havrdové a Hajného (2008) se označuje jako supervize „programová“ nebo „zaměřená na organizaci“).
2. **Profesní rozvoj pracovníků** – rozvoj dovedností a znalostí pracovníků, zvládání náročných situací, podpora motivace pracovníků a naplnění jejich potřeb ve vztahu k práci, orientace začínajících pracovníků apod. (u Havrdové a Hajného (2008) se označuje jako „poradenská“ supervize).
3. **Práce pracovníků** – těžištěm je reflexe práce s klienty, důraz na hledání optimálních postupů, nové učení, případně tvorbu metodik apod. (u Havrdové a Hajného (2008) se označuje jako „případová“ supervize).



Obr. 2: Davys, Bedoe, 2010, s. 26

Výše uvedené oblasti jsou podle uvedených autorů zásadní pro rozvoj organizace, všem je třeba věnovat pozornost, vzájemně se prolínají a někdy je obtížné mezi nimi nalézt funkční rovnováhu (Davys & Beddoe, 2010; Hughes & Pengelly, 1996). V modelu není záměrně uvedená jiná oblast – **podpora** – kterou lze popsat jako přítomnost respektu, bezpečí, přijetí apod. (Davys & Beddoe, 2010). Autoři podporu vnímají jako nezbytnou podmínku supervize (umísťují ji schematicky doprostřed trojúhelníku), ale nikoli zaměření či funkci supervize.

Z hlediska **přístupu** lze supervizi v souladu s Kadushinovým klasickým pojetím rozdělit na administrativní, výukovou a podpůrnou (Havrdová & Hajný, 2008; Kadushin & Harkness, 2002). **Administrativní supervize** se primárně soustředí na správné a efektivní vykonávání postupů schválených v organizaci. **Výuková supervize** se především soustředí na nedostatky ve znalostech a dovednostech pracovníků a zlepšení obojího. **Podpůrná supervize** sleduje především motivaci a spokojenost pracovníků, zaměřuje se na jejich pocity, překonávání překážek a zmocňování (Havrdová & Hajný, 2008; Kadushin & Harkness, 2002).

Posledním hlediskem v přehledném schématu Havrdové je **hledisko času**, tedy zda je supervize **pravidelná**, **příležitostná** nebo **krizová**. Ačkoli pojmy jsou poměrně názorné, někdy je obtížné jednotlivé supervize z hlediska času jasně odlišit. Pokud supervize probíhají

pravidelně dvakrát ročně, jde o supervize pravidelné nebo příležitostné? Pokud se pravidelná supervize koná v situaci, kdy je tým „v krizi“, jde o krizovou nebo pravidelnou supervizi? Podobné otázky naznačují, že se mohou jednotlivé druhy supervize krýt.

Jednotlivé druhy supervize přispívají různou měrou a různými způsoby k užitku či přínosu supervize. Anse kupříkladu popisuje následující **přínosy supervize** (ANSE Standards, 2016 [online]):

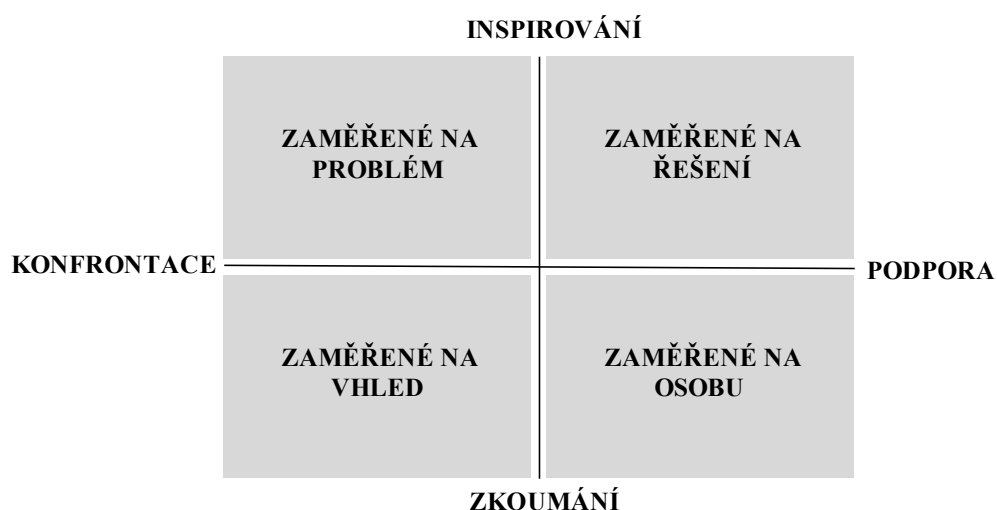
- podporu při reflexi a rozhodování, které se týkají aktuálních profesních témat
- podporu v náročných profesních situacích a konfliktech
- ujasnění a zpracování úkolů, funkcí a rolí
- podporu při zvládání procesů změn
- inovativní řešení pro nové výzvy
- preventivní opatření pro předcházení mobbingu a vyhoření

Tento seznam by mohl být samozřejmě větší a ještě více reflektovat jednotlivé druhy supervize popsané výše.

2.4. Přístupy k supervizi

Existuje velké množství přístupů k supervizi (Carroll & Tholstrup, 2004; Davys & Beddoe, 2010; De Haan, 2012), které do značné míry kopírují přístupy v poradenství a terapii (Kratochvíl, 2012; McLeod, 2003; Sommers-Flanagan & Sommers-Flanagan, 2012), některé se objevují specificky v kontextu supervizí. Davys a Beddoe (2010) rozlišují například rozvojové modely (developmental models), reflexivní přístupy (reflective approaches) a postmoderní přístupy (postmodern approaches), kam řadí i supervizi zaměřenou na řešení.

De Haan (2008; 2012) vytvořil schéma přístupů v koučování, které lze v podobném duchu využít i pro rozlišení supervizních přístupů (viz. obr).



Obr. 3: De Haan 2008; 2012

Supervizní **přístupy zaměřené na problém** se zaměřují na metody, které pomáhají narušit „problémové vzorce“ a odstranit přesně definovaný problém. Často se pracuje s jasně definovanými problémy a standardizovanými intervencemi, které mají vést k odstranění problému. Typickými přístupy v této oblasti jsou kognitivně-behaviorální a strategické přístupy (Henderson, 2010).

Supervizní **přístupy zaměřené na vhled** pomáhají supervidovanému klientovi uvědomit si věci, které zůstávaly dosud neuvědomovány, s předpokladem, že když bude odhalena a pochopena základní (nevědomá) příčina, problém bude vyřešen (Davys & Beddoe, 2010; Henderson, 2010). Protože uvědomění si těchto věcí brání tzv. „odpor“, je tato metoda často konfrontační. Do této skupiny patří různé psychodynamické přístupy vycházející z psychoanalýzy (zaměřené buď na jednotlivce nebo na dynamiku týmu či organizace).

Na osobu zaměřené přístupy v supervizi vycházejí především z humanistické psychologie (Henderson, 2010; Hess, Hess, & Hess, 2008) a zabývají se zkoumáním nitra člověka a jeho pocitů v podporujícím a akceptujícím vztahu mezi supervizorem a supervidovaným.

Supervizor je méně aktivní, spíše naslouchá a nabízí zpětnou vazbu. Kromě rogersovského přístupu sem lze zařadit i experienciálně zaměřenou supervizi (Hess et al., 2008).

Přístupy zaměřené na řešení kombinují podporující vztah a bezpečí s podněcováním a inspirací, zaměřují se především na preferovanou budoucnost (co klient chce) a zdroje (co již má k dispozici) a věnují minimální pozornost problémům samotným, protože analýza problémů z tohoto pohledu není nutná k řešení a naopak mnohdy může uškodit (Bannink, 2014). Lze sem zařadit supervizi zaměřenou na řešení (Davys & Beddoe, 2010; Henderson, 2010; Thomas, 2015), popřípadě „pozitivní supervizi“ (Bannink, 2014) nebo „zaměřenou supervizi“ (focused supervision) (Rudes, Shilts, & Berg, 1997). Právě supervizemi zaměřenými na řešení se budu ve své práci dále zabývat.

3. Supervize zaměřená na řešení

Jeden ze supervizních přístupů zmíněných výše byl přístup zaměřený na řešení. Jde o poměrně silně etablovaný směr, který se objevuje ve většině přehledových prací o supervizích jako jeden z hlavních směrů (Davys & Beddoe, 2010; Henderson, 2010; Hess et al., 2008). Supervize zaměřená na řešení vychází ze stejných principů jako terapie zaměřená na řešení a používá i podobné metody práce (Berg, 2013; De Shazer et al., 2011; Thomas, 1996, 2015). Autoři tohoto přístupu tvrdí, že „přístup SFBT¹ byl vyvíjen spíše induktivně než deduktivně a mnohem spíše jej můžeme charakterizovat jako pragmatický a v praxi založený než jako teoretický směr... Existuje několik principů, které slouží jako vodítka k praktikování SFBT a které o tomto přístupu informují a zároveň ho dobře charakterizují“ (De Shazer et al., 2011, s. 15–16). Pokud jsou určitá vodítka či principy klíčovým definičním prvkem tohoto přístupu, je třeba jim podle mého názoru věnovat zvýšenou pozornost (viz. kapitola 3.1). Po přiblížení principů stručně shrnu i základní metody supervize zaměřené na řešení (kapitola 3.2.).

3.1. Principy supervize zaměřené na řešení

Autor přístupu zaměřeného na řešení, Steve de Shazer, formuloval slavnou trojici principů přístupu zaměřeného na řešení (De Shazer, 1991):

1. **Když něco funguje, dělejte toho víc** - umění využít zdrojů, které jsou k dispozici; sledování tohoto principu v praxi znamená, že se supervizor cíleně zaměřuje na to, co funguje a na čem lze stavět a rozvíjí to.
2. **Když něco nefunguje, dělejte něco jiného** - umění experimentovat; v praxi se jedná o pečlivé sledování změn v supervizi a o schopnost neustrnout u nějaké techniky nebo nápadu, ale tvořivě reagovat na situaci a improvizovat.
3. **Nespravujte, co není rozbité** - umění skončit včas; v praxi se jedná o dovednost společně s klientem poznat, že už můžeme zdárně ukončit spolupráci, a upřednostnit důvěru v kompetence klienta před vlastními teoriemi a představami o tom, co by klient měl ještě změnit. Rovněž to znamená umět rozlišit oblasti a témata, do kterých není nutné z pozice supervizora zasahovat a které není nutné řešit (a za které není nutné přebírat zodpovědnost).

¹ SFBT je zkratka „solution-focused brief therapy“, tedy krátká terapie zaměřená na řešení.

Principy přístupu zaměřeného na řešení, které lze aplikovat rovněž v supervizi, lze zformulovat do akronymu RESENI (Zatloukal & Vitek, 2016). Tyto principy stručně přiblížím.

Rozvíjení řešení (R)

V přístupu zaměřeném na řešení je snaha vést rozhovor tak, aby vedl k rozvíjení řešení (žádoucí situace) a naopak nerozvíjel problém (nežádoucí situaci). Pro rozlišení se někdy hovoří (De Shazer, 1991) o „problem talk“ (konverzace rozvíjející problém) a „solution talk“ (konverzace rozvíjející řešení). Rozdíl mezi zaměřením na problém a zaměřením na řešení se vlastně týká zaměření pozornosti na různé oblasti klientovy zkušenosti, jak přehledně ukazuje obrázek.

Zaměření na řešení		
Minulé úspěchy	Přítomná síla a zdroje	Budoucí možnosti
Minulá selhání	Přítomná slabost a nedostatky	Budoucí omezení
Zaměření na problém		

Obr. 4: upraveno dle Zatloukal & Vitek, 2016, s. 37

Mezi mnoha odborníky na supervizi existuje často silný předpoklad, že je nutné podrobně zkoumat problémy a jejich příčiny, aby je bylo možné vyřešit. Z hlediska přístupu zaměřeného na řešení vycházím z předpokladu, že řešení a problém jsou dvě různé věci (De Shazer, 1991; De Shazer et al., 2011). Řešení není něco, co je odvozeno z problému, ale je to něco nového, co se rozvíjí a čím klient „přerůstá“ své problémy. Problémy se „rozpouštějí“ (Anderson, 1997), protože již v nové situaci nejsou udržovány a rozvíjeny a pozornost (a tedy i učení) se zaměřuje do jiných oblastí. Řešení tedy je něco nového, co nevychází z problémů,

jen musí „pasovat“ na danou situaci jako klíč musí pasovat do zámku, aniž by kopíroval jeho složitost (De Shazer, 2017).

Efektivita (E)

Přístup zaměřený na řešení se proto někdy označuje jako „krátký“ („brief“), což ale neznamena, že je zkrácený či ošizený (De Shazer, 2017). To, co dělá supervizi zaměřenou na řešení opravdu krátkou (tedy efektivní) je důraz, aby skončila, co nejdříve je to možné, bez umělého protahování. Lze říci, že tento důraz na efektivitu je zároveň i důrazem na jednoduchost, na to, aby supervizor věci zbytečně nekomplikoval (a neprodlužoval) tam, kde to není nutné. Současně tento princip upozorňuje na

Spolupráce/ spoluvytváření (S)

K úspěšnému průběhu koučování je nezbytná spolupráce mezi supervizorem a klientem. Změna je něco, co vzniká společným tvořivým úsilím klienta a supervizora, společným vytvářením. Někdy se mezi odborníky mluví o „odporu“ supervidovaných klientů ke změně, což se v na řešení zaměřeném přístupu nepovažuje za příliš užitečný koncept (de Shazer, 1984). Pokud supervidovaný klient jeví nějaké známky „odporu“, pak to jednoduše vnímáme jako signál k tomu, abychom zkusili ze své strany dělat něco jinak, než jsme dělali dosud (de Shazer, 1989).

Expertnost na proces (E)

Součástí supervize zaměřené na řešení je víra, že nejlepšími odborníky na svůj vlastní život jsou sami supervidovaní klienti (Thomas, 1996). Proto supervizor v rámci tohoto přístupu klientům neříká, co by měli „správně“ chtít, jak by měli „správně“ své situaci rozumět nebo kam by měli nadále směřovat a co dělat. Spíše chce klientům umožňovat, aby si vyjasňovali své cíle, objevovali své zdroje a vhodně je zapojovali pro dosažení svých cílů. Supervizor se snaží využívat to, co klienti přináší, spíše než aby ze své „odborné“ pozice vnášel nějaké nové teoretické pojmy, konstrukce a vysvětlení a nutil klienty, aby si tento „expertní“ pohled

osvojovali. Odbornost (expertnost) supervizora zaměřeného na řešení tedy nespočívá v tom, že všechno ví lépe než klienti (obsah), ale v tom, že vede rozhovor (proces) tak, aby byl pro klienta užitečný, a tento rozhovor pečlivě reflektuje.

Nevyhnutelnost změn (N)

Dalším východiskem je předpoklad, že změny se dějí neustále a nevyhnutelně, nic není na světě stále stejné a neměnné (De Shazer et al., 2011). Pokud všude dochází ke změnám, dochází k nim i u problémů a u lidí, kteří si na ně stěžují. Jestliže se problém alespoň na chvíli nějak zmírní nebo zmizí (výjimka), nabízí to nadějnou oblast pro rozvíjení řešení. Jakákoli změna totiž vytváří rozdíl – a rozdíly jsou stavební kameny práce zaměřené na řešení (De Shazer, 1991).

Individuální přístup (I)

V jádru přístupu zaměřeného na řešení je respekt k jedinečnosti každého člověka a jedinečnosti jeho situace (kontextu), což vede k tomu, že se nenabízí jen nějaké předpřipravené postupy na řešení toho kterého problému. Každý klient má své vlastní jedinečné představy řešení i zdroje, které lze využít pro rozvíjení řešení v jeho jedinečné konkrétní situaci, a proto také vyžaduje individuální přístup. Úkolem supervizora je pomoci každému klientovi nalézt řešení, které bude právě pro něj a právě pro jeho konkrétní situaci ušité na míru.

Bannink (2014) odlišuje supervizi zaměřenou na řešení od supervize zaměřené na problém² a tyto rozdíly shrnuje do přehledné tabulky, kterou uvádím v upravené podobě na následující straně:

² Autorka místy používá jako synonyma pojmy „positive supervision“ a „traditional supervision“ (Bannink, 2014)

Supervize zaměřená na problém	Supervize zaměřená na řešení
Co se nedařilo?	Co se dařilo (alespoň trochu)?
Co je problém?	V čem je to problém (pro vás, pro ostatní)?
Co je příčinou problému?	Co nebo kdo může pomoci řešit problém? (možné „příčiny“ změny)
Co je špatně? (analýza problému)	Co chcete mít místo problému? (analýza preferované budoucnosti)
Kdy se problém objevuje a jaké jsou důsledky?	Kdy se problém nevyskytuje nebo je méně závažný (výjimky) a jaké jsou důsledky těchto situací?
Čeho se chcete zbavit?	Čeho chcete dosáhnout?
Kdo za to může?	Kdo může přispět k řešení?
Co je nejhorším aspektem problémové situace?	Co by se mělo v budoucnu změnit?
Co nejhoršího se může stát? (analýza rizik)	Co nejlepšího se může stát? (analýza přínosů)
Jaké překážky či komplikace se mohou objevit? (analýza rizik)	Jak předcházet nebo co nejlépe reagovat na možné překážky a komplikace?
Jak jste se dostali do této situace?	Jak poznáte, že jste z toho venku?
Co jste zkoušeli dělat?	Co jste zkoušeli dělat a ukázalo se to užitečné (alespoň trochu)?

Obr. 5: Upraveno podle Bannink (2014)

3.2. Metody a techniky supervize zaměřené na řešení

Metody a techniky supervize zaměřené na řešení lze rozčlenit do tří oblastí (Bannink, 2014; Thomas, 2015):

- postupy zaměřené na preferovanou budoucnost
- postupy zaměřené na zdroje
- postupy zaměřené na iniciaci změny

Postupy zaměřené na preferovanou budoucnost

Mezi postupy zaměřené na preferovanou budoucnost lze zařadit jakékoli supervizní metody, které zkoumají, co si supervidovaní klienti a jiné zainteresované osoby či instituce od supervize přejí získat či čeho chtějí dosáhnout.

Dojednávání zakázky (kontraktování)

V supervizích zaměřených na řešení hraje pečlivé dojednávání zakázky významnou roli (Bannink, 2014; Rudes et al., 1997; Thomas, 2015). Zakázka či „společný projekt“ má tři základní parametry (Iveson, George, & Ratner, 2012; Thomas, 1996, 2015):

1. **vychází z přání klienta** - společný projekt reprezentuje něco, co chce klient dosáhnout nebo co chce ve svém životě změnit, jakou změnu ve svém životě chce
2. **koresponduje s nabídkou supervizora** - to, co chce klient dosáhnout nebo co chce změnit, musí spadat do oblasti, na které je supervizor ochoten a schopen s klientem pracovat (zde je důležité zejména etické hledisko supervizora a jeho kvalifikace)
3. **reálnost** - to, čeho chce klient dosáhnout nebo co chce změnit, musí být něčím, čeho je možné v případě úspěšné spolupráce supervizora a klienta dosáhnout.
4. **Zohlednění zainteresovaných osob a institucí** – zakázka se v supervizi netvoří jen mezi supervizorem a klientem či klienty, ale i mezi dalšími zainteresovanými stranami, jako jsou manažeři týmů, zadavatelé supervize apod. V tomto směru lze

hovořit o třístranných, čtyřstranných a potenciálně i vícestranných kontraktech (Baštecká et al., 2016; Pichot & Dolan, 2003; Thomas, 2015).

Užitečné otázky pro dojednávání zakázky (příklady):

„Co by se po dnešním sezení pro vás muselo změnit – i něco malého – abyste mohl říci, že vám to pomohlo?“

„Podle čeho na konci dnešního sezení poznáte, že to nebyla ztráta času, ale naopak že stálo za to sem přijít?“

„Co nejlepšího pro vás by se v tomto sezení mohlo stát?“

„Podle čeho poznáte, že věci už jsou dostatečně dobré (nebo na dobré cestě) a je na čase ukončit naši spolupráci?“

„Podle čeho váš nadřízený pozná, že supervize byla užitečná?“

Vize preferované budoucnosti

Bohatý, detailní a plastický popis toho, co si klient přeje, se většinou označuje jako „vize preferované budoucnosti“ (Thomas, 2015). Patrně nejznámější technikou pro popis preferované budoucnosti je tzv. „**zázračná otázka**“ (De Shazer et al., 2011). Formulace zázračné otázky zní přibližně takto: „Předpokládejme, že když budete dnes v noci spát, stane se zázrak. Ten zázrak způsobí, že problém, se kterým jste dnes zde, bude vyřešený. Ale vy nevíte, že je vyřešený, protože spíte. Čeho si zítra ráno všimnete, že je jiné, co vám řekne, že se stal zázrak?“ (Berg, 2013). Klíčovou roli zde hraje rozhovor o detailech dne po zázraku.

Cíl(e)

Cíle představují konkretizovaný a ohraničený výsek široce pojaté vize preferované budoucnosti, popřípadě bod, kterého chce klient dosáhnout (Bannink, 2014). Důležitou roli při práci s cíli podle našeho názoru hraje flexibilita: supervizor by měl být schopen v případě potřeby s klienty dojednat změny cílů. Lipchik doporučuje místo „definování cílů“, které

většinou znamená stanovit cíle na prvním sezení a těch se poměrně striktně držet, mluvit o „ujasňování cílů“ („goal clarification“) a dodává: „Ujasňování cílů je proces, který začíná na prvním sezení a pokračuje až do ukončení spolupráce.“ (Lipchik, 2002, s. 80).

Na užitečně zformulovaný cíl jsou v supervizi zaměřené na řešení kladeny poměrně vysoké nároky. Jako určitou pomůcku lze využít „Desatero kritérií užitečně zformulovaného cíle“, které nám pomáhá reflektovat, zda je cíl s klientem dojednáán opravdu tak, aby mohl být pro další spolupráci co nejužitečnější (Zatloukal & Vitek, 2016).

1. **Cíl je konkrétní a měřitelný** - Cíl má být formulován co nejvíc konkrétně, aby bylo možné si jeho dosažení velmi jasně představit a posléze i jednoznačně poznat, až ho bude dosaženo.
2. **Cíl je formulován pozitivně** - cíl nemá hovořit o tom, co klient dělat nebude, ale o tom, co bude dělat (namísto toho). S tím souvisí i zásada (De Shazer, 1991), že cíl by měl být definován nikoli jako konec či úbytek něčeho (např. „budu si nosit méně úkolů domů“), ale spíše jako začátek či rozvoj něčeho žádoucího (např. „budu se doma více věnovat své rodině“).
3. **Cíl je formulován klientovým jazykem** - v supervizi zaměřené na řešení je snaha co nejvíce reflektovat jazyk klienta (De Jong & Berg, 2008; Korman, Bavelas, & De Jong, 2013), což platí i pro formulaci cíle.
4. **Cíl je pro klienta důležitý a přínosný** - cíl by měl být něčím, co je pro klienta přínosem, a to přínosem významným.
5. **Cíl je pro klienta náročnou výzvou** - příliš snadný cíl by dělал ze supervize frašku, cíl by měl zahrnovat i nějaké úsilí, neměl by být úplně snadný.
6. **Cíl je reálný (dosažitelný)** - při formulaci cíle se důsledně supervizor zaměřuje na to, čemu klient věří, že je reálné (dosažitelné). Užitečně zformulovaný cíl balancuje mezi náročnou výzvou na jedné straně a reálností (dosažitelností) na straně druhé. V ideálním případě je někde na hranicích klientových možností (ale nikoli za nimi).
7. **Cíl je klientem ovlivnitelný** - toto kritérium do jisté míry souvisí s předchozím. Cíl nemá hovořit o tom, co bude dělat někdo jiný nebo o tom, co záleží na okolnostech, na které klient nemá vliv. Naopak, cíl zahrnuje jen to, co klient může přímo udělat anebo alespoň významným způsobem ovlivnit. V opačném případě cíl bude jen těžko reálný (pokud to klient nemůže ovlivnit, jak lze věřit, že se cíl naplní) anebo není výzvou

(pokud se cíl tak jako tak naplní, aniž by k tomu klient mohl nějak přispět, pak nepředstavuje nic obtížného).

8. **Cíl je žádoucí v rámci klientova kontextu** – tento bod odkazuje na vícestranné kontraktování v supervizi zmíněné výše.
9. **Cíl je odlišen od prostředků či způsobů dosažení cíle** - klienti někdy v rámci dojednávání cíle nabízejí jako cíl něco, co má formu spíše prostředku k cíli. Například když si klient přeje nějaký proces na supervizním sezení, o kterém věří, že mu pomůže k posunu žádoucím směrem („potřebuji o tom s někým mluvit, aby se mi ulevilo“, „chci přijít na to, proč se mi pořád opakují podobné problémy“ apod.). Na podobných přáních není nic špatného, jejich úskalí je v tom, že zejména začínající supervizoři mají tendenci je okamžitě přijmout pro formulaci cílů. V takovém případě ale dochází k velkému zúžení možností pro společnou práci.
10. **Rozvíjení detailních popisů** - je užitečné se nespokojit s prvním nápadem nebo s jedinou perspektivou, ale rozvíjet detailní popisy. I když formulace cílů nabízí krátké a jasné shrnutí cílového stavu, celý ten proces popisu detailů dává formulovaným cílům bohatost a sílu.

Postupy zaměřené na zdroje

Tyto postupy se zaměřují na zkoumání zdrojů, které jsou již k dispozici. Nejznámějšími technikami supervize zaměřené na řešení jsou v tomto ohledu škály a výjimky.

Výjimky – předzvěsti řešení

Předzvěsti řešení („instances“) jsou nejrozšířenější varianta výjimek, které se využívají v přístupu zaměřeném na řešení (Shennan, 2014). Jde o situace, kdy se v nějaké míře objevily aspoň drobné střípky toho, co klient chce (preferované budoucnosti). Mohou to být jen drobné náznaky nebo to mohou být jen velmi krátké okamžiky. Přesto stojí za zachycení, protože přinášejí nesmírně cenné informace o zdrojích klienta, na kterých lze dále stavět (Bannink, 2014). Předzvěsti (jako všechny výjimky) mohou být dvojího typu (De Jong & Berg, 2008):

- **záměrné** - klient má posun k tomu, co chce, pod kontrolou, dokáže jej navodit (např. „Když si ráno před prací zajdu zaplavat, dokážu celý den fungovat víc v pohodě.“)
- **náhodné** (samovolné) – klient vnímá předzvěsti jako něco, co se mu „náhodně“ přihodilo a co nemůže ovlivnit (např. „Šéf byl ten den pryč, tak jsem byl víc v klidu“).

Záměrné předzvěsti řešení lze využít velmi přímočaře tím, že zkoumáme zdroje a nabídneme jejich využití k tomu, aby klient pokračoval v tom, co je pro něj užitečné. Náhodné předzvěsti lze využít spíše nepřímou, například formou experimentů zaměřených na pozorování, popřípadě na předvídání.

Užitečné otázky:

„Byly situace v uplynulém období, kdy se objevily alespoň drobné střípky toho, co jste popisoval (při popisu dne po zázraku)?“

„Stalo se vám něco z toho, o čem jsme tu mluvili (při popisu preferované budoucnosti) už nyní? Něco i velmi malého? Třeba jen na velmi krátkou chvíli?“

S využitím pohledu blízké osoby: „Kdybych se zeptal vašeho nejlepšího přítele, jestli jste měl v poslední době nějaké „lepší“ dny, kdy jste byl blíže tomu, jak si přejete žít, co by mi řekl?“

„V čem se lišilo období, kdy...(předzvěst řešení)?“

„Jak jste to udělal?“

„Jak se vám to podařilo?“

„Co vám pomohlo?“

„Co se ten den dál pro vás změnilo, když se (předzvěst) stalo?“

„Kdo jiný si všiml, že (předzvěst)? Čeho si mohl všimnout? Co následně udělal nebo řekl?“

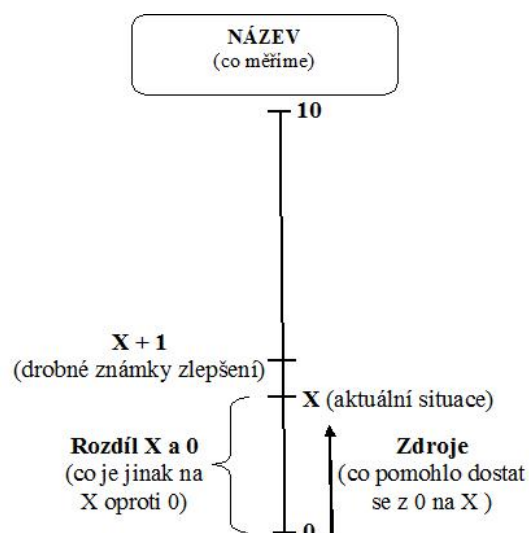
Škály

Škály či stupnice patří rovněž mezi nejznámější metody přístupu zaměřeného na řešení. Přinášejí při práci s klienty několik výhod (Berg & de Shazer, 1993; Thomas, 2015):

- lze s nimi zachytit vágní nebo pro klienta obtížně definovatelné věci („štěstí“, „jiskra v manželství“, „klid na práci“...) a smysluplně s nimi pracovat
- umožňují přímo „vidět“ dosažený pokrok a tím i posilují důvěru ve změnu a motivaci a pomáhají mapovat další změny
- nabízejí jemnější rozlišení – místo černobílého vidění (problém x ne-problém) nabízí kontinuum, kdy změna může být i postupná
- umožňují názorně zachytit změny v čase – škála se dá „roztáhnout“ vynesáním vodorovné časové osy do určitého grafu a lze snadno vytvořit křivku, jak se situace klienta vyvíjela
- pomáhají se lépe připojit ke klientům, kterým je blízká „řeč čísel“, ale i ke klientům, kterým je blízké nějaké grafické znázornění cesty k cíli (včetně dětí)
- škála (zejména škála pokroku) je vlastně velmi komplexní nástroj, na kterém lze pracovat s mnoha ostatními metodami – lze ji například využít k popisu preferované budoucnosti, předzvěstí řešení, zdrojů, změn před sezením i mezi sezeními, zvládání i udržení apod. (Zatloukal & Vítek, 2016).

Obecný postup pro práci se škálou (níže je také znázorněn na obrázku) zahrnuje několik kroků:

- pojmenování škály – ujasnění, co chceme s klienty na škále sledovat, nejčastěji pokrok směrem k preferované budoucnosti
- kalibrace krajních bodů škály – vhodné zadefinování 0 a 10 na škále
- určení aktuální situace – klient definuje kde se na škále nachází
- zkoumání rozdílů – konverzace o rozdílech mezi tím, kde se klient nachází, a bodem 0
- zkoumání zdrojů – rozhovor o tom, co klientovi pomohlo se na bod, kde se nachází, dostat
- drobné známky zlepšení – popis situace poté, co se klient posune o stupeň na škále výš



Obr. 6: Zatloukal & Vítek, 2016, s. 181

Postupy zaměřené na iniciaci změny

Další významnou oblastí přístupu zaměřeného na řešení je iniciace změny (De Shazer et al., 2011). Poté, co je definován směr a zdroje, na nichž lze změnu stavět, je důležité obojí spojit do nějaké smysluplné akce s předpokladem, že zpočátku stačí drobná změna, která vede k dalším změnám (De Shazer, 2017). V supervizi zaměřené na řešení lze rovněž využívat závěrečnou zpětnou vazbu (De Jong & Berg, 2008), která obvykle následuje po přestávce a obsahuje tři základní prvky – ocenění, přemostění a experiment (De Jong, Berg, 2008).

Zpětná vazba začíná **oceňováním** či „oceňujícím shrnutím“, v němž supervizor shrnuje podstatné momenty, o kterých supervidovaný klient mluvil, a které lze ocenit. V této fázi by supervizor neměl přinášet nějaké nové věci, ale spíše shrnovat, co klient již řekl (Iveson, George, Rattner, 2012).

Další fází je „**přemostění**“, které nabízí myšlenkové propojení předchozího oceňujícího shrnutí s experimentem (De Jong, Berg, 2008). Přemostění vede supervizora k určité disciplíně v tom, aby své návrhy na experiment důsledně propojoval s konzultací s klientem a se zdroji, které se v ní objevily.

Poslední fází zpětné vazby na konci setkání je návrh na experiment (Thomas, 2015). Na rozdíl od (domácích) úkolů, které připomínají školní docházku, procvičování probrané látky a trénování či biflování přesně zadané věci (např. počtů), experimenty předpokládají hravost a tvořivost. Experiment je vlastně pečlivě naplánovaný pokus, u nějž výsledek není předem znám, ale je předmětem naší zvědavosti (Berg & Szabó, 2005).

Nejčastěji se experimenty rozdělují do tří typů podle jejich zaměření (De Jong & Berg, 2008; Thomas, 2015; Zatloukal & Vitek, 2016):

- **pozorování** – experimenty založené na sledování nějakého jevu (lze sledovat např. předzvěsti preferované budoucnosti či výjimky z problému, věci, které klient chce, aby zůstaly beze změny, zvládání apod.)
- **předvídání** – experimenty založené na předpovědi nějakého jevu, spojené s pozorováním, zda se předpovědi naplnily (např. předpovídání „lepších dnů“ při náhodných výjimkách), za správnou předpověď lze klientovi navrhnout sebeodměnění
- **provádění (dělání něčeho)** – experimenty založené na nějakém novém chování spojeném s pozorováním rozdílů (např. udělat nějaký malý krůček směrem k cíli, trénovat novou dovednost, pokračovat v tom, co funguje, předstírat zázrak nebo stav na škále o bod výše, dělat něco (cokoli) jinak než doposud apod.)

4. Dosavadní studie ve výzkumu významných momentů supervize zaměřené na řešení

V této práci se zaměřuji na tzv. „významné momenty“³ supervizních konzultací realizovaných přístupem zaměřeným na řešení. Výzkumné paradigma zaměřené na události či momenty (*event paradigm*), tvoří relativně vlivnou tradici výzkumu procesu psychoterapie a poradenství (Elliott, 2010; McLeod, 2001). V oblasti supervize je tento přístup zatím poměrně málo rozšířený (Ladany, Friedlander, & Nelson, 2005), což lze připsat celkovému „zpoždění“ výzkumu supervize za výzkumem psychoterapie a poradenství (Davys & Beddoe, 2010). Významné momenty jsou úseky konzultace (obecně několik minut dlouhé), které slouží jako určité „okno“ do procesu změny (Elliott & Shapiro, 1992). Tyto úseky vybírá většinou klient (v některých případech i konzultant) a reprezentují úsek, který klient (popř. konzultant) vnímá jako nejvíce nápomocný. Předpokládá se, že v takovém úseku je nejviditelněji přítomné to, co nejvíce přispívá k účinnosti terapie, poradenství, supervize a dalších konzultací (Elliott & Shapiro, 1992; McLeod, 2001). Významné momenty se většinou detekují hned po skončení konzultace nebo s nějakým časovým odstupem s využitím nahrávky a dotazníků (např. *Helpful aspect of therapy form – HAT*) či rozhovoru (Elliott & Shapiro, 1992; Ladislav Timulak, 2010).

Výzkum významných momentů lze chápat jako strategii výběru (*sampling strategy*), protože pokud se procesy změny objevují v průběhu sezení porůznu a ve významném momentu se objevují jasněji a výrazněji a v koncentrované podobě, pak se místo náhodného výběru zaměřuje výzkumník přímo tam, kde by hledaná „akce“ mohla nejpravděpodobněji být (Elliott & Shapiro, 1992). Samotná analýza významných momentů může být vhodně doplněna dalšími metodami, například konverzační analýzou (Elliott, 2010; Elliott & Shapiro, 1992).

Výzkum významných momentů využívá různých metod a zaměřuje se na poměrně široké spektrum výzkumných otázek, mezi nejvýznamnější patří (Timulak, 2007, 2010):

- **výzkum typů významných momentů** – v kontextu terapie se jako nejvýznamnější typy významných momentů objevují momenty spojené s terapeutickým vztahem či

³ V literatuře se nejčastěji označují jako „significant events/moments“, „important events/ moments“ nebo (zejména v kontextu supervize) „critical events“ (Elliott, 2010; Elliott & Shapiro, 1992; Ladany, Friedlander, & Nelson, 2005; Ladislav Timulak, 2010).

aliancí (porozumění, zapojení klienta, kontakt) a s úkoly terapie (nové perspektivy, řešení problému, vyjasnění problému, uvědomění) (Timulak, 2007)

- **zkoumání míry výskytu jednotlivých typů významných momentů** – toto zaměření úzce souvisí s předchozím, z hlediska míry výskytu byly rovněž identifikovány jako nejvýznamnější momenty spojené s terapeutickým vztahem (zejména pocit, že terapeut klientovi rozumí) a momenty spojené s úlevou od problému; zároveň se ukázala větší četnost významných momentů spojených s terapeutickým vztahem zejména v úvodní a závěrečné části spolupráce, momenty spojené se změnou perspektivy (či vhladem) a změnou v problémech (řešení problému) byly nejčastější ve střední části terapeutických případů.
- **zkoumání souladu mezi významnými momenty identifikovanými klientem a pracovníkem** - ukázaly se významné rozdíly v identifikaci významných momentů mezi terapeuty a klienty a mezi zkušenými a začínajícími terapeuty. Obecně lze říci, že ve výběru klientů převažovaly momenty spojené s kvalitou terapeutického vztahu (pocit porozumění, empatie atd.), zatímco ve výběru terapeutů převažovaly momenty spojené s úkoly (řešení problémů, vhlad atd.).
- **zkoumání významných momentů v různých přístupech** – je zajímavé, že v rámci různých terapeutických přístupů nejen terapeuti, ale i klienti volili signifikantně častěji momenty korespondující s daným přístupem, takže lze předpokládat určitou formu osvojení si „kultury“ daného přístupu klientem; přitom platí, že dominantně se objevovaly momenty vztahové a tedy nespecifické pro konkrétní přístup (viz. předchozí body).
- **zkoumání vztahu mezi významnými momenty a výsledkem** – vztah mezi významnými momenty je sice některými autory předpokládán, ale není spolehlivě doložen v rámci výzkumů, což může být dáno i metodologickými problémy s tím spojenými (podrobněji viz. Timulak, 2010). Jediný moment, u něž se ukázala alespoň v jedné studii vazba na výsledek bylo řešení problému (Llewelyn, 1988). Jiné studie naznačují, že pozitivní výsledek se objevil v případech, kdy významné momenty zahrnovaly při obsahové analýze větší zaměření klientů na osobní rozvoj (růst), méně sebekritičnosti a více pozitivní pohled na ostatní mimo terapii a na samotný terapeutický program (Stephenson, Laszlo, Ehmann, Lefever, & Lefever, 1997). Z hlediska výsledku se ukazují rovněž jako významné rozdíly v tom, zda během významného momentu dochází ke „vzorci konzistentní změny“ (consistent change

pattern) nebo „vzorci přerušované změny“ (interrupted change pattern) (Cummings & Hallberg, 1995; Cummings, Hallberg, & Slemon, 1994).

- **zkoumání procesů, které se objevují ve významných momentech** – některé analýzy se zaměřují na specifické terapeutické procesy v rámci významných momentů, často jde o výzkumy s využitím konverzačních a diskurzivních analýz nebo se pracuje se zobecněnými popisy procesů posuzovanými proškolenými pozorovateli (Timulak, 2010). Ukazuje se, že různé terapeutické přístupy nabízejí různé procesy a v rámci významných momentů se objevují různé výsledky, zajímavou oblastí analýzy je soulad mezi potřebami klienta a nabízenými procesy ve významných momentech.

Z hlediska supervize je výzkum významných momentů výrazně chudší, což je i jedním z důvodů zaměření mé práce na tuto oblast. Jedinou ucelenou prací na toto téma v kontextu supervize psychoterapie, která je mi známa, jsou výzkumy Ladanyho a spolupracovníků (Gray, Ladany, Walker, & Ancis, 2001; Kaduvettoor et al., 2009; Ladany, 2004; Ladany & And Others, 1992; Ladany et al., 2005). Autoři vycházejí především z psychodynamických přístupů (zejm. interpersonálních), s čímž se pojí i specifická terminologie. Přesto lze říci, že na základě výzkumu významných momentů supervize (autoři hovoří o kritických momentech) kladou důraz podobně jako u významných momentů v terapii na dimenzi vztahu a úkolů supervize a rovněž ve svém modelu předpokládají význam vztahových aspektů (supervizory working alliance) zejména na začátku a na konci supervizní spolupráce a význam úkolů (task environment) ve střední části (Ladany et al., 2005).

Určitým nepřímým vodítkem mohou být v kontextu supervizí i kvalitativními rozhovory zjišťované pro potřeby supervizorů (Heath, Tharp in. Thomas, 1996):

- chceme vztahy založené na vzájemném respektu
- nemusíte být guru
- supervidujte nás nebo nás hodnotte, ale nedělejte obojí
- předpokládejte, že jsme kompetentní a že máme zdroje
- řekněte nám, co děláme dobře, posilněte nás
- naslouchejte nám, udělejte ze supervize lidské setkání

Tyto zjištěné potřeby významně korespondují se „vztahovým“ i „úkolovým“ aspektem supervize zaměřené na řešení (Bannink, 2014; Thomas, 1996).

5. Výzkum významných momentů posunu v supervizních konzultacích zaměřených na řešení

5.1. Úvod výzkumné části

Pro přehlednost zde uvádím stěžejní body výzkumné části, které je věnována následující část práce.

- Formulace výzkumného problému a cíle výzkumu.
- Výzkumná otázka a čtyři výzkumné podotázky.
- Postup výzkumu.
- Volba metody a metoda zkoumání významných momentů posunu.
- Kritéria výběru výzkumného vzorku.
- Zdroje dat pro výzkum.
- Sběr dat.
- Metoda zpracování dat.
- Limity a omezení výzkumu.
- Prezentace výzkumných zjištění.

5.2. Formulace výzkumného problému a cíle výzkumu

Během supervizních konzultací lze vypožorovat pasáže, kdy dochází k významným momentům posunu. Tyto momenty může identifikovat vnější pozorovatel, který není přímým účastníkem supervizní konzultace nebo některý z přímých aktérů, tj. supervizor a supervidovaný klient. Tento výzkum je zaměřený na identifikaci významných momentů posunu, které v supervizních konzultacích identifikovali supervizor a supervidovaný klient a následně na mikroanalýzu komunikace ve vybraných momentech posunu, na kterých se oba aktéři shodli. V rámci přístupu zaměřeného na řešení se přikláníme k teorii, že užitečnost

konzultace⁴ a také významné momenty posunu může nejodborněji posoudit a identifikovat především supervidovaný klient (Zatloukal & Vítek, 2016).

Cílem výzkumu je identifikovat významné momenty posunu v supervizních konzultacích realizovaných v kontextu sociální práce za využití přístupu zaměřeného na řešení.

5.3. Výzkumná otázka

Jaké momenty hodnotí přímí účastníci užitečných supervizních konzultací jako významné?

5.4. Výzkumné podotázky

- Jaké momenty v supervizní konzultaci hodnotí supervidovaný klient jako významné?
- Jaké momenty v supervizní konzultaci hodnotí supervizor jako významné?
- Nastala shoda v hodnocení významných momentů vybraných supervizorem a významných momentů vybraných supervidovaným klientem?
- Jak probíhala konverzace ve významném momentu, na kterém se shodli přímí aktéři supervizní konzultace?

5.5. Postup výzkumu

- Příprava výzkumu - formulace výzkumného cíle, výzkumné otázky, volba metody výzkumu, kritéria výběru výzkumného vzorku, definice zdrojů dat a způsoby oslovení participantů.
- Oslovení participantů (supervizorů a supervidovaných klientů).
- Přepis nahrávek konzultací.
- Zpracování dotazníku UMET (významné momenty).

⁴

Supervizní konzultace i jakékoliv jiné konzultace, např. psychotherapeutické nebo koučovací.

- Rozhovory s participanty (nahrávky – výběr a popis významných momentů).
- Porovnání významných momentů vybraných supervizory a významných momentů vybraných supervidovanými klienty.
- Mikroanalýza komunikace ve vybraných významných momentech.
- Shrnutí výsledků výzkumu a jejich prezentace.

5.6. Volba metody

Pro tuto práci jsem zvolil kvalitativní výzkum. Nejdříve proběhla identifikace významných momentů posunu v supervizních konzultacích, následně jejich porovnání a mikroanalýza vybraných částí významných momentů posunu identifikovaných supervizory i supervidovanými, tj momentů, na nichž se shodli. K identifikaci těchto významných momentů posunu jsem využil upravený dotazník HAT⁵ (Llewelyn, 1988; Llewelyn, Elliott et al., 1988). Tento dotazník jsem zvolil z toho důvodu, že mapuje významné momenty posunu v individuálních konzultacích, a to přesto, že byl původně určen pro psychoterapeutické konzultace. Současně jsem neobjevil žádný odpovídající materiál pro supervizní konzultace⁶. V rámci přístupu zaměřeného na řešení se nijak výrazně neliší způsob práce konzultanta při psychoterapeutických konzultacích a způsob práce konzultanta při supervizních konzultacích. Proto bylo možné čerpat z uvedených zdrojů a upravit je pro potřeby tohoto výzkumu. Po konzultacích s vedoucím své práce Mgr. Leošem Zatloukalem Ph.D. jsem na základě dotazníku HAT vytvořil dotazník UMET⁷. Tento upravený dotazník jsem využil při výzkumu v rámci této práce. Současně je v plánu, že budou členové týmu Dalet využívat uvedený dotazník při konzultacích v rámci psychoterapeutických výcviků a supervizních výcviků a věřím, že ho bude možné využívat také při mapování významných momentů posunu v psychoterapeutických, poradenských, supervizních a koučovacích konzultacích v rámci jiných přístupů.

Ohledně mikroanalýz konverzace ve vybraných významných momentech jsem čerpal, vedle zdrojů uvedených v této práci, také z osobních rozhovorů s čelními představiteli přístupu zaměřeného na řešení, s Dr. Harry Kormanen ze Švédska (<http://www.sikt.nu/>) a s Dr.

⁵ Helpful Aspects of Therapy form (formulář pomáhajících prvků terapie).

⁶ Dle mně dostupných zdrojů pravděpodobně nebyl žádný podobný dotazník v supervizní oblasti dosud vytvořen.

⁷ Useful Moments and Events of Therapy form (Formulář užitečných momentů a událostí terapie).

Peterem Szabo ze Švýcarska (<https://www.peterszabo.ch/en/about/>), kteří se zabývají mikroanalýzami konverzace v konzultacích zaměřených na řešení (osobní sdělení, 2014, 2016, 2017, 2018).

5.7. Významné momenty posunu, metody a principy jejich výzkumu

Za významné momenty se považují úseky v terapeutických sezeních, obvykle 4-8 minut dlouhé, ve kterých klienti identifikují významný stupeň pomoci nebo změny. Předpoklad je takový, že tyto významné momenty jsou jakýmsi oknem do celého procesu terapeutické změny v terapii. Jde o jinou formu „výběru vzorku“. Místo, aby se vybíral v terapeutickém sezení moment náhodně, je snaha vybírat momenty, kdy se změna bude nejpravděpodobněji nacházet. Předpokládáme, že proces změny se děje v celém sezení, v jeho různých částech. Ale ve významném momentu se bude objevovat zvláště silně a výrazně. Autoři mají za to, významné momenty reprezentují důležité obecné terapeutické faktory, ale v mnohem intenzivnější a koncentrovanější podobě (Elliott & Shapiro, 1992).

Významný moment je takový úsek sezení, který byl klientem identifikován jako nejvíce pomáhající nebo důležitý. Autoři Elliot a Shapiro (1992) vytvořili spolu se spolupracovníky metodu nazvanou Comperensiv proces analysis method (CPA). Tato metoda se skládá ze tří částí:

- Zkoumání kontextu, ve kterém se významná událost objevila
- Zkoumání významných prvků události – např. interpretace terapeuta, vyjádření emoce
- Vliv významné události – např. redukce symptomu, klient se cítí lépe

Dva typy CPA:

- Analýza jednotlivých událostí (častější a typičtější)
- Analýza témat napříč všemi událostmi v sezení (méně využívaná)

Společným rysem CPA je, že se klade důraz na pohled klienta a na pohled terapeuta. Předpokládá se, že oba mají k procesu sezení privilegovaný přístup, protože ho oba zažili. Proto je u nich mnoho sdíleného základu a osobní zkušenosti, které nelze zachytit v nahrávce

nebo přepisu. Je to jejich osobní, momentální zkušenost, kterou nelze zprostředkovat nahrávkou nebo přepisem. Dosavadní výzkumy ukazovaly, že při srovnávání pohledů klienta a terapeuta, a případně ještě vnějšího pozorovatele / výzkumníka, se často objevovaly dost významné rozdíly (Elliott & Shapiro, 1992).

Autoři CPA (Elliott & Shapiro, 1992) upřednostňují epistemologický pohled před objektivistickým. Nesdílejí pohled, že pravda je objektivisticky daná a že existuje pouze jeden správný pohled na to, jak má sezení vypadat. Proto se snaží zahrnout různé perspektivy a začlenit je do širšího pohledu, vytvořit prostor, aby tyto různé pohledy mohly být vedle sebe.

Autoři vytvořili na základě inspirace Gergenem a jeho Interpersonal proces recall (mezilidské oživení / přivolání si procesu) metodu Brief structure recall - BSR (krátké strukturované oživení). V rámci BSR je klientům a terapeutům puštěna nahrávka sezení a oni mají na základě poslechu této nahrávky vybrat nápomocné momenty změny. Poslech je cíleně zaměřený na významné momenty změny, není to pouze volný poslech. Je snaha přivést klienta a terapeuta k identifikaci nejvíce nápomocných momentů v sezení a následně je o tomto významném identifikovaném momentu vedeno s klientem a terapeutem interview. Pro zachycení významných momentů se používají různé nástroje, například dotazník HAT. Pro potřeby tohoto výzkumu jsem po konzultacích s vedoucím své práce, Mgr. Leošem Zatloukalem Ph.D. et Ph.D. vytvořil alternativu v podobě dotazníku UMET (bude popsáno později). Alternativou může být zaslání nahrávky a přepisu sezení klientům a terapeutům, aby identifikovali významné momenty změny a následně s nimi vést o těchto jimi vybraných momentech interview. Tento postup jsem zvolil ve svém výzkumu já.

Principy výzkumu významných momentů v terapeutických sezeních (McLeod, 2001, CPA – s.124).:

- V terapeutických sezeních existují významné momenty nebo události, během nichž klient prožívá pozitivní, smysluplné a přetrvávající posuny ve svém uvědomění, porozumění sobě a nebo ve svém já. Jedná se o významné momenty spojené s terapeutickou změnou. Lze také zapojit analýzu brzdících nebo ne-pomáhajících momentů, ale těm je většinou věnována mnohem menší pozornost.
- Významné procesy, které se dějí během terapie jako celku jsou nejlépe viditelné právě během významných momentů. To znamená, že lze snadněji pozorovat tyto aspekty

terapie, které způsobují terapeutickou změnu, tím, že vybereme významné momenty. Než bychom se snažili pozorovat vše, co se během sezení stalo.

- Komplexita terapeutického procesu se nejsnáze zachytí skrze mikroanalýzu poměrně krátkých segmentů interakcí. Pokud bychom zkoumali dlouhé úseky, tak komplexita veškerého dění způsobuje, že udělat nějakou smysluplnou analýzu a nabídnout vysvětlení by bylo nesmírně obtížné, téměř nemožné.
- Nejlepší způsob, jak porozumět významné události je ten, že zachytíme a zkombinujeme pohledy všech zúčastněných – klienta, terapeuta a případně vnějšího pozorovatele / výzkumníka.

Při CPA její autoři většinou používají nahrávky a na konci sezení jsou klient i terapeut požádáni, aby vyplnili dotazník HAT a tím identifikovali nejvýznamnější, nejvíc nápomocné momenty v sezení a také tu nejméně nápomocnou. Autoři uvádí, že není nutné využívat pouze HAT, ale je možné využít i jiný způsob identifikace významných momentů, např. přímé dotazování na momenty, které zajímají výzkumníka (např. momenty ticha v sezení) (McLeod, 2001, CPA – s.124).

Autoři také uvádějí jejich způsob využití Brief structure recall (BSR), kdy jsou klient a terapeut požádáni, aby si poslechli část nahrávky, kde je identifikovaný významný moment a k tomu minutu před ním a minutu po něm. Následně jsou výzkumníkem dotazováni za využití otevřených otázek, např. na to, co učinilo uvedený moment významným, na nějakou jeho významnou část, jaké byly jejich záměry v uvedeném momentu, jaké si myslí, že byly záměry druhé osoby v interakci, jaké byly jejich reakce na akci druhého a další (McLeod, 2001, CPA – s.124).

Po identifikaci významných momentů v sezení je možné s nimi dále pracovat za využití různých metod (McLeod, 2001, CPA – s.124):

- Konverzační analýza (tuto metodu jsem zvolil ve svém výzkumu, konkrétně mikroanalýzu komunikace ve významných momentech)
- Identifikace klientových a terapeutových záměrů a módů reakcí
- Obsahová analýza
- Analýza významů jednotlivých výroků

- Zkoumání a analyzování terapeutova terapeutického stylu
- Zkoumání a analyzování emočních stavů klienta a terapeuta (na základě toho, jak spolu mluvili a jak se projevovali)

Autor knihy (McLeod, 2001) uvádí, že spoluautor metody CPA (Elliot) sám vyzývá výzkumníky, aby si tuto metodu upravovali podle potřeby. Metody a kategorie zde prezentované jsou zamýšlené jako sada nástrojů, které mohou pomoci nasměrovat, dát doporučení. Ale nejsou zamýšleny jako definitivní nebo přísně daný předpis. Výzkumník může použít tuto sadu pro to, aby vytvářel nové metody, pokud se taková potřeba objeví, nebo aby rozšířil CPA o některé dílčí části nebo některé vypustil, pokud by to vnímal jako užitečné.

5.8. Kritéria výběru výzkumného vzorku

Základními kritérii pro výběr výzkumného vzorku a sběr dat bylo:

- Jedná se o supervizní konzultace.
- Do vzorku byly zařazeny výhradně individuální supervize, v některých případech za účasti reflektujícího týmu a v několika případech vedené dvojicí supervizorů. Konzultování ve dvojici supervizorů a za přítomnosti reflektujícího týmu je velmi rozšířenou technikou práce v různých vzdělávacích aktivitách týmu Dalet. Obojí bývá většinou velmi kladně hodnoceno klienty, především práce s reflektujícími týmy je klienty velmi oblíbená a hodnotí ji jako přínosnou pro zvýšení užitečnosti supervize. Současně obě uvedená aranžmá přispívají k profesnímu rozvoji supervizorů i členů reflektujících týmů.
- Supervizní konzultace proběhly se sociálními pracovníky nebo dalšími pracovníky v kontextu sociálních služeb.
- Supervizní konzultace byly realizovány supervizory za využití přístupu zaměřeného na řešení.
- Supervizoři i supervidovaní dali souhlas s nahráváním supervizních konzultací a zpracováním nahrávek v rámci tohoto výzkumu (v prepisech a pro potřeby tohoto výzkumu byla jména supervizorů i supervidovaných změněna, některé identifikační údaje, např. jména měst, anonymizovány). Prepisy konzultací jsou přílohou této práce.

- Supervizoři i supervidovaní souhlasili s jejich zapojením do výzkumu formou vyplnění dotazníku UMET a následným rozhovorem s výzkumníkem ohledně vyplněného dotazníku. Také tyto rozhovory byly nahrávány a využity při zpracovávání této práce. Vyplněné dotazníky UMET jsou přílohou této práce (jména a další osobní údaje jsou anonymizovány – začerněny).

5.9. Zdroje dat pro výzkum

Jako zdroj pro sběr a analýzu dat jsem oslovil členy týmu Dalet, který v ČR rozvíjí přístup zaměřený na řešení a jehož jsem současně členem. Jeho členové sami realizují supervize v různých kontextech, především v oblasti sociální práce, ale také např. ve zdravotnictví nebo vzdělávání. Současně všichni působí jako lektori a supervizoři v supervizních, koučovacích a psychoterapeutických výcvicích a dalších vzdělávacích akcích. Všichni mají psychoterapeutické a supervizní vzdělání, absolvovali výcviky především v systemickém přístupu a v přístupu zaměřeném na řešení. Někteří mají koučovací vzdělání v přístupu zaměřeném na řešení certifikované Mezinárodní asociací koučů (ICF - International Coach Federation, <https://coachfederation.org/>) a stále se sami vzdělávají. V rámci svého rozvoje a současně rozvoje přístupu zaměřeného na řešení v ČR organizují semináře a workshopy s kolegy ze zahraničí, především s čelními představiteli přístupu zaměřeného na řešení. Mezi nejbližší spolupracovníky ze zahraničí patří např. Harry Korman (Švédsko), Ben Furman (Finsko), Peter Szabo (Švýcarsko, MCC), Rob McNeilly (Austrálie) a Klára Giertlová (Slovensko), se kterými tým Dalet spolupracuje opakovaně a udržuje s nimi velmi blízké přátelské vztahy (více na <http://www.dalet.cz/mezinarodni.php>). Dle možností a potřeb využívá také jejich služby pro vlastní supervizní potřebu.

Pro výzkum jsem vybral 8 supervizních konzultací členů týmu Dalet s jejich supervidovanými klienty. Některé supervize proběhly v rámci psychoterapeutických výcviků s účastníky těchto výcviků, sociálními pracovníky, především z neziskových organizací. Některé konzultace probíhaly také za účasti reflektujících týmů⁸. Reflektující týmy se zrodily v rámci postmoderních přístupů a jsou využívány v různých formách nejen v psychoterapii, ale také v dalších formách konzultací, včetně supervizních (Zatloukal, Vitek, 2013).

⁸ Více na: <http://dalet.cz/Clanky/reflektujici-tymy.pdf> nebo na: <http://narativ.cz/cs/reflektujici-proces-reflecting-process>

5.10. Sběr dat

Základním zdrojem dat byly nahrávky supervizních konzultací. Tyto nahrávky byly pořízeny a do výzkumu zařazeny se souhlasem konzultantů / supervizorů (dále jen supervizoři) a supervidovaných klientů / uživatelů supervize / supervizandů (dále jen supervidovaní nebo supervidovaní klienti). Následně byly všechny nahrávky přepsány a poskytnuty zpětně supervizorům i supervidovaným klientům k analýze užitečných momentů posunu. K tomu jim byl poskytnut speciálně pro tento výzkum upravený dotazník UMET (viz dále). Po vyplnění dotazníku jsem se všemi vedl samostatné individuální rozhovory o těchto užitečných momentech posunu. Následně jsem provedl porovnání shody vybraných významných momentů v rámci každé konzultace. Ve významných momentech, kde došlo ke shodě, jsem provedl mikroanalýzu konverzace.

5.11. Metoda zpracování dat

Při volbě metody jsem vycházel z výše uvedených metod a principů výzkumu významných momentů a pro tento výzkum je upravil následujícím způsobem.

Na základě dotazníku HAT (Llewelyn, 1988, Llewelyn, S. P., Elliott, R. et al., 1988) jsem po konzultacích s Mgr. Leošem Zatloukalem Ph.D. et Ph.D. vytvořil dotazník UMET (Useful moments and events of therapy form – Formulář užitečných momentů a událostí terapie / supervize). Dotazník je ve dvou variantách, jedna varianta pro supervidovaného klienta a druhá varianta pro supervizora. Tento dotazník jsem použil ve výzkumu významných momentů v supervizních konzultacích zaměřených na řešení.

Nejdříve jsem oslovil členy týmu Dalet, zda mají k dispozici nahrávky svých supervizních konzultací a souhlas s jejich využitím k výzkumným účelům. Současně jsem je požádal, zda by bylo možné další nahrávky cíleně pořizovat. Tyto nahrávky jsem shromažďoval a pořizoval jejich přepisy. Po určité době (cca 6-12 měsíců) každý z participantů výzkumu (přímí aktéři supervizních konzultací, tj. supervizoři a supervidovaní klienti) obdrželi nahrávky jejich supervizních konzultací a současně přepis nahrávek těchto konzultací. Vycházel jsem z předpokladu, že někomu se lépe pracuje s nahrávkou a někomu s přepisem, případně kombinací obou možností. Společně s těmito podklady dostali také k vyplnění dotazník UMET (formuláře dotazníku UMET pro supervizora i pro supervidovaného klienta

jsou přílohou této práce, stejně jako vyplněné dotazníky od všech participantů). V rámci tohoto dotazníku měli každý samostatně vybrat v každé konzultaci jeden až tři významné momenty posunu a na číselné škále 1-10 označit jejich užitečnost (1=nejméně užitečný, 10=maximálně užitečný). Následně jsem s každým vedl samostatně rozhovor o těchto vybraných významných momentech posunu, abychom je podrobněji popsali. Supervidovaným a supervizorem vybrané významné momenty posunu v jednotlivých konzultacích jsem porovnal a hledal shodu. Pokud k této shodě došlo, tzn., že mezi třemi vybranými momenty se vždy aspoň jeden vybraný moment shodoval (bez ohledu na pořadí), vybral jsem tento moment k mikroanalýze konverzace. Pokud došlo k více shodám, vybral jsem momenty, které měly v součtu menší celkový součet. Pokud by došlo ke stejnému součtu u dvou momentů (např. by byla shoda u momentů 1 a 3 a druhá shoda u momentů 2 a 2, vybral bych moment, který se u jednoho z participantů umístil výše. V uvedeném případě by to znamenalo výběr momentů 1 a 3. Pokud se ve vybraných momentech posunu v jedné konzultaci neobjevila u supervidovaného klienta a supervizora žádná shoda, vybral jsem k mikroanalýze konverzace dva momenty, vždy první moment zvolený supervidovaným a první moment zvolený supervizorem.

Vybrané momenty jsou v rámci zachování autenticity popsány přesně tak, jak je popsali supervizoři a supervidovaní klienti v dotazníku a při rozhovoru s výzkumníkem. Psaný text není výzkumníkem gramaticky upravován, např. jsou i ponechána velká písmena v souvislém textu (viz např. vyjádření supervidované klientky v první konzultaci).

5.12. Limity a omezení výzkumu

Jako možné omezení lze vidět v první řadě to, že já sám jsem také členem týmu Dalet a realizuji supervizní konzultace i supervizní vzdělávání. V rámci práce s tímto omezením a za účelem toho, abych mohl více zaujmout pozici výzkumníka, jsem pro potřeby tohoto výzkumu nezařadil žádné moje individuální supervizní konzultace. Nahrávky svých individuálních supervizních konzultací jsem poskytl k výzkumným analýzám jiným výzkumníkům. Pouze u konzultace číslo 3 jsem jedním z dvojice supervizorů a své hodnocení užitečných momentů této supervize nezařazuji do tohoto výzkumu, abych jako výzkumník tímto způsobem neovlivňoval výsledek výzkumu.

Uvědomuji si možnost vlivu mé znalosti celé zkoumané problematiky na výzkum. Vědomě

jsem s tímto aspektem pracoval, reflektoval svoji pozici a snažil se minimalizovat můj možný vliv v rámci sběru dat a analýzy dat. Můj pohled na jednotlivé momenty a události se nejvíce projevuje v závěrečných shrnutích. Pro tuto činnost naopak považuji moji dlouholetou znalost celé problematiky a jazyka⁹ za užitečnou.

Jako další možné omezení výzkumu lze vidět také to, že všechny konzultanty osobně a blízce znám a také znám jejich práci¹⁰. Proto bylo pro potřeby výzkumu velmi důležité udržet si pozici pozorovatele / výzkumníka a nenechat se ovlivnit sympatiemi k jednotlivým kolegům. Také toto omezení jsem po celou dobu výzkumu reflektoval a vědomě s ním pracoval.

Dalším možným omezením by mohla být skutečnost, že výběr významných momentů proběhl s delším časovým odstupem od supervizní konzultace a nikoliv hned po jejím ukončení. V průběhu výzkumu se však ukázalo, že takovýto návrat k supervizi formou poslechu nahrávky, četbou přepisu nahrávky, vyplněním dotazníku a rozhovorem o užitečných momentech byl často neformálním pokračováním supervize a přinesl zajímavé výsledky především v aspektu zkoumání významného momentu a jeho výsledků v praxi supervidovaného klienta. Participanti měli možnost podívat se na supervizi a její významné momenty s časovým odstupem a posoudit významný moment také v kontextu jeho vlivu na život participanta po skončení supervize. Někteří přímo při rozhovoru se mnou zdůraznili, že pro ně byl tento návrat k supervizi užitečný.

⁹ Jazyka přístupu zaměřeného na řešení i jazyka supervizi.

¹⁰ Všichni jsme kolegové v týmu Dalet

6. Presentace výzkumných zjištění

V následující části práce budu prezentovat zkoumání významných momentů posunu v osmi supervizních konzultacích. Ve všech, kromě první uvedené konzultace, došlo ke shodě mezi významnými momenty vybranými supervizorem a významnými momenty vybranými supervidovaným klientem. Vždy na úvod je uvedena krátká informace o supervizní konzultaci, následně jsou v tabulkách uváděny významné momenty vybrané jednotlivými přímými aktéry konzultace, včetně pořadového čísla vybraného momentu (zda ho vybrali jako první, druhý nebo třetí moment) a jakou užitečnost mu přisoudili na škále od 1 do 10 (viz výše Metoda zpracování dat). Tučně je vyznačen významný moment, u kterého došlo ke shodě ve výběru přímých aktérů supervizní konzultace. Také jsou v tabulce uváděna čísla vstupů jednotlivých aktérů v přepisu dané konzultace. Dále pod tabulkami vkládám doslovný přepis vybraných významných momentů, kde došlo ke shodě supervizora a supervidovaného (je uveden kurzívou) a do něho vkládám svoje komentáře – mikroanalýzu konverzace daného momentu. Tyto moje komentáře jsou pro snadnější orientaci v textu psány podtrženým písmem. Vstupy supervizora jsou označeny S: a vstupy supervidovaného klienta K:, pokud konzultuje současně více supervizorů jsou označeni S1: a S2:. Pokud je přítomný reflektující tým, jsou vstupy jeho členů označeny T1:, T2:, Následuje čas vybraného momentu v nahrávce konzultace a moje reflexe / komentář ohledně celého vybraného významného momentu.

V supervizních konzultacích 1-4 pracují různí supervizoři a supervidovaní klienti. V supervizních konzultacích 5-8 je stejná dvojice aktérů, všechny supervizní konzultace vede stejný supervizor se stejnou supervidovanou klientkou. Tyto konzultace na sebe navazují. Můžeme tak v této práci sledovat polovinu zkoumaných supervizních konzultací, které byly každá samostatná a druhou polovinu jako ucelenou supervizní spolupráci v průběhu čtyř supervizních konzultací. Návaznost supervizních konzultací ve druhém případě můžeme nejvíce vidět na používání metafor cirkusového prostředí při rozvíjení různých řešení v pracovním životě supervidované klientky.

6.1. Významné momenty posunu v supervizní konzultaci č. 1

Informace o konzultaci:

Konzultace proběhla s účastnicí psychoterapeutického výcviku pracující v sociálních službách na pozici terapeutky a sociální pracovnice. Konzultovali společně dva supervizoři a jedna klientka, ke konzultaci byl přizván reflektující tým.

Významné momenty posunu z pohledu supervizora 1

Číslo a škála momentu ¹¹	Číslo vstupů v přepisu	Komentář supervizora ¹²
1 7	51-130	Práce s metaforou (noha na suchu a noha v bahně) – více rozvíjíme popis nohy na suchu a jak jí tato noha na suchu pomáhá při práci s klientem. Za pomoci této metafory mapujeme preferovanou budoucnost. Klientka si uvědomila své zdroje, které již někdy ke zvládnutí „těžkého“ klienta použila. Moment, kdy jsme se klientky ptali, zda je v konzultaci něco, s čím je při práci se svým klientem spokojená. A dále zda již někdy zvládla „těžkého klienta“, aby po takové konzultaci nebyla „vyšťavená“. Mapujeme výjimky, pak zdroje, které pak využíváme.
2 5		Moment, kdy si klientka uvědomila, že by s „obtížným“ klientem pracovala vždy stejně, nehledě na to, zda je takový klient ještě v péči dalších odborníků (psychiatr, klinický psycholog apod.). Klientka si více uvědomila své dovednosti a bezpečí SF přístupu. Byla to reakce (otázka) na sdělení klientky, že, pokud by byl její klient v péči jiných odborníků, byla by klidnější. Práce s rozdílem. 51. minuta - 51. minuta (klientka se pak nad tímto zamýšlí ke konci konzultace (56. minuta)
3		Nebyl supervizorem vybrán

Významné momenty posunu z pohledu supervizora 2

¹¹ Pořadové číslo momentu dle preferencí supervizora nebo supervidovaného a umístění vybraného momentu na škále užitečnosti. Škála je kalibrována v rozmezí 1-10, kde 1 je nejmenší užitečnost a 10 je největší užitečnost momentu. Vždy výše umístěné číslo je pořadové číslo momentu a níže umístěné číslo je umístění momentu na škále užitečnosti.

¹² Vlastními slovy supervizora z dotazníku UMET a z nahrávky rozhovoru ohledně uvedeného významného momentu posunu. (Toto se týká všech následujících komentářů supervizorů.)

Číslo a škála momentu	Číslo vstupů v přepisu	Komentář supervizora
1 7	51-130	Utilizace klientčiny metaforu o dvou nohou (jedna noha se zanoří do problémového a druhá zůstane na suchu. Klientka tuto metaforu naznačila a pracovníci ji rozvinuli (nejprve metaforicky a přenesením do běžného života). Pomohla klientce vnímat další možnost (než buď a nebo) a klientka si mohla uchopit metaforický význam do konkrétní životní situace. Klientka naznačila metaforu – supervizoři se na ni zeptali, zastavili se u ní a rozvíjeli ji v dialogu, poté se zeptali, jak by to vypadlo v reálném životě a ptali se na podrobný popis. (vlastně na preferovanou vizi v kontextu této metaforu).
2 3		Zkoumání cíle konzultace – zaměření na žádoucí výstup z konzultace. Mohlo dojít k vyjasnění očekávání a specifikaci žádoucího směru, na kterém můžeme dál spolupracovat. Od toho, co nefunguje, posun k tomu, co žádoucího může být. Doptáváním na cíl – co si chce klientka odnést, co užitečného by mohlo být výstupem z konzultace První třetina konzultace - cca 10 min
3 3		Vstup reflektujícího týmu – nabídka různých pohledů na situaci, klientka si odnáší odsud užitečný podnět. Podle mne ji umožnila vidět, že papír s diagnózou by vlastně zásadně nezměnil její přístup ke klientce. V pozici terapeuta jsem tím přispěl pouze tak, že jsem tomu dal prostor. Práce reflektujících týmů je v rámci sf spíše okrajová záležitost, i když v rámci postmoderních přístupů se objevuje tento způsob práce často. Poslední třetina - 10 minut

Významné momenty posunu z pohledu supervidované

Číslo a škála momentu	Číslo vstupů v přepisu	Komentář supervidované ¹³
1 9,9	28-50	S2 se ptá, co se mi povedlo v setkání – viz. Minifilmik. Uvědomění si, že jsem zapoměla na události, díky kterým bylo sezení také užitečné...můj lepší pocit, uklidnění, ocenění mi pomáhá a sama jsem si ho našla, díky otázce...jinak by to zapadlo v mé

¹³ Vlastními slovy klienta z dotazníku UMET a z nahrávky rozhovoru ohledně uvedeného významného momentu posunu. (Toto se týká všech následujících komentářů supervidovaných.)

		negativitě... S2 se uměl dobře zeptat:-)... a já vnímavě reagovat, aniž bych to řekla vše nahlas...bylo to ve mně, hřejivý pocit, pocit uvědomění aha..tak zas tak jsi to sezení neprojela. Podívej, kolik ti toho jde a celkem důležité věci. Já potřebuji ocenění, hledat dobré...způsobuje to aha zážitek a nakopává mě to. Potřebuji zvyšovat sebeúctu a tohle je jedna z cest. Důležité je, že to nebylo a tak Gabčo tohle ti jde..ale sama si najdi... Od 10. minuty - cca 4 minuty.
2 9,8		Ted' zptětně při této reflexi v r. 2017...S2 se ptá „jaký smysl má takto žít?“ Nemá smysl se trápit, pokud mě něco zatěžuje...uvědomění si mých pravých životních hodnot...rodina, přerušení výcviku...jít do jiné skupiny, nelámat nic přes koleno....nejlepší otázka ze všech!!!! těžko se popisuje co za pocity ve mě vyvolává...jsou hodně o něčem vyšším...víře...a jedna noha na suchu už mi v tomhle směru moc nestačí. Možná je reálnější, dá se tak žít, ale obě na suchu jsou lepší:-). Prošla jsem od té doby hodně změnami v životě a prožila náročnější období... Konec 24 minuty, teměř 25 minuta (tenkrát neměla šanci trvat, problesklo mi to hlavou, ale šla jsem cestou, že terapie mě baví a má velký smysl) TRVÁ POŘÁD... JE PRO MĚ DŮLEŽITÉ, ŽE JI TEĎ SLYŠÍM ZNOVU! PROTOŽE TEĎ SI JI KLADU SAMA I V JINÝCH CHVÍLÍCH A ŽIVOTNÍCH SITUACÍCH BEZ OHLEDU NA TUHLE KONZULTACI. UDIVUJE MĚ, JAK JSEM JI TENKRÁT PŘEŠLA. TÍM, ŽE MĚ BAVÍ TAHLE PRÁCE....ŠLO I O TRÉMU A ŽE MI VE SKUPINĚ NEBYLO ÚPLNĚ DOBRĚ. TO MOJE Odpovědi MOŽNÁ TROCHU OVLIVŇOVALO. MÁM POCIT , ŽE JSEM ODPOVÍDALA TROCHU MIMO...NĚKDY
3 9,8		S1...aktuální stav ohrožení. Pocit uklidnění, že S1 říká ze své zkušenosti....jde o aktuální stav, kdy můžeme sebe nebo druhé ohrozit (ohl. povinnost). Ujištění, uklidnění, zkušenost zkušenějšího, nemusíš se bát, jednala jsi správně, nejsi tedy zodpovědná za další vyvoj situace. S1, to zkušeně vychytil.... Zná asi má citlivá místa... Vyplýnulo mu to možná z rozhovoru, má životní zkušenosti. Ujištění jsem potřebovala, dám na podněty zkušenějších. během 50 min - cca do 53min Klientka uvedla ještě další dva významné momenty v konzultaci, zde však uvádím pouze první tři.

V tomto případě se oba supervizoři shodli na jednom významném momentu posunu. Klientka vybrala oproti momentům vybraným supervizory jiné významné momenty. Proto dále analyzují první moment vybraný klientkou a následně moment, na kterém se shodli oba supervizoři.

Přepis momentu posunu vybraného klientkou na prvním místě.

- (28) S2: *A teďko, Gabčo, kdyby sis měla projet takový ten minifilmík těch dvou setkání, zkus říct, teda zkus si uvědomit, které chvíle považuješ za nejužitečnější v tom procesu jako kdyby ne ze strany té klientky, ale ze strany toho, cos dělala ty, s čím jsi nejvíc spokojená.* Supervizor navazuje na předchozí část rozhovoru, ve které supervidovaná popisovala svá dvě setkání se svojí klientkou a vyzývá ji, aby vybrala užitečné chvíle v těchto rozhovorech, co ona jako konzultantka tam dělala užitečného. Lze usuzovat na to, že se zde projevuje supervizorova teorie – zaměřit se na užitečnost v popisu setkání a využít k tomu metaforu minifilmíku. (Práce s výjimkou.)
- (29) K: *Hmm...*
- (30) S2: *Zkus si to klidně tak jako kdyby projet, jo? A vyhmátni jednu, dvě, tři, čtyři takový chvíle. Mě by to moc zajímalo, s čím vlastně jsi byla spokojená v té konzultaci.* Supervizor opakuje a dále upřesňuje svoji výzvu k supervidované. Zapojuje také to, že ho to moc zajímá.
- (31) K: *Hmm... No s navázáním toho vztahu, že vlastně na druhou... já vím, že to tam mám takový hodně ty protiklady jo, že na druhou stranu taky se s ní o tom bavím, že možná to jo se mnou nějak zahýbalo, ale není to, že bych z toho byla úplně zděšená, že se mi to docela líbilo jako se bavit o těch zdrojích jo, o duchu lišky a o andělech a podle mě jí to hrozně jako z těch jejích slov pomohlo, že říkala fakt jako se o tom nemůže bavit kromě těch kamarádek s nikým jiným, takže to mám pocit, že se mi povedlo.* Supervidovaná popisuje momenty, které ve svém sezení s klientkou považuje za užitečné.
- (32) S2: *Super, takže navázání vztahu...* Supervizor si vybírá první část reakce supervidované, oceňuje ji a opakuje její slova.
- (33) K: *Hmm...*
- (34) S2: *Tos dělala tím, že ses jako zajímala o ni...* Supervizor parafrázuje slova supervidované a chce v tom pokračovat.

- (35) K: *Hmm... fakt mě to hodně... Supervidovaná chce ale pokračovat ve svých myšlenkách (že jí to baví), ale supervizor jí nenechává mluvit a pokračuje sám.*
- (36) S2: *...a o to, jak to prožívá... Co ještě? Ještě další z toho filmíku, další moment? Supervizor dokončuje parafrázování a chce dál rozvíjet popis užitečných momentů na filmíku.*
- (37) K: *Pak jsou to hodně ty výjimky, jako když jsme se fakt zaměřili úplně v těch největších, mě napadá takový blbý slovo, krizích, který ona má nebo co zažívala samýho negativního za ten život s tou rodinou, kdy fakt táta pil a všechno, tak se nám tam fakt dařilo hledat, kdy s tou mámou to funguje, že jsou fakt třeba i pěkný dny, kdy oni se spolu zasmějou, kdy jdou někam ven, takže tady ty SF techniky, výjimky a to se mi dařilo mám pocit. Supervidovaná popisuje další užitečné momenty v podobě práce s výjimkami.*
- (38) S2: *Super, a i se ti to dařilo rozvíjet s ní nebo popisovat? Supervizor se zajímá, zda se práce s výjimkami dařila.*
- (39) K: *Jo. Supervidovaná přesně reaguje na uzavřenou otázku supervizora svojí odpovědí (Dařilo se ti to? – Jo.)*
- (40) S2: *Jo? Supervizor opakuje pro klientce a pouze intonací hlasu přidává k její odpovědi otazník. Z toho lze usuzovat, že se supervizor snaží, aby supervidovaná tuto odpověď více rozvedla.*
- (41) K: *Jo, že fakt jsme šly do těch detailů, i to, že vezmeme psa, jdeme spolu s mámou někam na procházku, bavíme se s mámou o těch reálných věcech, o prodeji domu, nejenom to, že se hádáme, takže to bylo docela, i kdo k tomu pomáhá, sestra, takže to mě, jo a ještě jeden novej kamarád, toho tak, to mi přijde, že se dařilo. Supervidovaná reaguje na předchozí vstup supervizora a popisuje podrobněji práci s výjimkou.*
- (42) S2: *Hmm...*
- (43) K: *No a ty zdroje a tam já mám ten votazník... Supervidovaná se vrací k části rozhovoru, kde měla pochybnosti o andělských zdrojích.*
- (44) S2: *Hmm, hmm... Zde mi přijde zajímavé, že reakce supervizora je téměř stejná jako v jeho předchozím vstupu. Ale v každém případě takto reaguje na něco zcela jiného – poprvé na rozvoj popisu užitečného momentu a podruhé na popis nejasností (tam já mám ten votazník).*
- (45) K: *Tady ty zdroje, ty andělský... A tys chtěl to, co se mě fakt dařilo, že? Že mám pocit... Supervidovaná si sama zopakuje oba směry, kterými se předchozí*

konverzace ubírala.

- (46) S2: *No, no, takže tam máme navázání vztahu, výjimky, rozvíjení těch výjimek do nějakých detailnějších popisů... Supervizor si vybírá druhou část vstupu supervidované (odpovědi na to, na co se ptal v úvodu tohoto momentu) a shrnuje je.*
- (47) K: *Hmm...*
- (48) S2: *Co ještě? Po přitakání klientky se supervizor zajímá o další užitečné vstupu supervidované.*
- (49) K: *Přemýšlím... To asi stačí? Supervidovaná popisuje svůj vnitřní stav (přemýšlím) a ukončuje konverzaci o učitečných momentech ve svých sezeních.*
- (50) S2: *Super, díky, díky. Jenom jsem to říkal technicky to „Co ještě?“, jinak jsem v pohodě, taky mně to stačí. Děkuju. Supervizor oceňuje nebo se s jemu vlastním způsobem připojuje ke klientce (super), vysvětluje svůj předchozí vstup a také ukončuje tuto část konverzace.*

Čas vybraného momentu posunu v nahrávce konzultace: 11 min – 15 min

Reflexe / komentář výzkumníka ohledně vybraného významného momentu

V tomto významném momentu, který vybrala supervidovaná jako nejvýznamnější, využil supervizor svoji teorii a své dovednosti vést supervizní rozhovor v souladu se svým přístupem (přístup zaměřený na řešení). Zaměřil se, za využití metafory filmíku, na užitečnost v práci supervidované. Ta si sama uvědomila, že zapomněla na události, kterými byla její sezení také užitečná. Díky tomu získávala během supervize lepší pocit a uklidnění. Uvědomila si, že jí ocenění pomáhá a sama si ho ve své práci našla, jako odpovědi na otázky supervizora. Sama uvádí, že uměla vnímavě reagovat na otázky supervizora, uvědomila si, co umí a současně důležitost těchto svých dovedností. Také uvádí, že si uvědomila potřebnost ocenění své práce, protože jí to nakopává a zvyšuje její sebeúctu. Za důležité považuje, že jí to neříká supervizor, ale že má možnost si na tyto věci přicházet sama.

Jako zajímavé mi přijde, že v tomto výzkumu, zaměřeném na významné momenty v supervizních konzultacích, se hned v prvním supervidovanou klientkou vybraném významném momentu objevuje práce s užitečnými momenty a s momenty, se kterými je spokojená v její psychoterapeutické práci. V tomto výběru konkrétní konzultace, ani v jejím zařazení jako konzultace č.1 nebyl předem žádný záměr výzkumníka související s tímto jevem. Až po provedení porovnání shody vybraných momentů a při provádění mikroanalýzy konverzace jsem si uvědomil tento zajímavý jev (a dost mě to zaujalo a také dost pobavilo).

V rámci metodologie přístupu zaměřeného na řešení mohu konstatovat, že zde supervizor využil práci s výjimkou.

Přepis momentu posunu vybraného v supervizi č. 1 oběma supervizory (včetně čísel vstupů).

- (51) *SI: Mě ještě zaujalo, Gabčo, tys říkala, že tě ty příběhy lidí někdy hodně pohlcují, Supervizor se vrací k předchozí části konzultace, kdy supervidovaná mluvila o tom, že jí někdy příběhy klientů pohlcují. Supervizor se v konverzaci připravuje na svoji další otázku. Dle jeho následující reakce lze usuzovat na to, že ho pravděpodobně zaujalo vyjádření supervidované, že se to děje někdy.*
- (52) *K: Ale tím, že mě jako fakt baví, ale pak mě pohltí, no nebo ... Supervidovaná se snaží vysvětlit, proč se to tak děje (baví jí to), supervizor jí nenechává tuto myšlenku dál rozvíjet a pokračuje ve svém předchozím vstupu.*
- (53) *SI: Hmm... Jenom přemýšlím, jestli se stalo někdy, že tě to takhle pohltilo a byla jsi v pohodě? Nebo že tě to tak zajímalo ten příběh a byla jsi v pohodě. Jak s tím vlastně pracuješ jindy? Že jsem i slyšel na začátku, říkalas „Já bych taky potřebovala jako v téhle supervizi, pak by se mi to mohlo hodit i pro příště, kdyby zas přišel takovej nějaký klient, že bychom se teďka nevěnovali tomu příště, ale jestli náhodou už něco takovýho jsi zažila v terapii a jak jsi s tím pracovala, tak abys v tom byla v pohodě. Supervizor se ptá na situace, kdy příběh klientů supervidovanou pohltit nebo hodně zaujal a přesto byla v pohodě – ptá se na výjimku z problému. Současně říká, že slyšel přání supervidované naučit se pro takovéto situace něco, co by mohla využít v dalších konzultacích.*
- (54) *K: No zažila. A to jsou pro mě asi vždycky takový témata, pro mě, který znamenají něco jako už víc, jako smrti a,... takže to bylo vlastně s jednou klientkou, které umřel táta, bylo to pro ni hodně silný, že zanechal spoustu dluhů, tak teď začla chodit, a to se mnou taky jako, já to hned poznám, tady to se mnou prostě šíleně hýbe a já jsem pohlcená v každém detailu. A pak to bylo ještě s jedním klientem, který miloval sport, prostě mladej borec a skončil na vozíku. A tam se mě jako stalo zas ještě podobný, že sice mě to pohltilo, ale on mě rozhodil, a teď právě přemýšlím, jak já jsem se tam srovnala. Tam mě to třeba trvalo, tam to bylo, že on mi řekl, „Na co vy se mě to tak blbýho ptáte, že vypadáte jako docela inteligentní ženská“ a mě to jako fakt zajímalo, to bylo právě že mě to zajímalo... jsem se asi nějak odpojila, nevím, říkám „sakra“, tak jsem se ho zeptala „Tak vás to naštvalo“ a on ne, „Nenaštvalo,*

ale přijde mi to jako stupidní otázka“. A tam jsem cítila najednou, já se vždycky cítím jako ohrožená takovým nějakým, někým sebejistým nebo někým takový rázným a tam já jsem se třeba z toho úplně rozechvěla, ale přemýšlím, ale hodila jsem se tam do klidu...Supervidovaná popisuje dvě situace, které jí rozhodily, čímž reaguje na první část supervizorovi otázky. Říká, že se srovnala a dostala do klidu, ale zatím nehovoří o tom jak. Spíš z její odpovědi vyplývá, že na tuto část otázky supervizora zatím nezná odpověď a že jí zajímá.

- (55) *SI: Hmm...Supervizor citoslovcem přitaká a nechává supervidovanou pokračovat.*
- (56) *K: No, tam já jsem si vzpomněla na slova supervizorky, že řekla, že jako vždycky mám být s těma klientama tam namočená jenom jednou nohou, tak jsem si to představila, že jako jedna noha na suchu a druhá v bahně. Supervidovaná přináší jako jeden ze způsobů, co dělá v těžkých situacích s klienty, metaforu z předchozí práce s jinou supervizorkou – být v problémech klienta namočená vždy jen jednou nohou. Jedna noha na suchu a jedna noha v bahně.*
- (57) *SI: Hmm... Supervizor opět citoslovcem přitaká a supervidovaná pokračuje v popisu uplatnění výše uvedené metaforu v konkrétní situaci.*
- (58) *K: A mě to uklidnilo, já jsem si představila tu Věru a v hlavě jsem si řekla „A sakra Gabčo jako konec zvědavosti“ a jako, vzpomněla jsem si teď na Martina, to je haluz, že prej „vystup z technik“, jo že, mě se tam jako vybavuje jako, co říkají ti lidi na VRTu¹⁴. Tak jsem vystoupila z technik a říkám mu „Jo, je to prostě na houby, sama nevím vůbec, co bych dělala“ a tam von začal být spokojenej. Takže takhle nějak jsem se tam jako zklidnila, že jako jo „Konečně slyším, že mě tady někdo nechce radit, bla bla, že můžu sportovat a i když su na vozíku, že jsou různé sporty a tak“. Takže tam jsem se nějak zklidnila, jsem si vzpomněla na ty lidi vlastně, na ty z okolí... Supervidovaná pokračuje v popisu toho, co jí pomáhá v těžkých situacích s klienty, popisuje vzpomínky na různá doporučení kolegů a jak jí pomohly v konkrétní situaci s klientem.*
- (59) *SI: Mě tam zaujala ta noha na suchu, co tam vlastně dělá a jak ji využíváš? Supervizor se připojuje k metafoře klientky a využívá ji k další otázce, kterou se zaměřuje na to, co supervidovaná dělá a jak využívá nohu na suchu (situace, kdy není vtažena do problému klienta). Toto lze metodologicky vnímat jako otázku na*

¹⁴ VRT = výcvikový reflektující tým, součást psychoterapeutického výcviku, kdy účastníci výcviku v mezidobí mezi jednotlivými výcvikovými setkáními pracují samostatně v malých skupinách se svými klienty, nejčastěji na pracovišti některého člena VRTu.

popis výjimky.

- (60) *K: Já se najednou cítím jako strašně zpevněná, že jsem si třeba tak fakt i sedla, já fakt si to představuju, ta noha je na suchu, úplně v takové pevné botě a tato je tam prostě v té bažině. A teď jako si to úplně takhle ukotvím, sedím a fajn a jedem znovu a nějak to беру asi jiným směrem nebo to nějak vyplyne.* Supervidovaná popisuje situaci, kdy se jí daří nebýt namočená do problému klienta – kdy má nohu na suchu. Přímou tím reaguje na předchozí otázku supervizora.
- (61) *S1: Hmm, to bývá taková tvoje nějaká řekněme záchranná kotva, ta noha na suchu? Když třeba máš takovýhle klienty, který jsou pro tebe nějakým způsobem jako zajímavý, ale přitom se cítíš v těch konzultacích jako...* Supervizor se ujišťuje v užitečnosti metaforu nohy na suchu a přináší další metaforu záchranné kotvy.
- (62) *K: Hmm...* Supervidovaná citoslovcem přitaká a supervizor pokračuje.
- (63) *S1: ...nevím, nějak jako nejistá, ohrožená. Nevím, jak to mám nazvat...* Supervizor se snaží upřesnit svoji otázku na užitečnost nohy na suchu v těžkých situacích.
- (64) *K: Jo, hodně mi to pomáhá. Hmm... To za nějakou chvíli se tam takhle srovnám a je to fajn, je to lepší. Už se můžu soustředit, protože mě to jako, tak jakože najednou se odpojím a nesoustředím se tak rychle, jako abych se dala do pohody.* Supervidovaná potvrzuje, že jí toto využití metaforu hodně pomáhá a popisuje k čemu jí pomáhá.
- (65) *S2: To je zajímavá schopnost, co teď popisuješ. Mě trošku láká se zeptat, jestli je možné mít jednu nohu na suchu a jednu v tom bahně, a když jedeš se synem v tramvaji?* Zde se připojuje do konverzace druhý supervizor. Oceňuje schopnost supervidované ohledně práce s metaforou nohy na suchu a ptá se na možnost uplatnění této metaforu i v jiném kontextu. Lze předpokládat určitý záměr supervizora, že by se tato schopnost mohla projevovat také v jiném kontextu a že by mohlo být užitečné to prozkoumat.
- (66) *K: Počkej, teď jsem se... Jo, až jako su mimo tu práci jo, že...?* Supervidovaná si ujasňuje otázku supervizora, vypadá to, že jí zpočátku nedávala smysl.
- (67) *S2: No, je to možný?* Supervizor se ptá na to, zda je to možné, ale svoji otázku blíže nespecifikuje.
- (68) *K: Určitě...* Supervidovaná jednoznačně odpovídá, že určitě lze práci s metaforou nohy na suchu využít i v jiném kontextu – když jede se synem v tramvaji.
- (69) *S2: A jak?* Supervizor, se ptá, jak by jí mohla využít. Na předchozí uzavřenou otázku (Je to možný?) navazuje otevřenou otázkou (Jak by to šlo?)

- (70) *K: Ale počkej, teď jsem se možná ztratila, proč se na to ptáš, jako že jsem říkala, že se pak nemůžu soustředit po práci? To určitě, mně to jde jako dobře si představovat, tady ty věci všechny tady ty... Vidiš, to mě nenapadlo si to tam tak... Vlastně kdekoli, kde budu. Ale nebo ta tramvaj je tam nějak důležitá ještě?* Supervidovaná si ujasňuje, proč se na to supervizor ptá, zda je nějak důležitý jiný kontext uplatnění práce s metaforou nohy na suchu. Současně si sama odpovídá, že tuto metaforu může využít v jakékoliv situaci. Zde můžeme vidět, jak některá nedorozumění, někdy se používá pojem užitečná nedorozumění, mohou jít téměř současně s novými porozuměními, s objevy (vidíš, to mě nenapadlo, ...).
- (71) *S2: Ne, ne, jenom, žes říkala tramvaj, že?* Supervizor připomíná, že o jízdě se synem v tramvaji mluvila supervidovaná již dřív v konzultaci.
- (72) *K: Já jsem říkala no kdekoli.* Supervidovaná rozěiřuje kontext využití metaforu na kdekoliv. Zde lze usuzovat, že supervizor a supervidovaná mluví každý o jiném momentu konzultace.
- (73) *S1: Tys to zmínila nějak, když jedeš třeba se synem v tramvaji, myslím, že to tam zaznělo, jo že pak jako ještě myslíš na tu práci, na toho klienta, ... tak jestli tomu správně rozumím, vlastně ta otázka, ta co ti položil kolega, jestli dokážeš se potom třeba věnovat naplno synovi a svým povinnostem doma, přitom ještě třeba ti běží, dobíhají hlavou ti klienti, jestli takhle dokážeš jako fungovat, je to tak pro tebe v pohodě?* Do konverzace se opět připojuje první supervizor a snaží se vyjasnit nedorozumění mezi supervidovanou a druhým supervizorem. Připomíná konkrétní moment v předchozí části konzultace, kdy supervidovaná mluvila o své cestě tramvají se synem.
- (74) *K: No jo, to mě vůbec ale nenapadlo, to je dobrej nápad. To bych si tam mohla tak... Supervidovaná si dává do souvislostí svoji předchozí úvahu a otázku supervizora a uvádí to jako nový objev a dobrý nápad. Zde přemýšlím, zda lze toto chápat jak objev supervidované na základě otázky druhého supervizora nebo jako objev supervidované na základě doporučení druhého supervizora, které vypadalo jako otázka. Odpověď by asi mohl dát pouze uvedený supervizor podle toho, jaký záměr měl v době kladení těchto otázek ve své hlavě. Co je však jednoznačné, že ať by jeho odpověď byla jakákoliv, vedl tento postup k zajímavému objevu supervidované.*
- (75) *S2: Takže co s tím teď?* Druhý supervizor se ptá na zužitkování objevu supervidované.

- (76) K: *No vyzkouším to...* Supervidovaná říká svůj plán, že vyzkouší to, co objevila.
- (77) S2: *No, jak?* Supervizor se ptá dál, jak to supervidovaná vyzkouší. V této a předchozí otázce supervizora můžeme vnímat jeho snahu pomoci supervidované zužitkovat svůj objev v jejím dalším životě.
- (78) K: *No že si tam zase představím tak jak na té terapii. To já už si to teď zapamatuju, že tady jsme si to řekli, tak to pak udělám.* Supervidovaná popisuje, jak svůj objev zužitkuje.
- (79) S2: *Takže máme nějaký příběh, kterej tě pohlcuje. Mě tak vyvolává ta bažina ve mně, že to připomíná jo ten příběh. Taková příjemná bažinka toho příběhu... „storybahno“ (smích), to zní zajímavě že? Nebo máte nějaký jiný nápad?* Supervizor popisuje nežádoucí situaci v životě klientky a tento popis rozšřuje o svoji metaforu storybahno. Tento vstup lze vnímat jako supervizorovo uvedení kontextu pro další otázku.
- (80) K: *Psychobahno...* Supervidovaná nabízí svůj termín pro tuto metaforu a to pojem psychobahno.
- (81) S2: *Psychobahno! To je zajímavý, a to je jako, taky mě to někdy baví v tom bahně jako jo, člověk zažije několik takových filmů najednou v ten den, jo, které vidí, životních příběhů. Takže jednak je tam nějaké to story... „psychobahno“ a jedna noha je na suchu, jo? A jak se to projeví, jak to pozná ten syn na tobě? Že dokážeš v takových situacích být jednou nohou na suchu a jednou nohou v tom bahně.* Supervizor rozšřuje svůj popis nežádoucí situace a již používá pro tuto situaci pojem supervidované. Vrací se k metafoře nohy na suchu a ptá se, jak to supervidovaná dokáže, být jednou nohou v psychobahnu a druhou na suchu a jak to na ní pozná syn.
- (82) K: *No, že s ním komunikuju, že někam nepíšu, nekoukám do blba, vnímám ho...* Supervidovaná popisuje, jak na ní syn pozná, že obtížnou situaci zvládá.
- (83) S2: *Takže komunikuješ, jo? Místo toho, abys psala, dívala se...* Supervizor opakuje po supervidované.
- (84) K: *Hmm...* Supervidovaná citoslovcem přitaká.
- (85) S2: *Co komunikuješ nebo dalo by se to nějak rozvinout? Ted' vlastně si žádám podrobný popis (smích)* Supervizor vyzývá klientku k dalším popisům žádoucí situace a s humorem k tomu dodává odborný termín, který supervidovaná zná z výcviku (podrobný popis).
- (86) S1: *Nenapovídej(smích)...* Do konverzace se s humorem zapojuje první supervizor a

- mluví žertem k druhému supervizorovi. Umět vnést do konzultací o těžkých věcech humor, považují za zajímavou a užitečnou dovednost supervizora.
- (87) *K: Já si to furt představuju na tom cvičení, protože se mě to stalo na tom cvičení...*
Supervidovaná nabízí využití svého objevu ještě v jiném kontextu – na cvičení.
- (88) *S2: No, no, no. Jo, jo, jo. Druhý supervizor citoslovci podporuje supervidovanou v pokračování.*
- (89) *K: Tak hlavně ho sleduju, co dělá, protože to mě vždycky baví, tam já si chodím odpočinout. Supervidovaná popisuje situaci se synem, kdy se jí to již daří a co tam dělá.*
- (90) *S2: No, no... Takže hodně ho sleduješ... Aha? Supervizor opakuje po supervidované a rámuje to citoslovci.*
- (91) *K: Směju se, protože je to srandovní cvičení, je to perfektně udělaný jako pro ty děti. A on to vždycky jako sleduje, jestli se dívám a jestli ho pochválím. Supervidovaná pokračuje v popisu žádoucí situace.*
- (92) *S2: No... Supervizor opět reaguje citoslovcem.*
- (93) *K: A pokud tam bude třeba někdy i tchýně nebo manžel, tak se bavím i s ním...*
Supervidovaná pokračuje v popisu žádoucí situace.
- (94) *S2: Hmm, hmm... Supervizor opět reaguje citoslovci.*
- (95) *K: A furt o tom nepřemílám v hlavě nebo nepíšu supervizorce „Jé, tak jako pojď, musíme se sejít, protože mě toto leží v hlavě zase“. Takže... Supervidovaná dále popisuje žádoucí situaci, ale na rozdíl od předchozích vstupů jí formuluje negativně – říká, co nebude dělat.*
- (96) *S2: To je ta noha na suchu? Supervizor se ujišťuje, zda se stále jedná o popis žádoucí situace.*
- (97) *K: Jo, takže Vítka uvidí, že – všichni uvidí, že se s něma bavím, že nejsou vyšťavená třeba... Supervidovaná pokračuje v popisu žádoucí situace.*
- (98) *S2: Jo... Supervizor opět reaguje citoslovcem.*
- (99) *K: ... a ještě ta únava tam... Supervidovaná chce mluvit o únavě, ale supervizor jí nenechává domluvit ... a shrnuje, co řekla o noze na suchu (viz další vstup S2).*
- (100) *S2: Jo, takže jedna noha na suchu, bavíš se s něma, reaguješ, vnímáš, pohlcuješ se tím suchem...*
- (101) *K: Hmm... a... Supervidovaná reaguje citoslovcem, pravděpodobně tím potvrzuje shrnutí supervizora.*
- (102) *S2: No... A ta druhá noha? Supervizor se ptá na druhou nohu, tj. noha v bahně –*

popis nežádoucí situace.

- (103) K: *No právě, ta mě tam trochu teď běžela, že stejně to tam jako někde ještě v pozadí bude...* Supervidovaná se připojuje, že také přemýšlela o noze v bahně.
- (104) S2: *Takže někde to tam je a co to dělá? Nebo co s tím děláš ty, že je to ta jedna noha?* Supervizor se doptává, jak supervidovaná pracuje s nohou v bahně – tj. s nežádoucí situací a myšlenkami.
- (105) K: *Hmm... já věřím, že když se tam jako zaměřím tady na to, na tu jednu nohu, tak že to tam zůstane v tom pozadí, může to tam zůstat a ono to za pár dnů vyšumí, takže fakt jako za dva dny si řeknu...* Supervidovaná popisuje, jak jí noha n asuchu pomůže zvládnout nohu v bahně. Bude stát na obou nohou.
- (106) S2: *Takže může to tam zůstat?* Supervizor se ujišťuje, že tam noha v bahně může zůstat.
- (107) K: *Jo.. Dva dny si, nebo další den už to vidím jinak, jak se vyspím. Si řeknu „Jo, fakt to počká na tu supervizi, až na tu další, nebudu hned někam volat, potřebuju se vyspat, vidět to jinak třeba“.* Supervidovaná dál popisuje, jak se díky svému objevu o sebe postará v těžkých situacích.
- (108) S2: *Jo... Hmm, hmm, takže prostě jenom to necháš běžet, někde to tam je, ale zaměřuješ se na tu jednu nohu na suchu.* Supervizor shrnuje, možná parafrázuje předchozí vstup supervidované.
- (109) K: *Jo, dám tomu menší pozornost, věřím, že by se to mohlo podařit.* Supervidovaná dále popisuje co bude dělat v žádoucí situaci a vyjadřuje víru v úspěch.
- (110) S2: *Proč je to tak zajímavý dělat nebo mít pro tebe? Co to... jaký to má smysl pro tebe takhlenc žít?* Supervizor se doptává na smysl žádoucí změny pro klientku. Lze usuzovat na teorii supervizora, že by zaměření na smysl žádoucí změny mohlo být užitečné.
- (111) K: *S tou nohou?* Supervidovaná se ujišťuje, na jakou situaci se supervizor ptá.
- (112) S2: *No...* Supervizor potvrzuje.
- (113) K: *No tak, že to pak můžu dělat dál tu práci a že taky to můžu dělat v souladu s rodinou a neuslyším „Nechej toho, vykašli se na to, nemá to cenu, abys tady chodila vyšťavená“.* *To tam ještě souvisí s tou únavou, odpadá...* Supervidovaná mluví o přínosech žádoucí změny pro její život.
- (114) S2: *Jo, jo...* Supervizor formou citoslovců přitaká.
- (115) K: *Hmm, takže velkej, protože to chci dělat, mě to baví a je to úžasný.* Supervidovaná ještě více ujasňuje smysl žádoucí změny pro její život.

- (116) S2: *Hm... Supervizor reaguje citoslovcem.*
- (117) K: *A hlavně tam chci být pro tu rodinu, prostě chci to mít oddělený nějak. I když si myslím, že úplně to nejde, ale pro mě, já to tak vnímám, že nikdy ty lidi neoddělím od sebe, ale... Proto, abych byla fakt s tou rodinou. Supervidovaná pokračuje v popisu přínosu žádoucí změny.*
- (118) S2: *Hmm... Supervizorova reakce formou citoslovce.*
- (119) S1: *Mě napadá, jestli teda to teďka o čem povídáš nebo o čem tady povídáme, hlavně teda o té noze na suchu, jestli to nějak koresponduje s tím vlastně, s čím jsi přišla do téhle konzultace, to znamená s tou konkrétní paní, holkou, co tam teda má ty demony a anděle. Jestli i tam jako tohle jde nějak použít, jestli tam to bude fungovat? Do konverzace se zapojuje první supervizor a doptává se, zda současná konverzace koresponduje s tím, co chtěla supervidovaná od této supervize – s čím do ní přišla. Zda to půjde epoužít i v situaci, o které mluvila úvodu supervize. Toto lze vnímat jako otázku k procesu, zda se konzultace ubírá směrem k dojednané zakázce z úvodu konzultace.*
- (120) K: *No... no? No v tomhle... no to nevím. Bude, možná v té mé větší... jako při té konzultaci, ale pořád mě tam trochu straší to, že by měla jít někam ještě jinam. Ale to já nezařídím jako to... Supervidovaná zvažuje, zda může svůj objev z této supervize využít v situaci s klientkou, kvůli které přišla na supervizi.*
- (121) S2: *Jo... Druhý supervizor se připojuje citoslovcem.*
- (122) K: *...pokud ona nechce. Jako já bych se nerada někdy dožila toho, že ona se třeba někde zabije a pak se řekne „A tak byla u Gabči, aha psychoterapeut ve výcviku“, no tak a průser, protože to je něco jinýho, než když byla třeba u vás, aha, vy jste psychologové, to prostě, tohoto dne já se nechci jako dožít... Ale vím, že s tím nic nenadělám. Takže... Supervidovaná popisuje svoji obtížnou situaci a myšlenky ohledně situace s klientkou, se kterou přišla na supervizi a zvažuje svoje možnosti.*
- (123) S2: *Hmm... Supervizor opět reaguje citoslovcem.*
- (124) K: *No já bych řekla, že... No bude mi to tam fungovat, že mě to nebude rušit při té terapii... Potom teda... Supervidovaná zvažuje, zda jí bude objev z této supervize fungovat i této těžké situaci.*
- (125) S2: *A to tam zařídí ta noha na suchu? Nebo noha v bahně? Druhý supervizor se ujišťuje, která noha pomůže supervidovaná těžkou situaci zvládnout.*
- (126) K: *Jo, věřím, že noha na suchu. Supervidovaná vyjadřuje svoji víru, že i v této situaci jí nový objev pomůže.*

(127) S2: *Jo? Taky, jo? Stejný princip tady to...* Supervizor se ujišťuje, že i v této situaci bude funkční stejný princip.

(128) K: *Asi už jí to nebudu znovu jako připomínat. Mě to přijde, že ona má možnosti jako vyhledat ještě jiný pomoci, že to smetla ze stolu...* Supervidovaná popisuje co bude konkrétně dělat v těžké situaci s klientkou a současně vyjadřuje víru v další možnosti pomoci klientky. Toto lze vnímat jako další objev supervidované a to objev v duchu zplnomocnění a důvěry v klientku.

(129) S2: *Hmm...* Druhý supervizor reaguje citoslovcem.

(130) S1: *Mě napadá, že bysme mohli dát slovo týmům.* První supervizor navrhuje oslovit reflektující týmy. Zde lze vidět uplatnění supervizorovi expertnosti na proces.

Čas vybraného momentu posunu v nahrávce konzultace: 15-28

Reflexe / komentář výzkumníka ohledně vybraného významného momentu

V analýze této supervizní konzultace mi přijde zajímavé, že se supervizoři shodli na významném momentu, který v procesu konzultace přímo navazuje na významný moment vybraný klientkou jako první. Moment shody supervizorů je přímým pokračováním momentu, který vybrala klientka jako první. Mohli bychom zde vyslovit hypotézu, že z pohledu pozorovatele lze oba momenty spojit a vnímat je jako jeden větší významný moment.

V uvedeném momentu můžeme sledovat utilizaci klientčiny metafory o dvou nohou. Jedna noha se zanoří do problémového psychobahna a druhá zůstane na suchu. Klientka tuto metaforu naznačila a pracovníci ji rozvinuli. Nejprve metaforicky a následně přenesením do běžného života. Tato práce s metaforou pomohla klientce vnímat další možnosti (nejen buď a nebo) a klientka si mohla následně uchopit metaforický význam do konkrétní životní situace.

V rámci metodologie přístupu zaměřeného na řešení zde supervizoři využili práci s metaforou, která se objevila při práci s výjimkou, pro popis preferované budoucnosti (Zatloukal & Vitek, 2016).

Také je zajímavé sledovat, že se v tomto významném momentu objevuje větší počet reakcí, především supervizorů, v podobě citoslovců.

Dále lze vypožorovat, že první supervizor se v tomto významném momentu více zaměřoval na proces konzultace a druhý více na podporu spoluvytváření podrobných popisů s využitím metafor klientky.

6.2. Významné momenty posunu v supervizní konzultaci č. 2

Informace o konzultaci:

Konzultace se sociální pracovníci, konzultují dva supervizoři a je přítomný reflektující tým.

Významné momenty posunu z pohledu supervizora 1

Číslo a škála momentu	Číslo vstupů v přepisu	Komentář supervizora
1 7	26-69	Moment, kdy se začalo pracovat se škálou. Klientka si uvědomila, že není v nežádoucím stavu, již něco zvládla a něco funguje – toto se dále rozvíjelo. Užitečná byla opakující se otázka „co ještě?“ Na základě výše zmíněného si klienta uvědomila „neformální momenty“, které ji v konzultaci se svým klientem pomáhají. Tyto neformální momenty více popsala (vyjasnila význam a konkrétně některé momenty uvedla). Byl to moment, kdy se v konzultaci již odhlédlo od vyjasňování cíle supervize a více se začaly pomocí škály mapovat zdroje klientky. 16. minuta - do 27. minuty
2 8		Vyjasnění cíle práce klienty se svým klientem, resp. vyjasnění náplně poskytované služby. Klientka si pak více uvědomila rámec své práce s klientem a své možnosti, přestala se pak zabývat myšlenkou, zda je terapie pro klienta užitečná, přestala se zabývat přáními společnosti (aby klient chodil do práce, aby nemluvil o svých hlasech apod.). Uvědomila si, že konzultace jsou pro klienta podpůrné (vyjasňujeme pak význam slova „podpůrné“). K této události došlo díky většímu zacílení na cíl supervize (klientka se chce s klientem více posunout, vyjasňujeme, kam se chce posunout a jak ten stav potom vypadá). Rovněž mapujeme poslání (nabídku) organizace, ve které klientka pracuje. 6. minuta - do 15. minuty
3 6		Reflexe z RT. Konkrétně se jednalo o pasáže, kde se RT zamýšlel nad tím, zda a jak je pro klienta užitečné, když se jej snažíme někam tlačit. Zda v konzultaci naplňujeme potřeby pracovníka, organizace nebo klienta. A také o příjemném pracovním prostředí pro pracovníka. 36. minuta - do 48. min.

Významné momenty posunu z pohledu supervizora 2

Číslo a škála momentu	Číslo vstupů v přepisu	Komentář supervizora
1 6		Zkoumání věcí, které mohou podpořit posun na škále (co může pomoci) – „elementy“. Klientka pojmenovala 4 prvky, (symbolicky), které napomohou posunu, a pak je zkonkretizovala. Uvědomění si možností, v čem pokračovat, co rozvíjet. Došlo k tomu v rámci kreativní práce se škálou. Přispěl jsem tím, že jsem vyzval klientku, aby si ty prvky vybrala. Kolega přispěl tím, že se ptal, co to konkrétně znamená (význam). ½ konzultace - Cca 5 min
2 5	32-69	Zkoumání toho, co se daří a hledání zdrojů. Klientku jsem vyzval k popisu toho, co dělá ten rozdíl, že už není na 0 a ptal jsem se, „co ještě“. Uvědomila si, co se daří, co již funguje (podpora a pocit spokojenosti v situaci, vnímání smysluplnosti práce. Plně v souladu s SF – otázky na rozdíl, otázky na zdroje (co se daří, proč není u konvičky ale dál) a otázky „co ještě“ 1/3 konzultace - 5 minut
3 4		Cíl konzultací s klientem. Prozkoumávání toho, jaký cíl je pro pracovníka obsažený v sezeních s klientem. Mohl si zreflektovat význam konzultací, směr, kterým chce s klientem pracovat a o co se spolu snažit (společný projekt) Kolega se zeptal na cíl spolupráce supervizantky s klientem a doplňujícími otázkami si to vyjasňoval. 10 minut - 3 min

Významné momenty posunu z pohledu supervidované

Číslo a škála momentu	Číslo vstupů v přepisu	Komentář supervidované
1 8,2		Přerámování terapie s jasným směřováním a posuny v doprovázení. Doprovázení ve mě evokuje jinou náladu a upuštění od představy, jak by to mělo vypadat, když se to bude dít správně. Je tam více prostoru pro doprovázeného, který určuje tempo a charakter doprovodu. Zároveň doprovázející má možnost volit blízkost a míru podpory.

		Zazněla z reflektujícího týmu. 45min. - 50min
2 6	32-69	Hledání zdrojů, které využívám v rámci konzultací a symbolické znázornění. V konzultacích, kdy se nebylo čeho chytit a byla jsem zmatená z toho, co vlastně děláme se nám podařilo objevit řadu důležitých momentů. Pojmenování neformálních situací a jak s nimi pracovat. Týkalo se to posunu na symbolické škále. 19 min – 26 min
3		Klientka neuvedla

Přepis vybraného momentu posunu (včetně čísel vstupů)

- (26) S2: Jančo, já bych se chtěl zeptat, kdybys tady v místnosti si měla někde vybrat nějakou věc nebo nějaký jako, nějaké místo nebo nějakého člověka, kterej by měl vyjadřovat to, že se cítíš v těch konzultacích moc dobře, jo? Že možná víš, kam to směřovat, že víš co dělat, ale prostě hlavně, že se v těch konzultacích cítíš dobře. Jo, co by sis vybrala, tady z té, když se tak díváš tady kolem sebe? Supervizor připravuje konverzaci na práci se škálou – kalibruje žádoucí stav za využití prostoru a předmětů v prostoru.
- (27) K: Já bych si možná vybrala ten druhý balón. Supervidovaná si vybírá předmět, který bude metaforicky symbolizovat žádoucí stav na škále.
- (28) S2: Aha, dobře, tak ho necháme tam. A vyber si něco, co je pravý opak. To znamená, že se necítíš vůbec dobře. Kalibrace druhého pólu škály v prostoru – nežádoucí stav.
- (29) K: Třeba tu konvičku... Můžu to tam nechat? Supervidovaná vybírá v prostoru předmět symbolizující začátek škály.
- (30) S2: Můžeš ho tam nechat a teď prosím tě, Jani, teď si zkus stoupnout, kde tak jsi? Směřem k tomu balónu nebo k té konvičce? Kde tak se tak jako nacházíš za poslední týden? V rámci metodologie práce se škálou nyní nechává supervizor zaujmout supervidovanou místo v prostoru, které charakterizuje současný stav na škále mezi dvěma krajními body. Často se o tomto bodu hovoří jako o bodu X.
K: Hmm, asi tak tady. Supervidovaná sama sebe umísťuje v prostoru do bodu X.
- (31) S2: Aha... a čím to je, že už nejseš u konvičky, seš kousek dál. Jo, můžeš se posadit, jo. Supervizor začíná klást otázky na prozkoumání rozdílu mezi začátkem škály

(nejhorší stav) a současným stavem. Ptá se, čím to je, že je supervidovaná na bodu X. To lze chápat také jako otázku na zdroje (čím to je = jak ses tam dostala) a také jako otázku na popis rozdílu (čím to je = čím se bod X liší od začátku škály).

(32) K: *No, čím to je? Asi tím, že jsem mu pořád jako ochotna ten čas věnovat. Si dovedu představit, že můžu říct kdykoli ne, jo? A stejně mě ten člověk pořád nějak jako zajímá a...* Supervidovaná popisuje, co se svým klientem na bodu X dělá.

(33) S2: *Hmm, co ještě se tam daří, pro tebe, z tvého pohledu, že už na tu konvičku nedosáhneš ani rukou... Ani nohou...* Supervizor klade další otázky na prozkoumání rozdílu mezi bodem X a začátkem škály (symbolicky znázorněný konvičkou v prostoru).

(34) K: *Že třeba na minulé konzultaci jsme asi tak čtvrt hodiny seděli, oba. A mě napadlo tam pustit nějakou hudbu v rádiu a zrovna tam hrála nějaká popová písnička, co měl rád, tak to jsem si říkala, že to ho možná jako víc rozjede, ale nakonec ho to jako usadilo.* Supervidovaná popisuje další situaci na bodě X.

(35) S2: *Hmm...* Supervizor reaguje citoslovcem.

(36) K: *A vlastně jsme v nějaké té části úplně přerušili to téma a povídali jsme si o té písničce a tak.* Supervidovaná pokračuje popisem dění na bodě X.

(37) S2: *Takže se vám podařilo čtvrt hodiny sedět, pustit písničku, od andílků a energie přejít k popové písničce, jo?* Supervizor shrnuje, co řekla supervidovaná v předchozích vstupech při popisu bodu X.

(38) K: *Hmm...* Nyní reaguje citoslovcem supervidovaná, lze tomu zde rozumět jako souhlasu se shrnutím supervizora.

(39) S2: *Co ještě dělá ten rozdíl, že na tu konvičku už nedosáhneš?* Supervizor se opět dotazuje na popis rozdílu na škále mezi bodem X a začátkem škály.

--- 20 min.

(40) K: *Hmm, asi to, že nějak se snažím pracovat s téma andělama. Nějakým takovým způsobem, že nejsou jako by, že se jakoby začínají u něho prolínat do té roviny, že už to nejsou nějaký děsivý bytosti, který lítají kolem lidí, ale že už to jsou nějakí jako strážci.* Supervidovaná dál popisuje dění na bodě X, co ona tam dělá.

(41) S2: *Hmm...* Druhý supervizor reaguje citoslovcem.

(42) S1: *Jak se ti tohle podařilo?* První supervizor se ptá, jak se jí podařilo to, co popisuje na bodě X. To lze vnímat jako otázku na zdroje klientky (díky čemu se ti to podařilo) a současně jako otázku na další popis bodu X (co ty jsi dělala na bodu X).

(43) K: *Hmm, nějak jsme to téma jako otevřeli a když on o nich mluvil, tak jsem mu v*

- podstatě jako nabídla nějaký možnosti, jak třeba já vnímám anděly. Supervidovaná popisuje svoje jednání na bodu X.*
- (44) *S1: Hmm... Supervizor reaguje citoslovcem*
- (45) *K: A on se k jedné té jako fantazii připojil a víc jsme si to jako rozpovídali. Supervidovaná dále popisuje dění mna bodě X.*
- (46) *S2: Hmm... Supervizor reaguje citoslovcem*
- (47) *K: A dala jsem mu jakože takový experiment, aby venku jako vnímal lidi. Skrze nebo já už nevím, jak jsem to přesně formulovala, ale aby to nebyly jakoby ty strašidla, ale aby to bylo něco, co každého toho člověka jakoby objímá, nebo ho nějak jakoby chrání no. Takže... no a pak na té další konzultaci jsme se bavili právě, to byla asi jedna z mála věcí, na kterou se podařilo navázat, jak se mu to dařilo no... Moc se mu to nedařilo teda. Další popis bodu X.*
- (48) *S2: Ale minimálně je vnímá už jinak? Supervizor se ptá, zda to, co supervidovaná popisuje jako součást bodu X, způsobilo nějaký rozdíl u jejího klienta. Rozšiřuje se tak popis bodu X o popis sociálního kontextu supervidované.*
- (49) *K: Jo, minimálně je tam jakoby jiná možnost, kterou se teďka zabývá. Supervidovaná popisuje dopad jejího konání na bodu X u jejího klienta.*
- (50) *S2: Hmm, super! Co ještě dělá ten rozdíl, že na tu konvičku už nedosáhneš? Supervizor se vrací k popisu rozdílu mezi bodem X a začátkem škály. Klade otázku, která je v přístupu zaměřeném na řešení velmi rozšířená a pomáhá k podrobným popisům (otázku „Co ještě?“).*
- (51) *K: Hmm, asi i nějaký, něco jako ujišťování, že tam hodně vnímám, že se potřebuje pořádku jako by ujišťovat i o těch stínech. Když jsme v nějaké místnosti a máme tu konzultaci a jsou tam jako stíny, tak se o těch stínech jako bavíme. A zkusíme si do nich jako stoupnout a bavíme se o tom, jaký to pro něj je tam stát v tom stínu. A nebo takový to ujišťování toho, že mu opravdu nic neudělají. Tady ty, tady to jako vidění. Další popisy toho, co dělá supervidovaná se svým klientem na bodu X.*
- (52) *S2: Hmm, takže hodně experimentujete s tím, že to vlastně nic neudělá, když to zkusí. Supervizor parafrázuje to, co řekla supervidovaná.*
- (53) *S1: A to se taky daří jako s téma andělama? Zde se do konverzace zapojuje opět první supervizor a ptá se na konkrétní situaci, kterou supervidovaná dříve popisovala jako obtížnou a zda i v ní se daří být na bodě X.*
- (54) *K: Jo, ale jako by vrací se to hodně... Pořád i v těch, i v tom, když si to jako by zkouší, tak sice si přijde na to, že mu to nic jako nedělá, ale zase se to znovu jako*

objeví v těch dalších konzultacích. Supervidovaná popisuje, že v obtížné situaci se to daří krátkodobě.

(55) S2: *Hmm... Super, co ještě dělá to, že se tam cítíš dobře, takže už ta konvička je za tebou? Slovo si opět bere druhý supervizor a opět se ptá na rozdíl mezi bodem X a začátkem škály.*

(56) K: *Hmm, on i když je vlastně pořád v takovém jako, paradoxně jako negativním nastavení, ve smyslu, že hodně věcí takhle jako by, z hodně věcí má strach a skoro všichni lidi na něj působí jako negativně, tak má pořád potřebu jako by být šťastnej a vidět to dobrý v těch lidech. A to nějak, to je pro mě taky nějak jako by blízký. A drží mě to asi v té konzultaci... Jo že nějaký takový jeho nastavení a nevím, jak bych to popsala no... Něco jako forma nějakýho člověka, kterého jako by doprovází k tomu vidět ten svět nebo vidět lidi a věci jako hezký, spokojený nebo tak... Další popis bodu X na škále v prostoru, nyní především popis toho, co zde dělá klient supervidované.*

(57) S2: *Hmm... Super. Děkuju. Prosim tě, mohla by sis zkusit sednout na stůl? Jo? Supervizor oceňuje dosavadní popis bodu X, děkuje a žádá supervidovanou o posun blíže k předmětu symbolizícimu na škále v prostoru žádoucí stav. Metodologicky můžeme hovořit o bodu X+1.*

(58) K: *Jo, vydrží to? Supervidovaná reaguje na sednutí na stůl, zda stůl vydrží, když si na něj sedne.*

(59) S2: *Je to kousek blíž k balónu, jo? Jenom... kousek dál od konvičky... Supervizor upřesňuje posun na bod X+1.*

--- 25 min.

(60) S2: *...když teď sedíš na stole a už nesedíš na tom modrém balónu..., jak poznáš, že se posouváš o kousíček dál v té situaci? V té spokojenosti s tou konzultací, s téma konzultacema...? Supervizor se ptá na popis bodu X+1.*

(61) K: *Hmm..., že se objeví víc věcí, na který budeme moct navazovat. Supervidovaná popisuje bod X+1.*

(62) S2: *Hmm... Reakce citoslovcem.*

(63) K: *Abych měla pocit, že prostě nějak, tak jako že na něčem pracujeme... Další popis bodu X+1, tentokrát v podobě pocitu supervidované. Použila pojem pocit, já to vnímám spíše jako myšlenku.*

(64) S2: *Hmm... Reakce citoslovcem.*

(65) K: *Hmm..., nevím no, já mám pocit, že tam fungují jako v uvozovkách takový*

- neformální momenty, ve smyslu pustíme nějakou hudbu a povídáme si o ní. Nebo jako to, co se tváří, že do té terapie jako by nepatří (smích) Návrat k popisu bodu X*
- (66) *S2: Takže, co s tím se stane? Otázka na rozdíl mezi X+1 a X.*
- (67) *K: Tak, že jich tam bude víc. Popsal rozdíl na bodě C+1 oproti bodu X.*
- (68) *S2: Hmm... Super. Ještě podle něčeho poznáš, že se to posouvá na stůl? ...Máme tam víc věcí, na které můžeš navazovat, víc neformálních momentů, ... Další otázka na popis bodu X+1.*
- (69) *K: Víc humoru asi. Další popis rozdílů na bodu X+1*

Čas vybraného momentu posunu v nahrávce konzultace 18-27

Reflexe / komentář výzkumníka ohledně vybraného významného momentu

V tomto významném momentu, na kterém se shodli všichni přímí aktéři supervizní konzultace, společně pracovali s výjimkami za využití škály v prostoru, která byla kalibrována mezi předměty vybranými supervidovanou (Nežádoucí stav / začátek škály / 1 na škále = konvička. Žádoucí stav / konec škály / 10 na škále = míč.). V závěru momentu je také začátek práce na posunu na škále směrem k žádoucí situaci (posun klientky v prostoru na stůl, blíž k míči).

Supervidovaná oceňuje hledání zdrojů, které využívá v rámci konzultací a jejich symbolické znázornění. Pomohlo jí to v konzultacích, kdy se nebylo čeho chytit a byla zmatená z toho, co vlastně dělá se svým klientem. Díky supervizi se jí podařilo objevit řadu důležitých momentů. Pomohlo jí pojmenování neformálních situací v její práci s jejím klientem a jak s nimi může dál pracovat.

Stejně jako v první konzultaci je také v tomto významném momentu možné pozorovat vstupy aktérů formou citoslovcí. Tyto vstupy ze strany supervizorů často vedly k podpoře pokračování popisu supervidované z jejího předchozího vstupu. Stejná citoslovce ze strany supervidované lze často vnímat jako souhlas s předchozím vstupem supervizora.

V rámci metodologie přístupu zaměřeného na řešení zde supervizor využil práci se škálou, konkrétně v tomto významném momentu popis rozdílů mezi současným stavem a nežádoucím stavem. Často je tento bod označován jako bod X (Zatloukal & Vítek, 2016). Tento bod popisovali se supervidovanou za pomoci výjimek v práci s jejím klientem.

6.3. Významné momenty posunu v supervizní konzultaci č. 3

Informace o konzultaci:

Supervize se sociálním pracovníkem, konzultují dva supervizoři a je přítomný reflektující tým (v podobě As If týmů¹⁵). Jedním ze supervizorů byl v této konzultaci autor této práce, proto je zde uvedeno hodnocení významných momentů pouze od jednoho supervizora. Autor práce svůj výběr významných momentů do tohoto výzkumu nezařazuje, aby tak neovlivňoval z pozice výzkumníka výsledky výzkumu.

Významné momenty posunu z pohledu supervizora

Číslo a škála momentu	Čísla vstupů v přepisu	Komentář supervizora
1 9	215-236	Rozhovor o spojencích změny – po definici členů systému se zaměřil rozhovor na to, zda mohli být jednotliví členové systému spojenci změny. Vytvořila kontext pro nové uvažování a uvedomění klienta ohledně různých aktérů, včetně rodičů. Připravila půdu pro reflexi as if týmů. Po diskusi o pref. bud. se začali zapisovat členové systému na flip, pak znovu chvilku návrat k PB a pak otázka na spojení se změnou.
2 7		As if vstupy – otec, matka a spolupráce. Klient sám explicitně uvedl, že mu přinesly nový pohled, poslední (spolupráce) se promítl do dalšího rozhovoru s klientem. V rámci as if týmů.
3 7		Dojednávání PB – drobné známky zlepšení. Celá práce s PB byla významná pro definování zaměření konzultace, drobné zlepšení sejevilo jako nejvýšežnější. Hned od začátku se konzultanti zaměřovali na to, co si chce klient odnést, později na vizi a později na první známky, že změna nastala.

Významné momenty posunu z pohledu supervidovaného

Číslo a škála	Čísla vstupů	Komentář supervidovaného
---------------	--------------	--------------------------

¹⁵ Členové As If týmů reflektují z pozice osob nebo dalších „hlasů“ (emocí, institucí, ...) vyskytujících se v konverzaci v rámci probíhající konzultace.

momentu	v přepisu	
1 7	215	As if tým: minuta před 55 min. As if tým za mě, když mluví o vyjasnění cílů. Terapeut z As if týmu, který mluví za mě, mluví o tom, že je potřeba si domluvit cíle a následky jejich nenaplnění rodinou. Vrátit se na úplný začátek spolupráce, protože nyní nevíme, co kdo dělá a nevíme, jestli rodina chápe důsledky jejího jednání. Viz i má závěrečná reflexe. Vlastně As if tým vyslovil moji myšlenku, co jsem měl v hlavě, že bych měl udělat. Terapeut T4 v As if týmu, prostě měl reflexi za mě. Jeden odstavec, mluví terapeut T4. Přibližně 1 - 2 minuty.
2 9	219	Řeč terapeuta z As if týmu. T7. Jednalo se o situaci, kdy terapeut mluvil o velké nejistotě, tatínka, kterého jsem byl klíčovým pracovníkem. Jak to má ve vztahu s partnerkou apod. Tak jsem si na základě těchto myšlenek, řekl, že bych se znovu měl vrátit zpátky ke klientovi na začátek a ptát se ho, co on potřebuje od spolupráce. viz. má závěrečná reflexe. Znovu mi ze strany as if týmu zazněla stejná myšlenka, kterou jsem měl v hlavě. Na základě těchto myšlenek jsem si řekl, že bych se znovu měl vrátit zpátky ke klientovi na začátek a ptát se ho, co on potřebuje od spolupráce. viz. má závěrečná reflexe. T7 začal mluvit na základě popisu situace rodiny a jednotlivých účastníků. str. 16. T7 odstavec. - krátkce. max. minuta. jeden odstavec.
3		Klient nevybral

Přepis vybraného momentu posunu (včetně čísel vstupů)

(215) T4: *Tak já bych se k tomu asi nějak připojila, z pozice kolegyně. Vnímám tam jako důležitý právě tu podporu nebo hledat ty maličkosti, za co můžu chválit a za co můžu podporovat tu rodinu a vlastně každého člena v té rodině. A nečekat až se něco podaří nebo prostě je to o mě, abych to dokázala najít. Zároveň mě tam naskakovalo to, že já můžu mít pocit, že ty děti nemají někde skončit v té institucionální péči, ale já to musím vykomunikovat taky vlastně s těma rodičema, aby vlastně to korespondovalo, můj cíl, cíl organizace tak, jak jsme si dneska tady říkali a cíl vlastně těch rodičů. Abysme tam našli ten průsečík. Že vlastně nevím,*

jestli rodiče tohleto dostatečně ví, nebo jestli, jak to mají jako pořádně nastavený jako, ty důsledky, jestli ví pořádně důsledky, který můžou jako vlastně nastat... A pokud, myslím si, že pokud tohle nevykomunikujeme tak, že tam se může vystřídat dalších deset pracovníků, všichni budou zedřeni a vlastně nikam to nepovede. Můj názor... Reflexe člena reflektujícího týmu z pozice kolegyně supervidovaného.

(219) T7: *Já jako otec si říkám, jak to vlastně mám s tou mámou nebo s partnerkou, když vlastně přišla a odešla a teď tam mám jedno dítě navíc. A do toho cítím strašný, že děti řvou a já řvu a nemám tam žádný osobní prostor. Mám jít na ty úřady, ale jsem z toho už hrozně vyčerpaný z toho, že tam asi nikdy není klid. A asi bych potřeboval promluvit s tou partnerkou, jaký vlastně jsou její plány do budoucnosti. Reflexe člena reflektujícího týmu z pozice otce klienta.*

(230) T14 (napsáno napůl slovensky – člen reflektujícího týmu hovořil česko-slovensky):
Tak já za spolupráci jsem tam slyšela tolik takové čisté naděje. Keď si predstavím takové údolí tieňov alebo temný les, tak fakt tam prešlo viacero takých zářivých lúčov, ktorých teplo prostě cítím. Keď slyším prostě jak ty děti chtějí se rozvíjet, jak mají ten potenciál, jak chlapec prostě po tom půlroce ve škole se mu hodně zlepši ta vada v řeči. Ale jako to, že je to krajina tienov, to nezabudám. No nicméně je tam tolik lidí, že já su jako zmatená, já vůbec si nejsu jistá, jak nám ta komunikace funguje. Spíš jako se cítím taková křehká v tom, že či vůbec komunikujem, jak komunikujem a chtěla bych, aby mě někdo pomoh s tím. Ale asi mě nemá, kdo zaplatit no, aby mi někdo pomoh, jo, ale byla bych za to ráda. A ještě bych hrozně ráda, jak jsem mluvila o tých lúčoch nějakých, ktoré tam cítím, a ktoré i v té zimě a tmě mě zahrívají, tak hrozně ráda bych věděla, jak je dát dohromady, jak je prostě posílit, aby se to nějak poskládalo. A potom ještě se cítím jako na takom stretě kultur. Lebo se mi zdá, že ty bílí mají jako trošku jiné cíle možná než ti tmavší a nevím, či si rozumíme v těch kulturních cílech, co máme. A či si nějak fakt v tom rozumíme, jak jsme tam různí... Reflexe člena reflektujícího týmu z pozice spolupráce. Metafora zářivých paprsků (zářivé lúče) spolupráce je využita v další konverzaci v rámci této supervizní konzultace.

(231) S2: *Díky, zazněly hlasy všech? Okej, Stando, úplně v závěru, protože čas už se nám naplnil, tys říkal, že bys chtěl nějaká doporučení, jak pracovat s touhle konkrétní rodinou a aby tam dětem bylo líp, tím že se budou plnit nějak kroky individuálního*

plánu. Odnášíš si nějakou inspiraci z toho společného povídání? Supervizor zde uplatňuje svoji expertnost na proces. Připomíná konec konzultace, protože se naplnil domluvený čas, vrací se k dojednané zakázce a doptává se na užitečnost supervizní konzultace vzhledem k této zakázce.

(232) K: Jo, odnáším si. Odnáším si takový plán jako by, co udělám. Mě hodně zaujaly ty témata, o kterých jsme se třeba i už bavili s kolegyní, na supervizi a tak, ale vždycky se vytratily tím, jak tam bylo asi něco jiného. Tak, jak říkala za toho otce, vlastně ty jeho obavy, jak to vlastně mám s partnerkou, co to bude do budoucna, vlastně tu velkou nejistotu v partnerském vztahu, že to mi přijde, že asi jestli něco chci zkusit, tak prostě mít tu roli toho to s ním probrat a nějak jakoby pracovat s těma obavama, jestli to třeba není právě, řeknu jako příčinou nebo nějak jakože ten důvod té jeho pasivity teďka v současnosti. Potom mě zaujala zase ta myšlenka, zase říkám jsme nad tím uvažovali, ale zase to pod tím návaem všech věcí úplně zapadlo, a to ta unavenost té maminky, že je toho strašně hodně na ni a tak. Takže jako by se i o tom znova bavil. A celou dobu mi tak rezonovalo téma zase dojednávání toho, co vlastně ona od naší služby nebo ti rodiče očekávají, jo. Může se stát, že už nic, že na tom budou úplně stejně jak my. Anebo mě zase tak napadá další scénář, že můžou říct, nevím, „Pojďme pracovat na tom, že podáme tu žádost o obecní bydlení“ a tak, ale dlouhodobě se asi nic nestane, tak znova to projednávat a buď se rozloučíme z toho důvodu, že to pro obě dvě strany bude takhle přijatelné, že se nebudou schopni jako by dál říct, že vlastně jsou takhle spokojeni, anebo naopak se tam chytíme a podaří se nám udělat aspoň něco no. S tím že bych rád otevřel právě i téma právě té únavy znova s nima a toho partnerského soužití a nějaké takové ty jistoty. Supervidovaný popisuje, co si odnáší z procesu supervize a nejvíc vyzdvihuje jako inspirativní myšlenky, které zazněly z reflektujícího týmu.

(233) S2: Mě tam od kolegů, teda hlavně od spolupráce mě oslovily lúče. Supervizor ještě připomíná jeden moment ze vstupu reflektujícího týmu, konkrétně lúče, které zazněly od spolupráce.

(234) K: Ještě jednou, co, to slovo... Vyjasňování, o jaké slovo jde.

(235) S1: Lúče... upřesňování slova lúče – je ze slovenského jazyka a supervidovaný jej zřejmě neznal

(236) S2: Lúče, jestli jsem to dobře řekl, paprsky světla v rámci té spolupráce a oslovily mě z toho důvodu, že jsem od tebe slyšel předtím, že to by byla změna, která by nastala, pokud by se ty, něco v té rodině změnilo. Že ty bys tam si víc všimal věci,

kteřé fungují a víc je oceňoval. Pak jsme jich slyšeli spoustu, kteřý zazněly od kolegů některé z nich a tak jsem ti chtěl nabídnout, že bys moh zkoušet experimentovat s lúčema světla, kdyby se ti chtělo. Protože tam jsem od spolupráce slyšel, že ty lúče jsou takové roz-, nevím jak bylo přesně to slovo, ale že jsou takové tenké a rozbité nějak nebo jako rozdělené. A napadlo mě, že ti chci nabídnout, že ty můžeš být ten, kdo ty lúče dává dohromady a kdo tam nějak víc svítí. A že to ladí i s tím, o co sis říkal na začátku ty, že chceš víc oceňovat, což já vnímám jako ty lúče. Nabídka experimentu pro supervidovaného ze strany supervizora za využití metafory paprsků světla, která zazněla z reflektujícího týmu. Supervizor nabízí tento experiment jako propojení toho, co chce supervidovaný dělat se svými klienty (chce je víc oceňovat) a toho, co se zrodilo v této supervizní konzultaci (čeho si všímat a jak to přinášet jako paprsky do konzultací s klienty).

Čas vybraného momentu posunu v nahrávce konzultace: 54 min, 57 min, 69-73 min

Reflexe / komentář výzkumníka ohledně vybraného významného momentu

V tomto případě vybral supervizor moment, který v sobě obsahoval dva momenty vybrané klientem. Supervizor sám uvádí, že si tento moment vybral mimo jiné také proto, že o něm hovořil klient v závěru konzultace jako o užitečném momentu. Zde je vidět schopnost pracovníka slyšet již v průběhu konzultace významné momenty, které klient hodnotí jako užitečné.

Za zajímavé považuji to, že významný moment z velké části vychází ze vstupu reflektujícího týmu. Zdá se, že je pro supervidované klienty významné slyšet i jiné hlasy (myšlenky), než výhradně hlas supervizora. Také lze v tomto případě usuzovat na schopnost členů reflektujícího týmu pozorně naslouchat předchozí konverzaci v supervizní konzultaci a následně přinést tvořivě své myšlenky k tomu, co slyšeli. V tomto momentu byly myšlenky členů reflektujícího týmu pro supervidovaného klienta velmi inspirativní.

V rámci metodologie přístupu zaměřeného na řešení zde můžeme vidět využití práce s reflektujícím týmem v podobě As If týmů a následně nabídku experimentu postavenou na metafoře ze vstupu reflektujícího týmu (Zatloukal & Vítek, 2016).

6.4. Významné momenty posunu v supervizní konzultaci č. 4

Informace o konzultaci:

Individuální supervize jednoho supervizora a jedné sociální pracovnice ve vedoucí pozici v organizaci.

Významné momenty posunu z pohledu supervizora

Číslo a škála momentu	Číslo vstupů v přepisu	Komentář supervizora
1 8		Shrnování toho, co bylo řečeno. Zpřehlednění toho, jak vnímá svou PB. Po roztržitéjším povídání zastavení a shrnutí, co jsem slyšel. Je to v souladu s připojováním ke klientovi, zejména s udržení pozice ne-vědění.
2 7	351 - 396	Zázračná otázka, kterou si klientka sama položila. Rozvíjení detailnějších popisů PB. Nechal jsem klientku odpovědět na otázku, kterou si sama položila.
3 7		Experiment – vytvoření mapy. Využití zdrojů (baví ji takové věci tvořit) a zaměření pozornosti na dlouhodobé řízení. Nabídnul jsem experiment na konci sezení.

Významné momenty posunu z pohledu supervidované

Číslo a škála momentu	Číslo vstupů v přepisu	Komentář supervidované
1 8,2	351 - 396	Označení procesů, které se mohou obejít beze mě, pokud k tomu udělám nějaké kroky. Téma se prolíná celou konzultací (do textu přepisu jsem označila červeně části rozhovoru, které pro mě byly důležité právě pro toto téma). V určité konkrétnosti případů, které se ale dají generalizovat na více situací. Pojmenování si užitečnosti respektu k tempu ostatních, které nemusí být stejné, jako to moje, zároveň si ponechat i potřebu celkově tempo

		urychlovat, ale netlačit přes míru. Situace po zázraku – co bude jinak, co teď nedělám. Po větě supervizora o rozdílu v aktivitě přístupu k jednotlivým věcem. Že není nutné být vždy aktivní, někdy je možné nechat věci být. Pro mě to znamená také učit se respektovat tempo ostatních, které může být pomalejší, ale v dlouhodobějším horizontu mohou být výsledky podobné. Mezi 12 a 50 minutou.
2 7		Rozhovor o dynamice dlouhodobého řízení – intervence supervizora. Označení, že některá témata patří do dlouhodobého řízení, jsou dynamická a zároveň už jsou vymyšlená, nemusí se dělat znovu. Srovnání s vládou Karla IV. V kontextu s dalším rozhovorem o tom, co zůstalo po předchozím vedení „u ledu“ a co je možné vytáhnout a vytěžit z toho pro současnost maximum a šetřit energii. Důležitým momentem bylo také uvědomění a označení potřeby neselhat před zakladatelkou společnosti (v textu označovaná jako Dagmar). Rozhovor v přepisu označený žlutě těsně před 10 minutou sezení. 5-10 minut
3 8		Označování pozitivních věcí, toho, co se mi povedlo. Je to dobrá motivace. Je to dobrá motivace, kdy si uvědomuji, kolik povedených věcí za mnou zůstává. To, co se povedlo, málokdo pojmenovává, většinou se na mě všichni obrací s tím, že je potřeba řešit nějaký problém. V závěru. Průběžně, několikrát.

Přepis vybraného momentu posunu (včetně čísel vstupů)

(351) S: *Myslim...Čili součástí toho dlouhodobého řízení pro vás je taky nějaká taková, já teďka přemýšlím... Shrnutí předchozí části rozhovoru. Supervidovaná chce definovat svůj styl řízení organizace.*

(352) K: *(smrkání)*

(353) S: *...jako...když se objeví takovádle věc, jak vlastně se, protože trošku rozumím tomu, jak by se tyhle věci možná e e jako s něma pracovalo v rámci krizového řízení a teďka uvažuju, jestli by se na nich stejně pracovalo v rámci toho dlouhodobého řízení nebo by tam byla nějaká ta strategie jiná. Jo když teďka se na to podíváme jakoby takhle obecně, ne teďka vysloveně, že bysme řešili jenom todle, ale celkově,*

- jak vlastně chcete fungovat jakó, jako dlouhodobě řidič (smích), jestli mi rozumíte.*
Supervizor se ptá supervidované na to, jak chce na své pozici fungovat v oblasti strategického řízení.
- (354) *K: Já chci fungovat, moje ideální představa jako, stane se zázrak jo?...*
Supervidovaná si upřesňuje otázku a vkládá do ní nové pojmy – ideální představa a zázrak.
- (355) *S: No? Citoslovce – lze ho vnímat jako potvrzení formulace supervidované nebo také jako výzvu k pokračování. Otazník v intonaci naznačuje spíše druhou uvedenou variantu.*
- (356) *K: ...záračná otázka* Supervidovaná přináší do konverzace odborný termín z přístupu zaměřeného na řešení – záračná otázka. Zde lze usuzovat na znalost supervizorova přístupu na straně supervidované.
- (357) *S: Okej?* Supervizor reaguje jednoslovně – opět lze jeho reakci vnímat jako potvrzení klientčina předchozího vstupu a současně jako výzvu k pokračování.
- (358) *K: Ráno se vzbudim* Supervidovaná začíná popisovat svoji preferovanou budoucnost za využití popisu dne po zázraku. Odpovídá na položení záračné otázky, kterou ale supervizor nepoložil. Došlo ke shodě supervizora a supervidované na směru další konverzace vlivem znalosti jejich společného jazyka.
- (359) *S: Dobře?* Opět jednoslovný vstup supervizora. Lze ho vnímat jako výzvu k pokračování popisu dne po zázraku.
- (360) *K: A bude to úplně demokratický řízení, že nebudu muset, že nebudu jako uplatňovat nějakou moc, ale bude to spíš na linii nějakých rovin? Pokračování popisu žádoucího stavu.*
- (361) *S: Hmm?* Reakce formou citoslovce.
- (362) *K: Kdy prostě ty lidi budou dělat ty věci, který mají na starosti. Pokračování popisu žádoucího stavu.*
- (363) *S: Hmm. (přítakání) Okej. Eee Kdybyste aplikovala teďka tady tudlenctu tedlencten zázrak na tudlenctu konkrétní situaci, jak by ta situace vypadala jinak, co tam bude po tom zázraku teda* Supervizor upřesňuje otázku na popis preferované budoucnosti v konkrétní situaci supervidované.
- (364) *K: No, že (odkašlání) že ten člověk, kterej to má na starosti, tady ta Iva, že se ztotožní s těma principama a bude schopná ty principy zaintegrovat do té práce, že ji třeba napadne, že eee preventivní programy na školách nejsou o tom uspokojíme všechny školy v kraji, ale tam kde působíme, kde máme dotaz, potřebujeme jít na*

školu, potřebujeme tam něco sdělit prostřednictvím toho preventivního programu a zacílit to někam?... Supervidovaná popisuje preferovanou budoucnost formou popisu žádoucí změny u lidí v jejím okolí.

(365) S: *Hmmm (přítakání) Reakce citoslovcem.*

(366) K: *...ale že ju to napadne samotnou, a že to nebudu muset složitě vysvětlovat a po nějakém čase, když to složitě vysvětlím to zase k tomu vracet Pokračování popisu změn u lidí v okolí supervidované v preferované budoucnosti.*

(367) S: *Hmmm, hmmm, hmmm (přítakání) Co budete v té situaci po zázraku dělat vy jinak, co teďka neděláte? Supervizor reaguje citoslovci a pokračuje upřesňující otázkou, kterou cílí na změny v chování supervidované v preferované budoucnosti (co budete dělat vy jinak). Současně se ve druhé části otázky ptá na rozdíl v chování supervidované (co budete dělat jinak, co teďka neděláte).*

(368) K: *Já se budu na to tak jako dívat a budu k tomu dávat nějaký svoje nápady, který se buď přijmou nebo nepřijmou a nebo mi někdo řekne ne to je to je jako blbej nápad nebo dobrej nápad? Supervidovaná popisuje svoje chování v preferované budoucnosti a pokračuje popisem reakcí lidí v okolí, opět popisuje chování ostatních.*

(369) S: *Hmmm (přítakání) Že vy budete to mít jako hodně v té pozici, že tak jako ste mluvila o tom plár nebo o tom komunitním plánování, že prostě někdo to, někdo na tom bude, nějaký tým nebo člověk na tom bude nějak pracovat a bude za to zodpovědný, a vy budete v pozici toho, kdo případně k tomu dá nějaký podněty, nějaký návrhy, ale nebudete se v tom procesu nějak jako víc angažovat? Supervizor sám nabízí formou shrnutí a připomenutí věcí z předchozí části rozhovoru žádoucí změnu v chování supervidované. Tato supervizorova nabídka popisu změny je v podobě otázky.*

(370) K: *Ano, jo. Přítakání, potvrzení supervizorova popisu.*

(371) S: *Jako tak něco? V tom smyslu? Supervizor klade dvě otázky, kterými se ujišťuje, zda toto je představa žádoucí změny supervidované. Uzavřené otázky typu ano – ne.*

(372) K: *Ano Supervidování jednoslovně potvrzuje.*

(373) S: *To je součástí té vize toho dlouhodobého řízení, hmmm? Uzavřená otázka, zda uvedený popis je součástí preferované budoucnosti supervidované.*

(374) K: *Ale že budou mít jako volnost jako v tom tvoření, třeba no, že (kašlání). Zase nechci být ten, kdo schválí úplně všechno, co se tam děje. Zde reaguje na uzavřenou otázku supervidovaná podrobnějším popisem žádoucího stavu.*

- (375) S: *Hmmm (přítakání) Jak mluvíte o tom demokratickém řízení? Eee o tom zázraku? Tak jenom se chci ujistit, je to vlastně takovej zázrak, který do značné míry některý věci nedemokraticky nařídí, například to, že bude demokracie? Supervizor klade uzavřenou otázku na ujasnění popisu žádoucího stavu a přináší v této otázce svůj postřeh, který lze vnímat jako zajímavý paradox – součástí preferované budoucnosti bude nedemokraticky nařízená demokracie.*
- (376) K: *Hmmm (přítakání) Reakce formou citoslovce.*
- (377) S: *Že budeme jako rovni. Jo. Eee tak se chci ujistit, jestli tohle to je pro vás v pohodě. Ss, jakože to může být pro vás součástí toho zázraku, protože ten zázrak zůsobil, že vlastně teď fungujete na té demokratické bázi a ty lidi si prostě berou ten větší díl zodpovědnosti, ale tohle je v podstatě něco, co mají nařízený. Další rozvíjení otázky ke specifikaci výše uvedeného paradoxu v popisu preferované budoucnosti. Lze zde zachytit zplnomocnění supervidované klientky, že to tak může mít a jak to ona chce mít, aby byla v pohodě.*
- (378) K: *Hmmm (zamyšlení) Citoslovce a přemýšlení nad otázkou supervizora.*
- (379) S: *Todle je nějaký pravidlo, který sme, který v té organizaci prostě takhle bude a je tu zatím něco co neslyším, že by ... Upřesňování žádoucího stavu ze strany supervizora*
- (380) K: *(mluví přes S) Spíš v rámci té své kompetence jakože se o to budou starat komplexně Supervidovaná rozvíjí dál popis žádoucího stavu, co ona tam bude dělat.*
- (381) S: *Hmmm? Reakce formou citoslovce.*
- (382) K: *Jo? Že mám na starosti preventivní programy neznamena, jako znamená mnohem víc, než to, že je zorganizuju, a že někde najdu termín, domluvim a přijedu tam s tím, ale že ten, že to mám na starosti preventivní programy, bude v souladu s nějakou tou vizí, koncepcí, nějakým sdíleným principem, který tam... Pokračování v popisu žádoucího stavu.*
- (383) S: *(hovoří do K) Jo? A tohle je součást té vaší vize, kterou byste chtěla nějak, aby se stala sdílenou vizí, protože teď je to vaše vize a nějak slyším, že sou tam lidi, pro který to není součástí toho, jak oni si představují tu práci, že jim vyhovuje třeba že vás můžou zapojit do některých...*
- (384) S: *...věcí, nebo že se na něčem podílíte Supervizor přerušuje popis žádoucího stavu supervidované a sám nabízí další úhel pohledu – v žádoucím stavu se vize supervidované stane vizí sdílenou ostatními pracovníky v organizaci. Nelze zde rozpoznat, zda se jedná o konstatování nebo otázku.*

- (385) K: Jo. Já jsem ten typ toho šéfa, kterej nemá, kterej přijímá, že nemusí být všechno podle něho a jako má a má z toho radost, že když jako takový, že ví, a navíc řídím lidi, který mají většinou vyšší vzdělání než já a nebo minimálně stejný, jo, to je jakoby jsme na tom všichni stejně, jo. Supervidovaná pokračuje v popisu sebe – jaká je šéfová a v popisu kontextu své pozice (koho řídí).
- (386) S: Hmmm, hmmm Reakce formou citoslovce.
- (387) K: Eee a to si myslím, že má taky svoje specifika jako že..že toto, takovýhle lidi jako potřebujou mít tu sovobodu v tom vyjádřit se v té práci, protože ta práce je taková, tam tam není žádná funkce nebo žádná pozice, která by byla, že musíte říkat jako to těm lidem přesně, co mají dělat, protože to mají ze svého výcviku, že prostě pracujou podle nějaké své školy a... Pokračování v popisu kontextu práce supervidované. V předchozím i v tomto vstupu supervidované již došlo k odklonu od popisu preferované budoucnosti k popisu současného kontextu práce supervidované (s kým pracuje a jaká je šéfová).
- (388) S: Hmmm Reakce formou citoslovce.
- (389) K: ...ale musí to uvozovat nějaký úzus, nějaký základní principy, který jako já si představuju, že já sem ten nositel toho prostě ten ta tvář toho, že je něco nepřekročitelnýho a tohle jako musím zarámovat, ale to co se jako uvnitř děje může být takový velmi živý, dynamický a vůbec nemusí být všechno tak, jak si to představuju já, Supervidovaná se vrací k popisu preferované budoucnosti – popisuje svoji představu, jak chce být vedoucí.
- (390) S: Oki. Jednoslovná reakce supervizora.
- (391) K: S: (hovoří současně)
- (392) K: Jo? Tak jestli sem to teď, jestli sem na to.
- (393) S: Slyším, slyším to tak, nevím, zkusím to vyjádřit. Supervizor potvrzuje a navrhuje, že vyjádří, co od supervidované slyšel.
- (394) K: To je moje vize dlouhodobýho řízení jo. Supervidovaná potvrzuje, že toto je její vize preferované budoucnosti.
- (395) S: Jojojo, zkusím to vyjádřit tak nějak vlastníma slovy, jak jsem si to jako přebíral? A abysme věděli, jestli jsem slyšel aspoň trochu něco podobnýho, co ste vy chtěla říct, jo? Ale já sem z toho pochopil, že...že ta součást...to jak vy vnímáte to dlouhodobý řízení by bylo o tom, že budete schopna vytyčit ty hranice, aby lidi věděli, v čem se můžou pohybovat a tam ať si dělají, teď to řeknu blbě, v podstatě skoro co chtějí, samozřejmě za to převezmou zodpovědnost, ale je to prostě jejich

věc a netahají vás do toho furt, když budete chtít, tak něco zpřipomínkujete, ale jinak je to tam na nich, ale musíou se držet prostě v tom rámci, nemůžou z toho vylítnout ven, čili takový jako že chcete, aby pracovali samostatně, ale aby věděli, kam můžou a kam už ne. Je, je v tom něco? V tom, ať už komunitního plánování nebo vzdělávacího střediska, výběru zaměstnanců a tak dál. Jo? Hmmm? Okej? Hmmm?
Supervizorovo shrnutí předcházející části rozhovoru.

(396) K: *No a pak v tom řízení mají všichni nějaký svoje kompetence.* Supervidovaná doplňuje supervizorovo shrnutí o další popis preferované budoucnosti.

Rozhovor dále pokračuje dalšími popisy žádoucího stavu.

Čas vybraného momentu posunu v nahrávce konzultace: 37 min - 46 min

Reflexe / komentář výzkumníka ohledně vybraného významného momentu

Supervizor a supervidovaná klientka rozvíjeli popis dne po zázraku, aniž by byla využita standartní formulace otázky na popis žádoucího stavu ve dni po zázraku (otázka často zkráceně označovaná jako zázračná otázka). Je zajímavé, že se tento popis dařil takto jednoduše. Často je předpoklad, že zadání zázračné otázky vyžaduje určité uvedení a ponoření se do dne po zázraku. V tomto momentu se to dařilo velmi rychle a jednoduše i bez využití standartní formy zázračné otázky.

Klientka si v tomto významném momentu společně se supervizorem vytvářela popis preferované budoucnosti, ujasňovala si, jak chce ve své vedoucí pozici fungovat.

Využití zázračné otázky v přístupu zaměřeném na řešení lze chápat také jako práci s metaforou.

V rámci metodologie přístupu zaměřeného na řešení zde supervizor využil práci s popisem preferované budoucnosti (Zatloukal & Vitek, 2016) za využití nestandardně zadané zázračné otázky. Za povšimnutí stojí supervizorova schopnost zužitkovat to, co do konverzace přinesla supervidovaná a připojit se k této konverzaci. To znamenalo opustit naučenou techniku práce se zázračnou otázkou a její nové, originální využití specificky a individuálně pro tuto konverzaci.

Také mne zaujala závěrečná část uvedeného významného momentu, kdy oba aktéři hovoří přes sebe (skáčou si do řeči). Mohlo by to působit jako nesoulad v konverzaci. Zde to na mne ale působí velmi partnersky a přirozeně, ne jako strojený rozhovor formou otázka – odpověď. Předpokládám supervizorovu sebereflexi v takovýchto momentech a jeho schopnost udržet si pozici pozorovatele a manažera rozhovoru. V takovém případě mohou být takovéto momenty

užitečné.

6.5. Významné momenty posunu v supervizní konzultaci č. 5

Informace o konzultaci:

Individuální konzultace jednoho supervizora a jedné sociální pracovnice.

Významné momenty posunu z pohledu supervizora

Číslo a škála momentu	Číslo vstupů v přepisu	Komentář supervizora
1 8	203 - 225	Experiment – sledování akrobatických kousků. Využití zdrojů – psaní deníku, cirkus... prodloužení zaměření pozornosti na změnu do mezidobí mezi setkáními. Zadání ZI na konci sezení.
2 7		Preferovaná budoucnost – myšlenky v hlavě a pohledy významných druhých, lze chápat i jako dva významné momenty, ale dal jsem do jednoho. Detailnější uvědomění, jakou změnu klientka chce, „vizualizace“ změny Detailními a konkrétními otázkami.
3		viz. předchozí bod

Významné momenty posunu z pohledu supervidované

Číslo a škála momentu	Číslo vstupů v přepisu	Komentář supervidované
1 7,2		Supervizor navrhl obrazné srovnání 2 situací v mém životě – mé práce a mého koníčku – cirkusové akrobacie. Ve svém zhodnocení našeho povídání to popsal tak, že vnímá, jako bych chodila z jednoho cirkusu do druhého. Přirovnání pracovních situací k mému koníčku mi pomohlo vytvořit si vizuální obraz daných situací, a díky tomu možnost opakovaně si je projít, reflektovat a vyhodnotit, co by se dalo dělat jinak. V průběhu supervize jsme mluvili o mé pracovní náplni, náročných pracovních situacích a také o tom, co mě naplňuje a baví. Na základě toho navrhl supervizor možný příměr, analogii pracovního a nepracovního světa. 51. minuta - 55. minuta

2 7,2	203 - 225	Supervizor mi navrhl „úkol“ – vést si deník a zaznamenávat si emočně náročné situace. Velmi mi tento „úkol“ pomohl v běžné pracovní praxi. Zaměřila jsem se díky tomu na identifikaci náročných pracovních situací, protože jsem věděla, že je potřeba je zaznamenat do deníku. Ve chvílích, kdy jsem si v duchu řekla, že danou situaci je třeba zapsat do deníku, uvědomila jsem si zároveň i to, jak reaguji, jaké cítím emoce a bylo možné dané situace prožívat více vědomě a lépe s nimi pracovat. V průběhu supervize jsem zmínila, že si píše deníky. Supervizor následně zůžitkoval tuto informaci v rámci navrženého úkolu na konci sezení. Na konci sezení – cca od 55. minuty - do 60. minuty
3		Klientka neuvedla

Přepis vybraného momentu posunu (včetně čísel vstupů)

(203) S: „Tak vždycky na závěr mám takovou tendenci, hm, nějak se podělit s lidma o tom, co mě běželo hlavou, nebo co mi běží hlavou. Chcete slyšet, co mi běží hlavou?“
Supervizor nabízí na závěr rozhovoru své myšlenky k proběhlému rozhovoru.
V metodologii přístupu zaměřeného na řešení se tato fáze nazývá závěrečná intervence.

(204) K: „Hm.“ Cítoslovce. Pravděpodobně ho lze vnímat jako vyjádření souhlasu s nabídkou supervizora.

(205) S: (smích) „Jo?“ Supervizor se ujišťuje, že chce supervidovaná slyšet jeho myšlenky.
Lze zde zachytit prvek humoru.

(206) K: „Jo.“ Jednoslovné potvrzení souhlasu.

(207) S: (smích) „Dobře. Když jsem vás poslouchal, tak jsem si... tak jsem si uvědomil, že... jak jsme o tom mluvili jako o dvou cirkusech, které ve vašem životě hrají nějakou roli, jak si do jednoho cirkusu chodíte odpočinout od toho druhého cirkusu možná. Tak jsem si uvědomil, že ... tak jak jste v tom odpoledním cirkusu, vlastně děláte akrobacii určitou, děláte to s tou šálou, děláte něco velmi náročného, hlavně těžkého, a hm... tak jsem si uvědomil, že vlastně jste trošku akrobatik i v tom cirkuse prvním, že, jste říkala, že spousta těchle věcí je o nějakým balancování, chození po laně, nebo prostě i ten samotnej pohyb. A říkám si, že vy jste v situaci, kdy někdy

balancujete nad hodně hlubokou propastí v tom pracovním cirkuse. A... někdy balancujete za velmi ztížených akrobatických podmínek, kdy se držíte jen jednou rukou, a lano je ještě ze šikma (smích) a ještě vám do něho někdo kope, tak si říkám, že někdy předvádíte opravdu jako extrémní akrobatické kousky. A tak jak vás poslouchám, tak musím obdivovat schopnost s jakou se na tom laně držíte, nebo na té šále, nebo na čemkoliv jiném prostě... A uvědomil jsem si taky, když jste o tom mluvila, že, nejenom, že se nějak zuby nehty držíte, ale že se dokonce zdokonalujete. A že některé z těch dovedností v akrobacii se vám daří velmi dobře. A jsou to věci, které ještě před pár lety se vám vůbec nedařili. Jako třeba žádat o další pomoc. Koneckonců i akrobati taky většinou potřebují mít kolem sebe další tým lidí, kteří prostě pomáhají. A mě to dává dost velkou naději, že by se nám mohlo společně podařit, abyste se naučila další dovednosti, další akrobatický kousky. Taková mentální akrobacie (smích)... A hodně na mě udělalo dojem, jakým způsobem máte definované, ty věci které, podle kterých poznáte tu změnu, když máte signály, který vám nabízí vaše tělo, že dokážete poznat, podle toho jakým stylem dýcháte, nebo podle toho jakým způsobem trávíte, i když to jsou věci, které souvisí třeba i s dřívějškem, ale všechno může být propojené se vším. A také dokážete poznat, co se odehrává ve vaší hlavě, podle toho jste schopna poznat nějakou změnu. A taky dokážete poznat to, že zůstanete v klidu i z reakcí ostatních, a dokážete tohleco nějak dát najevo. A... A tak. Chtěl jsem vám nabídnout takovou věc, protože jste se zmiňovala, že ráda píšete deníky, a že možná máte teď v denících spoustu záznamů o tom, kdy se třeba objeví ty věci, který vás trápí, nebo kdy se objevují ty stavy emoční a tak podobně. Ale já bych vás chtěl pozvat k tomu, aby jste zkusila napsat trochu jiný typ deníku.“ Myšlenky supervizora k proběhlému rozhovoru. Supervizor přirovnává koníček supervidované (cirkusová akrobacie) k její práci. Vnáší metaforu cirkusu do její práce – rozlišuje odpolední a dopolední cirkus. Nabízí inspiraci z koníčku (odpolední cirkus) do práce supervidované (dopolední cirkus). Připomíná zkušenost supervidované z procesu učení se cirkusové akrobacie a nabízí metaforu k učení se v dopoledním cirkuse. Také připomíná zálibu supervidované v psaní si deníku a nabízí psát trochu jiný typ deníku.

(208) S: „Možná i do jiného, do jiné knížečky nebo do stejné. To nechám vysloveně na vás. Hm... chtěl bych vám navrhnout, abyste teďka zkusila napsat deník dopoledního akrobata v cirkusu, v dopoledním cirkuse. A chtěl bych vás poprosit, abyste si tam zaznamenala jakékoliv akrobatické číslo, kdy se vám podaří nějak ustát, aspoň

trošku, nebo uválcovat, nějakou situaci, kterou, která je náročná, která je těžká, která by mohla vést k tomu, že by se vám to podělalo s krkem, nebo prostě všechny tady ty věci, nebo že by vám běžely myšlenky v hlavě prostě, a vy jste třeba několik dní, nebo hodin na to myslela. Prostě takový ty věci, u kterých znáte, že jak fungují, tak jestli byste dokázala napsat, že když zvládnete udělat nějaký ten akrobatickej kousek, s těmahle těma věcmi, že je to jinak, že se vám podaří třeba ty myšlenky zastavit. I kdyby to bylo na sekundu a pak se třeba zase znovu objevili. I kdyby jste byla v klidu na 3 sekundy, prostě vydejdala to a potom tu krávu v tý recepci seřvala. Ale ty 3 sekundy by měly být ve vašem deníku. Ve vašem akrobatickém deníku. Možná... možná jeden obrázek, kterej vám vaše kolegyně v práci ukáže od svojí dcery, a na který jí řeknete je moc pěkný. To je moment, kterej by se měl objevit ve vašem akrobatickém deníku. Dává vám to smysl?“ Supervizor pokračuje ve své závěrečné intervenci a nabízí supervidované experiment postavený na její zálibě v psaní deníku. Nabízí jí zaměřit se za pomoci psaní deníku na to, co se jí daří v práci, v dopoledním cirkusu. Toto lze vnímat jako nabídku zaměřit pozornost na užitečné momenty v pracovním životě klientky. Lze předpokládat supervizorovu teorii, že zaměření pozornosti na to, co se daří, může podpořit rozvoj těchto zdařilých momentů.

(209) K: *„Takže situace, který budu vnímat, že vyvolávají nějaký jakože emoce, a jak jsem je v tu chvíli zvládla, nebo zareagovala.“ Supervidovaná si ujasňuje zadání experimentu.*

(210) S: *„Hm, možná to řeknu ještě přesněji. Já si říkám, že všechny ty věci, který jste tady popsala, který by byli dobrým výsledkem naší spolupráce. Já to vnímám jako určitě akrobatickej program. Jo jako nějakou sestavu, kterou, kterou trénujete. Jsou to takový různý úkony, že jo, je to něco s krkem, něco s břichem, něco s myšlenkami, a něco s interakcemi, je tam toho víc. Ale akrobatický čísla musí být zajímavý, to není jenom jako nahoru dolů, že jo. V tom prostě musí být pár zajímavějších prvků. A tak to vnímám jako takový akrobatický vystoupení, jestli to tak můžu nazvat. A já bych chtěl, abyste si do toho deníku zapsala každý moment tréninku, který se aspoň trošku poved.“ Upřesňování experimentu. Brát aktivity v práci jako nácvik nového akrobatického čísla, protože s tím má klientka zkušenosti, umí to a baví jí to. A své úspěchy v tréninku si psát do deníku.*

(211) K: *„Hm.“ Reakce formou citoslovce.*

- (212) S: „Jo, kdy se vám podařilo prodejnout něco co normálně neprodejáváte. Kdy se vám podařilo zůstat v klidu v situaci, kdy byste třeba normálně nebyla v klidu. Prostě ukazujete dovednost, ukazujete, že tenhle akrobatickej kousek jste teďka zvládla. Aspoň v nějaké míře. Možná jste nepřešla 50 metrů, ale jenom metr, po tom laně. Ale ten metr, by se měl objevit ve vašem deníku, protože je to střípek toho, co jednou budete umět perfektně. Dává to smysl?“ Upřesňování experimentu. Sledovat při tréninku dopolední akrobacie drobné známky zlepšování.
- (213) K: „Hm.“ Reakce formou citoslovce, lze ho zde vnímat jako potvrzení, že experiment dává supervidované smysl.
- (214) S: „A, hm, chtěl bych vás v tomto požádat o velkou důslednost. Já vím, že vy jste důsledná, jste dotahovač, ale chci na to položit velký důraz. Čím víc těchto momentů zachytíme, tím víc budeme mít materiálů pro tu naši další práci. Víc na tom můžeme stavět. Tak jak to znáte, když děláte akrobacii, tak víte, že, že zachytit úspěch, zachytit nějaký moment, kdy se mi podaří třeba zas trošku posunou laťku, trošku zlepšit něco, dostat se vejš, nebo cokoliv je hrozně důležitý, nebo nevím jestli to tak je, ale... jo, že?“ Další upřesňování experimentu. Supervizor oceňuje schopnosti supervidované a nabízí, aby je využívala také u tohoto experimentu. Současně projevuje svoje nevědění v oblasti tréninku cirkusové akrobacie. Zde lze vnímat zplnomocnění klientky ohledně její expertnosti na to, jak trénuje cirkusovou akrobacii.
- (215) K: „To je skokovej trénink, tak stejný jak u piana, má tam podobný princip, jako když roste dub. Kterej jednou nic nedělá, furt trénujete a najednou to přijde, ani to nečekáte. A najednou skokově vyrostete. To je stejný. A pak musí člověk v krátký době strašně trénovat, protože se posune o několik levlů, prostě dál, ve strašně krátký době.“ Supervidovaná přináší svoji odbornost ohledně tréninku cirkusové akrobacie.
- (216) S: „Hm, hezký.“ Asi ocenění popisu tréninku cirkusové akrobacie.
- (217) K: (smích)
- (218) S: (smích) „Vidím, že s tím máte zkušenost, a moc se těším na... budu rád, kdybyste ten deník, ten deník toho vašeho tréninku, té akrobatické dovednosti v cirkuse číslo jedna, kdybyste ho donesla příště sebou.“ Zplnomocnění, supervidované, že má zkušenosti s tréninkem cirkusové akrobacie a prosba o přinesení deníku se záznamem úspěchu při trénování cirkusové akrobaci v dopoledním cirkuse / v práci.
- (219) K: „Jo.“ Souhlas supervidované.

- (220) S: „*Abysme se podívali, a buďte velmi konkrétní v těch situacích. Prostě 25. ledna přišla Lída, ne Lída, jak se jmenuje ta...*“ Supervizor ještě upřesňuje formu záznamu úspěchů v deníku, zdůrazňuje konkrétnost. Lze zde vypožorovat supervizorovu teorii, že podrobné popisy úspěchů mohou být užitečné a mohou na nich stavět v další spolupráci se supervidovanou.
- (221) K: „(jméno 5)“
- (222) S: „(jméno 5), *říkala mi tohle, a já jsem dokázala si s ní dát kafe, třeba, nebo dobře, srknout kafe.*“ (smích) Specifikace experimentu ve formě příkladu.
- (223) K: (smích)
- (224) S: (smích) „Jo?“
- (225) K: „Jo.“
- Vzájemné odsouhlasení experimentu v atmosféře humoru.

Čas vybraného momentu posunu v nahrávce konzultace: 54 min – 59 min

Reflexe / komentář výzkumníka ohledně vybraného významného momentu

Tento významný moment popisuje závěr supervizní konzultace, kdy supervizor přináší své myšlenky k proběhlé konverzaci a nabízí její zužitkování do dalšího života supervidované. Připomíná zájmy supervidované a nabízí jejich využití v pracovním životě v podobě metaforu dopoledního cirkusu, nácviku dopolední cirkusové akrobacie a zaznamenávání úspěchů (známek pokroku) do deníku.

Supervidovaná uvádí, že jí tento „úkol“ velmi pomohl v běžné pracovní praxi. Zaměřila se díky tomu na identifikaci náročných pracovních situací, protože věděla, že je potřeba je zaznamenat do deníku. Ve chvílích, kdy si v duchu řekla, že danou situaci je třeba zapsat do deníku, uvědomila si zároveň i to, jak reaguje, jaké cítí emoce a bylo možné dané situace prožívat více vědomě a lépe s nimi pracovat.

Chci zde zdůraznit supervizorovu dovednost zužitkovat předchozí konverzaci v rozhovoru, celá závěrečná intervence včetně experimentu vycházela z této konverzace. Bylo to něco pro klientku známého, něco co umí a baví jí a současně obohacené o něco nového, o posun do dopoledního cirkusu.

V rámci metodologie přístupu zaměřeného na řešení zde supervizor využil práci se závěrečnou intervencí, jejíž součástí zde bylo také nabídnutí a dojednání experimentu (De Jong & Berg, 2008; Thomas, 2015; Zatloukal & Vítek, 2016). Tato část supervizní konzultace

může mít užitečný vliv na propojení toho, co se dělo v supervizní konzultaci se životem supervidované mimo konzultaci (život tam venku, v praxi).

6.6. Významné momenty posunu v supervizní konzultaci č. 6

Informace o konzultaci:

Individuální konzultace jednoho supervizora a jedné sociální pracovnice. Jedná se o stejného supervizora a stejnou supervidovanou sociální pracovnici jako v předchozí supervizní konzultaci.

Významné momenty posunu z pohledu supervizora

Číslo a škála momentu	Číslo vstupů v přepisu	Komentář supervizora
1 8	110-145	Rozvíjení metafory rovnováhy. Využili jsme s klientkou její zálibu / koníček v cirkusovém umění, konkrétně balancování na laně. Klientka měla problém se zvládnutím změn v práci a protože jsme na předchozím setkání pracovali s využitím metafory cirkusového prostředí v pracovním životě klientky a pro klientku to bylo zajímavé a užitečné, nabídl jsem jí využít tuto metaforu také v rámci této konzultace. Metafora pomohla k vyjasnění preferované budoucnosti klientky i objevení toho, co už se podařilo, Zachytil jsem a využil metaforu, kterou klientka do rozhovoru přinesla.
2 7	187-219	Experiment. Využití zdrojů – obliba psaní deníku, rozšíření o nové aspekty vzešlé z konzultace; zaměření pozornosti na konstruktivní věci po sezení Zadání ZI na konci sezení
3 7	157-185	Mapování změn a zdrojů. V rámci zkoumání změn si klientka uvědomila konkrétní věci, které ji pomáhají (např. vizualizace koule) Detailními otázkami na změny a na zdroje

Významné momenty posunu z pohledu supervidované

Číslo a škála momentu	Číslo vstupů v přepisu	Komentář supervidované
1	110-145	Se supervizorem jsme mluvili o zvládnutí emocí v konkrétních

7,8		pracovních situacích. Využili jsme obrazná přirovnání – reálné pracovní situace a jak jsem je prožívala, dostaly podobu balancování na laně a hledání rovnováhy. Klíčové bylo využití konkrétních představ – když je pracovní situace zvládána určitým způsobem, jaký pohyb na laně tomu odpovídá. Pomohla mi lépe reflektovat sebe samu – jak asi v dané situaci vypadám, jak mě mohou vidět druzí. Příklad k pohybu mi pomohl pracovní situace lépe popsat a pojmenovat, co mi vadí. Jako klíčové vnímám přirovnání o plynulosti pohybu a jeho eleganci vs. poskakování. Během prvního sezení jsme našli paralelu mezi mou prací a mým koníčkem – cirkusovou akrobacií. V tomto sezení jsme s tímto průměrem dále pracovali. Dostali jsme se k tématu balancování. 25. minuta - 30. minuta
2 7,2	181-199	Opět jsme pracovali s průměrem pracovních situací a cirkusového představení. Supervizor navrhl, že by bylo možné začlenit přicházející podněty jako součást představení. Velmi mi pomohla obrazná představa, že přicházející podněty a události, ať už žádoucí nebo nežádoucí, mohu začlenit do „cirkusového představení“, tj. do svého pracovního výkonu. Přicházející momenty není nutné vnímat jen jako nepříznivé atakující záležitosti, ale také jako prostor pro pěstování spontaneity a jako určitou hru, výzvu. Celou situaci je možno si tím odlehčit. Podobně jako když člověk žongluje s míčky, někdo z publika přihodí další míček a žonglér ho chytne a pokračuje v žonglování s jedním dalším míčkem navíc. Supervizor shrnoval, co v našem rozhovoru vnímal jako klíčové a vyjasňovali jsme si, jak bude vypadat moje samostatná práce do další supervize, jakým způsobem si vést situační deník. 43. minuta - 46. minuta
3		Klientka neuvedla.

Přepis vybraného momentu posunu (včetně čísel vstupů)

(110) K: „Určitě má. Tak jako, hm, pro mě to byla zatím, doposud systematická vlastně věc, takže... myslím, že, to jsou věci, který jsou jakoby trvalý. Ve chvíli kdy, kdy se člověk jako pohybuje ve stejném prostředí, nebo zažívá ty vlastně stejný situace. No tam, tam je ještě otázka vlastně u mě asi velká, co s tím jako souvisí, to téma je zvládání změn. Že, že v tom ta podnětovost je pro mě vlastně jakoby nebezpečná, nebo jako útočná, protože... protože jsem vzešla z hodně myslím že konzervativního prostředí, a tím, jak jsem spíš introvertní, tak pro mě, moje životní strategie byla

spíš vždycky se jako chránit od toho okolního prostředí. A kontakt s lidma nějaký jako nověj rovná se zátěžová situace. A byla jsem vlastně nucena se s tím poprat až jako v (název organizace), protože tam je to už, to frčí úplně na jiný rovině. A určité vlastně, to množství... množství těch věcí, i který mě třeba právě zrovna jako přináší to rozčilení, který třeba nedokážu pobrat, souvisí s tím, že... že jsou to jako změnový věci, který jako hodně mění tu situaci. A to myslím, že podprahově tam hraje u mě velkou roli.“ Supervidovaná píše svoji situaci a lze uszovat na to, že ji chce změnit.

(111) S: „Hm.“ Reakce formou citoslovce.

(112) K: „Když tak nad tím přemýšlím, tak jo (smích).“ Supervidovaná potvrzuje, že má svoji situaci takovou, jak jí popsala v předchozím vstupu.

(113) S: „Nemáte ráda, když vás věci vyvádí z rovnováhy.“ Supervizor reaguje na vyjádření klientky ve vstupu 110 ohledně věcí, ve kterých jí není dobře, přináší (na základě předchozí zkušenosti z konzultace s touto klientkou) paralelu balancování na laně, udržování rovnováhy při tomto balancování a v tuto chvíli přirovnává to, co klientka popisuje, k vyvádění z rovnováhy a že to není pro klientku žádoucí stav (nemá to ráda).

(114) K: „Takhle bych to úplně neřekla. To myslím, že už jsem se v tom hodně jako posunula tím, že to dělá ten život bohatěj a zajímavěj.“ Supervidovaná upřesňuje popis svojí situace, vymezuje se proti některým částempopisu ze strany supervizora.

(115) S: „Aha.“ Jednoslovná reakce, lze jí rozumět jako vyjádření pochopení sdělení supervidované.

(116) K: „A, ale ... je tam fakt problém s tím, když jsou to ... tady ty hodně ty malý jako věci, který neustále přeskládávají tu mozaiku“ Popis problému.

(117) K: „jakoby celou a ona vlastně nejde jako držet.“ Pokračování popisu problému.

(118) S: „Hm, těžko se ta rovnováha pak hledá v tom.“ Supervizor parafrázuje a tím posunuje význam toho, co řekla klientka – od držení rovnováhy k hledání rovnováhy.

(119) K: „Jo. Že se to jako furt přelejvá, jo, že v tom je asi ta potíž, že ... no ... A proto je to asi pro mě takový ohrožující a rozčílí mě to tak, nebo já nevím, prostě nevím. Ale určitě bych tady ty situace si potřebovala nějak líp jako zpracovávat, protože vlastně, ve chvíli, když si to uvědomím, teď jsem tady zaklela nahlas prostě, a zas tady lítám jak blázen, tak to není vůbec jako dobrý. Ani pro moje okolí ani pro mě.“

Popis problému a jeho dopadů. Také náznak popisu přání supervidované, co by potřebovala změnit.

(120) S: „*Hm. Ty situace, kdy třeba zaklejte nahlas, nebo takhle lítáte, jsou to jako momenty, kdy znovu hledáte tu rovnováhu, a nebo jsou to situace, kdy jste se zřítla.*“ Supervizor opakuje po klientce, co dělá v nechtěných situacích (zakleje nahlas) a v rámci své pozice nevědění se snaží vyjasňovat význam jejího konání pro klientku.

(121) (ticho)

(122) K: „*Asi se necítím, že bych se jako zřítla. Ale vůbec to není jako elegantní pohyb.*“ Za využití metafor (zřícení se při bylancování na laně) klientka popisuje problémovou situaci.

(123) S: (smích)

(124) K: „(smích) *Když bych to měla tak jako přirovnat (smích).*“ Vysvětlení klientky, že se jedná o metaforu.

(125) S: „*Takový hopsání (smích).*“ Supervizor se připojuje k metafoře supervidované a nabízí jí formulaci popisu současného stavu jejího udržování rovnováhy v práci. Od zřícení posunuje v jazyce význam k hopsání. Oba se smějí – i při náročných tématech lez pracovat s humorem.

(126) K: „*Jo, je to něco, že tam člověk, tam jako je, že se necítím, že bych byla nějak, nebyla sama sebou, nebo byla tak rozčilená, že bych nevěděla, co dělám vůbec, to zase se mě nestává. Ale, že prostě, je to jakoby věc, která není příjemná na pohled a na poslech, ani pro mě, ani pro můj okolí. Je to prostě, když to přirovnám k tý chůzi po laně, fakt nějak takovej jakousi neohrabanej, jako ... nevím, nechtěla bych se na sebe koukat asi v tu chvíli (smích).*“ Popis nežádoucího stavu v konkrétní situaci za využití metafor.

(127) S: „*A když je ten pohyb neohrabanej, je to něco, co pomáhá tu rovnováhu chytout, nebo to spíš zhoršuje tu nerovnováhu ještě?*“ Supervizor opakuje po klientce popis současného stavu a opět v rámci pozice nevědění se ptá na význam popisovaného stavu pro supervidovanou klientku v tom, čeho ona chce dosáhnout.

(128) (ticho)

(129) K: „*To nevím. Asi... asi tím, že jakoby, třeba zakleju nebo něco, tak já v tu chvíli jsem vlastně, je to ten silnej podnět, kterej mě donutí si uvědomit, teďka ti nabíhají emoce.*“ Začínají se objevovat také užitečné aspekty toho, co klientka dělá v nežádoucí situaci (pomáhá jí to uvědomit si něco).

- (130) S: „Hm.“ Reakce formou citoslovce.
- (131) K: „Tak možná v tomhle kontextu to pomáhá spíš teda se trochu jako srovnat. Ale to stejně nemění nic na tom, že to není jako žádoucí.“ Další popis přínosů nežádoucí situace a konstatování, že i přes tyto přínosy je to nežádoucí situace.
- (132) S: „Hm. Hm... já přemýšlím nad tím, jestli, jestli je tam nějaká jiná alternativa, jak prostě tu rovnováhu chytnout v takové situaci. Protože se mi nějak zdálo, že jsou to takové situace, kdy to není takový to běžný balancování, takový to. Protože to je neustálé, vlastně neustále člověk, že když, hm, hm, ted' nebo nevím. Ale mám pocit, to je vlastně neustálé balancování, že jako není rovnováha, že by se člověk zasekl a byl. Jako že by to stálo úplně, že by se nic nehnulo. Že je to spíš o takových mikroskopických neustále jakoby vyvažování. Je to tak?“ Nejdřív supervizor reaguje na to, že to, co nyní supervidovaná dělá v obtížné situaci není pro ní žádoucí a ptá se na jiné možnosti. Následně sám nabízí svoje porozumění její situaci. Nabízí, opět za využití společné metafor, pohled na drobné změny v situaci supervidované (neustálé mikroskopické vyvažování).
- (133) K: „Asi jo. Ale myslím si, že ve chvíli, nebo když to vnímám, jako fakt při chůzi po laně, tak je to tak, že... že ve chvíli kdy to člověk jako už dobře chytne, ten balanc, tak je to, vlastně plynulej pohyb, kterej už nevnímáte takhle rozfázovaně, jako když jste roztěkanej jako na začátku. Že to je stejný jak, nevím, když se učíte jakoukoli jinou dovednost, jo? Plavat, chodit, tak prostě ze začátku je to takový, že, nebo řídit auto, tak si člověk musí každej ten pohyb jako srovnávat v hlavě, a ten postup. Ale pak to najednou vlastně jde plynule. A to je něco, do čeho já bych se vlastně chtěla jako dostat.“ Supervidovaná popisuje svoji zkušenost s učením se chůze po laně a vyjadřuje přání, naučit se stejně fungovat i v pracovních situacích (viz další vstup supervidované).
- (134) S: „Hm.“ Reakce formou citoslovce.
- (135) K: „I tady v práci.“
- (136) S: „I v tom pracovním.“ Supervizor opakuje po supervidované s mírným posunem významu v konverzaci (v práci - v tom pracovním).
- (137) K: „Jo.“ Supervidovaná jednoslovně souhlasí.
- (138) S: „A nějak jsem pochopil, že jsou tam takový fáze, kdy jako už plynule ten pohyb jako umíte. A už jsou tam fáze, kdy vás něco v té rovnováze trošičku, hm rozhodí asi není to správný slovo, ale prostě přijde tam nějaký podnět, kterej to začne, jak kdyby uděláte nějaký ne úplně elegantní manévr (smích).“ Supervizor shrnuje

zkušenost klientky s balancováním a staví vedle sebe dovednost klientky v tom udržovat rovnováhu tak, jak je s tím spokojená a dovednost udržovat rovnováhu nežádoucím způsobem. Z toho lze vidět, že klientka umí i v práci udržovat rovnováhu, ale chce ji udržovat více způsobem dle svých představ.

(139) K: *(smích)*

(140) S: „*Abyste se udržela na laně. Jestli to dobře chytám teda.*“

(141) K: „*Hm (přítakání).*“

(142) S: „*Je to tak? Jo?*“ Supervizor se ujišťuje, zda jeho porozumění tomu, co klientka chce je v souladu s jejím porozuměním.

(143) K: „*Hm.*“ Reakce formou citoslovce. Pravděpodobně lze vnímat jako souhlas.

(144) S: „*A hodně od vás slyším, že by bylo moc pěkné, kdyby se vám podařilo na tom laně, tak jako plynule se pohybovat, aniž byste dělala ty neelegantní pohyby.*“ Supervizor s klientkou dovyjasňuje její představu / žádoucí stav v udržování rovnováhy v práci. Opět za využití metafory balancování na laně.

(145) K: „*Hm (přítakání). Myslím si, že by to tak mělo být. Že by to, že já bych se cítila líp, sama pro sebe. A... I asi si jako pro ostatní, nemyslím si, že by to bylo žádoucí. Takže teď je otázka, jak dál to mám posouvat jiným způsobem, ne že na to budu jakoby jenom myslet. Jaký cesty si mám ještě otevřít vlastně další, abych si to uvědomila dřív.*“ Supervidovaná popisuje změnu, kterou chce a otevírá téma, jak to udělat.

Čas vybraného momentu posunu v nahrávce konzultace: 22 - 30 min

Reflexe / komentář výzkumníka ohledně vybraného významného momentu

V tomto významném momentu rozvíjeli aktéři metaforu rovnováhy. Využili zálibu / koníček supervidované v cirkusovém umění, konkrétně balancování na laně. Klientka měla problém se zvládnutím změn v práci a protože na předchozím setkání pracovali s využitím metafory cirkusového prostředí v pracovním životě klientky a pro klientku to bylo zajímavé a užitečné, nabídl supervizor využít tuto metaforu také v rámci této konzultace. Metafora pomohla k vyjasnění preferované budoucnosti klientky i objevení toho, co už se podařilo.

Zde lze upozornit na dovednost supervizora zachytil a dále využívat metaforu supervidované. Supervidovaná popisuje tento moment jako mluvení o zvládnutí emocí v konkrétních pracovních situacích a jak je prožívala. Při tom využívali metaforu balancování na laně a hledání rovnováhy. Klíčové pro supervidovanou bylo využití konkrétních představ, tj. popisy

zvládání pracovních situací určitým způsobem a jaký pohyb na laně tomu odpovídá. To jí následně v konkrétních pracovních situacích pomohl lépe reflektovat sebe samu, uvědomovala si jak asi v dané situaci vypadá a jak jí mohou vidět druzí. Příklad k pohybu na laně jí pomohl pracovní situace lépe popsat a pojmenovat, co jí vadí. Jako klíčové vnímá přirovnání o plynulosti pohybu a jeho eleganci oproti popisu pohybu jako poskakování.

Supervidovaná klientka také v rozhovoru s výzkumníkem uvedla, že hodně užitečná byla metafora jejího koníčku (balancování na laně) přenesená do konverzace o její schopnosti zvládat změny v práci, sama hovoří o paralele cirkusu dopoledne v práci a odpoledne jako koníčku. Vyhovovalo jí tuto metaforu hodně vizualizovat, což odpovídá jejímu způsobu uvažování o věcech. Paralela balancování na laně a hledání rovnováhy v pracovním světě pro ni byla hodně užitečná a dávalo jí smysl. Klientka uvádí, že se tato část konverzace projevovала následně v jejím životě v práci, kdy si vždy vybavila paralelu balancování, spojila si to s konkrétním obrazem (jak přechází na druhou stranu lana) a to se jí díky tomu více dařilo.

Supervizor zde zužitkoval předchozí konverzaci o zájmech klientky.

Pro klientku bylo užitečné, že pracovali se supervizorem s metaforou cirkusu (jejího koníčku) po celou dobu spolupráce, vyhovovala jí kontinuita ve způsobu konverzace.

V rámci metodologie přístupu zaměřeného na řešení zde supervizor využil práci s metaforou při popisu nežádoucí situace, drobných známek zlepšení a žádoucí změny / preferované budoucnosti supervidované (Zatloukal & Vitek, 2016).

6.7. Významné momenty posunu v supervizní konzultaci č. 7

Informace o konzultaci:

Individuální konzultace jednoho supervizora a jedné sociální pracovníce. Jedná se o stejného supervizora a stejnou supervidovanou sociální pracovníci jako ve dvou předchozích supervizních konzultacích.

Významné momenty posunu z pohledu supervizora

Číslo a škála momentu	Číslo vstupů v přepisu	Komentář supervizora
1 8		Výjimky a popis využití zdrojů. Vyjasnění, jak konkrétně klientka pracovala se svými zdroji. Zachytil jsem výjimku a hledal jsem konkrétní způsoby, jak k ní klientka přispěla
2 6		Zaměření na zvládání těžké situace. Podobně jako předchozí – zvládání lze chápat jako situaci s podobným potenciálem jako výjimka a i s ním podobně. Klientka popsala situaci, která byla náročná a já se zaměřil na zvládání.
3 6	173 - 211	Experiment. Zpětná vazba a experiment Využil jsem zdroje klientky pro formulaci něčeho „na cestu“.

Významné momenty posunu z pohledu supervidované

Číslo a škála momentu	Číslo vstupů v přepisu	Komentář supervidované
1 4	173 - 211	V konečné fázi setkání jsme se dopracovali k samostatnému úkolu – pozorování a zaznamenávání pracovních okamžiků, kdy se mi daří zvládat emočně náročné situace. Konkrétně - kdy se dostanu „z dosahu negativní energie“, která se na mne valí, a díky tomu situaci zvládnou. Pozoruji, kdy takové okamžiky nastávají a jakým způsobem se mi daří se z nich vymanit. Dále pak mohu tyto vypořizované skutečnosti využívat cíleně. Celé supervizní setkání bylo pro mě hodně emoční, obtížné jsem se vyjadřovala a nedařilo se mi smysluplně vyjadřovat a popisovat věci

		dost konkrétně. Zamotávala jsem se do vlastních pocitů a přeskakovala v popisu od jedné události k druhé. Uzavření setkání v podobě konkrétního úkolu – výstupu – mi umožnilo se trochu uzemnit, dát emocím konkrétní rámec a na něco se zaměřit. Ze setkání jsem díky tomu odcházela s konkrétním poznatkem, s hmatatelným výstupem, co mohu dále dělat. Zároveň navržený úkol navázal na předchozí společnou práci na supervizích – vedení záznamů prostřednictvím deníku, což mi vyhovuje. Supervizor shrnul, co má být cílem změny v konkrétních situacích, které jsme popisovali. Vybrali jsme jeden určitý cíl, který se jevil být nejlépe dosažitelný. Navrhl pak v návaznosti na předchozí setkání úkol, jak mohu postupovat v pracovní realitě. Cca 47. minuta - Cca do 53. Minuty – tedy do konce setkání
2		Supervidovaná neuvedla
3		Supervidovaná neuvedla

Přepis vybraného momentu posunu (včetně čísel vstupů)

(173) S: „Okey. Koukám se na čas a taky koukám na to, že, myslím, že, nevím, jak to vnímáte vy, ale myslím, že jsme se dostali k nějaký takový oblasti, na který by se teďka dalo dobře zakutat.“ Supervizorova expertnost na proces (naplňuje se domluvený čas supervize) a nabídka využít dále pro praxi to, co bylo nyní v konverzaci.

(174) K: „Hm.“ Reakce formou citoslovce.

(175) S: „Něco udělat. A tak mi běží hlavou, že by možná nebylo od věci, hm, udělat pár takovejch pokusů, říkám nemáme co ztratit, pravděpodobně se doba odpouštění nenatáhne, maximálně zkrátí, což je supr. A... A... Napadají mě takový dvě věci, který bych vám dal jako takovou nabídku, co byste mohla vyzkoušet. A oni se tak jako doplňují jo, ale, ale vyžaduje to určitou (smích), určitý nasazení. Ta první, já myslím, že ta bude pro vás taková docela dobře uchopitelná a jednoduchá relativně, protože by spočívala spíš v nějakým pozorování a zaznamenávání momentů, kdy se dostanete z dosahu té energie, kdy už to vypadá, že ta energie se na vás valí, že byste se s ní mohla někde potkat, ale vy uděláte lišácký manévr (smích) a dostanete se z dosahu. Tak tyhle situace, kdyby jste zachytila, tak by to bylo super. Dává smysl? “ Nabídka experimentu v podobě pozorování a zaznamenávání pozorovaného.

(176) K: „Hm.“ Reakce formou citoslovce.

- (177) S: „A já bych navrhnul, ale to až tak od, až po dvou týdnech, dva týdny jen pozorujte, nic nedělejte. Ale po těch dvou týdnech bych navrhl, abyste si vybrala jeden den v týdnu, který byste si udělala takový svůj manévrovací den, kdy ty věci, které už jste se za ty dva týdny předchozí naučila, vypožadovala jste. A to pozorování pokračuje dál, jako jo, to pořád. Ale kromě ten jeden, ten v tom manévrovacím dnu, že byste zkusila nějaký manévr přímo udělat, poučena tím, co už znáte, za ty dva týdny, co jste vypožadovala, co fungovalo, co vás dostávalo spolehlivě z dosahu té energie.“ Rozšíření experimentu o dělání změny na základě pozorování.
- (178) K: „Hm.“ Reakce formou citoslovce.
- (179) S: „Tak udělat takový větší manévr, složený třeba z několika věcí, který jste vypožadovala. Jenom takový pokus. Jak daleko se dostanete, ze sféry vlivů té energie. Jestli to dává smysl.“ Upřesňování experimentu na dělání.
- (180) K: „Asi ještě úplně ten druhý typ nabídky, hm, nepobírám.“ Supervidovaná vyjadřuje nepochopení experimentu na dělání.
- (181) S: „Hm. (smích) Tak se může ukázat, že to je slepá ulička, ale uvidíme, jo. Ta první je jasná?“ Supervizor připouští, že experiment na dělání nemusí být dobrý cesta a ověřuje si, zda první část experimentu (pozorování) je supervidované jasná.
- (182) K: „Hm.“ Supervidovaná reaguje citoslovcem. Lze v tomto kontextu vnímat jako souhlasnou reakci na předchozí otázku supervizora.
- (183) S: „Pozorovat, zaznamenat si ty momenty, který vám, když se dostanete mimo tu energii, a co vám k tomu pomohlo, že jste se dostala ven. A tady to druhý,“ Supervizor opakuje experiment na pozorování a pokračuje popisem experimentu na dělání (viz další vstup supervizora).
- (184) S: „ale až po nějaký době, třeba po těch dvou týdnech, si vybrat, třeba vždycky v tom týdnu jeden den, a ten den si s těmi manévry tak jako víc hrát. Vy už budete mít vlastně spoustu pozorování, když jste se dostala pryč z té sféry vlivů, kdy jste udělala nějaký manévr, nějak jste se hejbla.“
- (185) K: „Hm.“ Reakce formou citoslovce.
- (186) S: „A teď prostě jako zařadit takovou, jak bych to řekl, vy máte zkušenost z toho cirkusu, jo, tak takovou jako sestavu, nebo, jak to říct, choreografii. Jakože vezmete pár těch pohybů, těch úhybných manévrů a seřadíte je třeba za sebe, nebo rozumíte, uděláte nějakou sekvenci.“ Supervizor přináší nabídku experimentu na dělání v podobě metafory s cirkusovou zálibou supervidované.

- (187) K: „Hm.“ Reakce formou citoslovce.
- (188) S: „A ten den si ji prostě vyzkoušíte. Počkáte, vyčíhnete si příležitost, kdy by se zase mohla ta energie tak nějak kolem vás otřít, a když ne, tak si třeba, tak si trochu přivoláte. To umíte?“ Další popis experimentu na děláni.
- (189) K: „Hm.“ Reakce formou citoslovce.
- (190) S: „Takže to by nebyl problém (smích). Trochu přivoláte, a pak uděláte takovej jako složitější, jak když trénujete nějakou akrobatickou kousek, tak na všechny jdete po kouscích, a pak zkusíte celou tu sestavu. Tak tady taky vlastně, vy tak po kouscích zachytíte sama sebe u toho, kdy děláte kus toho pohybu, nějakýho. A později, až budete mít manévrovací den, tak že byste si zkusila jednu choreografii, že byste zkusila dva, tři spojit. Takovej jako větší úhybný manévr, díky tomu.“ Další popis experimentu na děláni za využití cirkusové metafor.
- (191) K: „Takže jestli tomu správně rozumím“ Supervidovaná si byjasňuje zadání experimentu na děláni a pokračuje s tím i v následujícím vstupu..
- (192) S: (smích)
- (193) K: „tak je to vlastně hodně podobný to co, s čím jsme třeba začínali, že jsem si zaznamenávala jako vesměs nějaký věci, který se třeba podařilo vybalancovat.“ Supervidovaná si pro sebe upravuje popis experimentu a přirovnává ho ke své zkušenosti s experimentem z předchozí supervizní konzultace.
- (194) S: „Hm.“ Reakce formou citoslovce.
- (195) K: „A jenom teď je vztáhnou jako ke konkrétním situacím, a budu se pokoušet nějak třeba kumulovat, aby byli, jako měli větší sílu?“ Další popis experimentu slovy supervidované.
- (196) S: „Hm.“ Reakce formou citoslovce.
- (197) K: „Chápu to správně?“ Supervidovaná se ujišťuje, zda chápe záměr supervizora při zadávání experimentu.
- (198) S: „Hm, hm.“ Reakce formou citoslovce.
- (199) K: „Jo?“ Supervizorova reakce formou citoslovce nebyla pro supervidovanou dostatečným vyjádřením souhlasu a tak se opět dotazuje, zda to chápe správně.
- (200) S: „Jo, jo, jo, jo. Ale až po čase, a jenom ty, který vypořádujete, jo. Nebo samozřejmě, když budete mít chuť zkusit i něco nového, tak můžete, ale hodně stavějte na těch věcech, který vypořádujete, že vám fungují. A když se zase přiblíží, ten váš manévrovací den, ta energie, nebo když tak, když tak jí trochu pomůžete, aby se přiblížila, tak okey. Tak jak když prostě jdete přes nějakou překážku, třeba nebo

něco. Prostě si tu překážku nachystáte, že jo, jdete do toho, a potřebujete si to vyzkoušet. Tak tu překážku tam potřebujete, že jo, a teď uděláte celou tu sestavu nějakou, nějak to prostě propojíte. Víím, že vy máte s tím nějakou zkušenost, že jste taky dokázala propojovat třeba víc věcí najednou, abyste se dostala k něčemu. Tak to je vlastně podobný, podobný princip, jako není to nic, nijak extra nového. Je to jenom, jenom tadle velice prostá myšlenka. Jako vyzkoušet to, co už vlastně, s čím máte nějakou zkušenost, ale po kouskách, tak to udělat nějak systematicky v tom jednom dni. Ale ne pořád, jinak jenom pozorujte, doplňujte si do zásobníku, ať máte různé cviky, různou choreografii. Ale jenom ten jeden den v týdnu potom, že byste si jako zkusila takovou delší sestavu jako navázat na sebe.“ Supervizor opakovaně souhlasí a následně opět popisuje za využití metaforý svůj záměr ohledně experimentu na děláání.

(201) K: „Dobře.“ Jednoslovná reakce supervidované, lze ji chápat jako vyjádření pochopení experimentu.

(202) S: „Říkám si, uvidíme, jestli to bude nějak fungovat, jo? Takhle?“ Supervizor zdůrazňuje princip experimentu (uvidíme, zda a jak to bude fungovat).

(203) K: „Hm.“ Reakce formou citoslovce.

(204) S: „Můžeme?“ Ověřování, zda se mohou takto dohodnout.

(205) K: „Hm.“ Reakce formou citoslovce.

(206) S: „Tak jo, já skočím pro tu knihu a podíváme se na nějaký termín.“ Organizační dojednávání ohledně termínu další supervizní konzultace.

(207) K: „Hm.“ Reakce formou citoslovce.

(208) S: „Jenom mám ještě takovou prosbičku, zkuste to v hlavě udržet i tu druhou oblast, že já to určitě zapomenu“ Zplnomocnění klientky ohledně zadání experimentu (udržet v hlavě i druhou část experimentu).

(209) K: „Hm.“ Reakce formou citoslovce.

(210) S: „Abysme kdyžtak, pokud by to bylo ještě aktuální, tak abysme k tomu přidali i pak tu druhou.“ Návrh, že mohou společně pokračovat s prací na druhé části experimentu v další supervizní spolupráci.

(211) K: „Dobře.“ Jednoslovná reakce supervidované. Lze ji vnímat jako souhlas supervidované.

Čas vybraného momentu posunu v nahrávce konzultace: 47 min – 53 min

Reflexe / komentář výzkumníka ohledně vybraného významného momentu

V tomto významném momentu je zpracován závěr supervizní konzultace, kdy supervizor nabízí klientce experiment na pozorování a následně na děláni v mezidobí do další supervizní konzultace. Supervidovaná měla pozorovat a zaznamenávat pracovní okamžiky, kdy se jí daří zvládat emočně náročné situace. Konkrétně, kdy se dostane „z dosahu negativní energie“, která se na ní valí, a díky tomu situaci zvládne. Supervizor shrnul, co má být cílem změny v konkrétních situacích, které se supervidovanou popisovali. Vybral jeden určitý cíl, který se jevil být nejlépe dosažitelný. Navrhl pak v návaznosti na předchozí setkání úkol, jak může supervidovaná postupovat v pracovní realitě.

Supervidovaná následně v rozhovoru s výzkumníkem uvádí, že díky pozorování, kdy takové okamžiky nastávají a jakým způsobem se jí daří se z nich vymanit, je lépe zvládat. Tyto vypořádané skutečnosti následně využívá cíleně. Uvádí, že celé supervizní setkání bylo pro ní hodně emoční, obtížně se vyjadřovala a nedařilo se jí smysluplně vyjadřovat a popisovat věci dost konkrétně. Zamotávala se do vlastních pocitů a přeskakovala v popisu od jedné události k druhé. Uzavření setkání v podobě konkrétního úkolu / výstupu jí umožnilo se trochu uzemnit, dát emocím konkrétní rámec a na něco se zaměřit. Ze setkání díky tomu odcházela s konkrétním poznatkem, s hmatatelným výstupem, co může dále dělat. Zároveň navržený úkol navázal na předchozí společnou práci na supervizích, vedení záznamů prostřednictvím deníku, což jí vyhovuje.

V rámci metodologie přístupu zaměřeného na řešení zde supervizor využil v závěru supervizní konzultace práci se zadáním experimentu na pozorování a následně na děláni (De Jong & Berg, 2008; Thomas, 2015; Zatloukal & Vitek, 2016). Využil u toho metaforu, která provázela jejich práci s touto kletkou po několik sezení.

6.8. Významné momenty posunu v supervizní konzultaci č. 8

Informace o konzultaci:

Individuální konzultace jednoho supervizora a jedné sociální pracovnice. Jedná se o stejného supervizora a stejnou supervidovanou sociální pracovníci jako ve třech předchozích supervizních konzultacích.

Významné momenty posunu z pohledu supervizora

Číslo a škála momentu	Číslo vstupů v přepisu	Komentář supervizora
1 8		Domlouvání preferované budoucnosti. Vyjasnění, jak konkrétně klientka pracovala se svými zdroji. Rozvinula se představa přání klientky – od „to zvládnou“ k „to nechci zvládat“.
2 6	177 - 192	Experiment. Schůzka s obědem – využití zdroje + zaměření na drobnou změnu. Shrnutí na konci sezení.
3		Supervizor neuvedl.

Významné momenty posunu z pohledu supervidované

Číslo a škála momentu	Číslo vstupů v přepisu	Komentář supervidované
1 5,5		Se supervizorem jsme se dostali k tomu, že zvládání emočně vypjatých situací má ještě jeden další rozměr – jednak, že já hledám cesty, jak je důstojně zvládat, a jednak že je tu ještě možnost eliminovat ty situace samotné – tj. umět např. odmítat úkoly, které přesahují rámec mých možností. Supervizor tento náš dialog trefně shrnul a popsal jej prostřednictvím přirovnání práce artisty – cirkusáka (což je můj koníček). Bylo pro mě velmi užitečné, když jsme mluvili takto obrazně – pracovní realita byla převedena do obrazného světa cirkusu. Můj způsob přemýšlení hodně funguje na bázi obrazů, situace si tak dovedu lépe představit a díky tomu s nimi i lépe pracovat. Moc mi pomáhalo, že

		supervizor tento model obrazného převyprávění situací používal. Věděla jsem jednak, že mi rozumí, jednak jsem si pracovní situace představovala jako cirkus, viděla jsem, jak jednotlivé věci fungují nebo nefungují z pozice vnějšího pozorovatele a mohla jsem si tyto obrazy návazně přenášet zpětně do pracovní reality. S tímto způsobem přirovnání jsme pracovali i v předchozích konzultacích, tento paralelní obraz vznikl již při našem prvním setkání. Zde jsme jej opět použili a rozvinuli. Cca 17. minuta - Cca do 21. minuty
2 7	177 - 192	Dostali jsme se k diskusi o tom, jak odmítat – jak „přeprogramovat automat, který vždy volí program – To zvládnu“, jak se vypořádat s tím, že některé úkoly nepřijmu, aby nenastával zbytečný stres. Jako jedna z možností se dále ukázalo plánování vlastního času, kde by měly být plánovány nejen schůzky a pracovní události od minuty na minutu, ale také odpočinek. Konkrétně jsme se dostali k obědu a obědovým pauzám. Projevila jsem skepsi, že si neumím představit, jak toto rozhodnutí dodržím, protože jsem si dodržování polední pauzy a pravidelného oběda nepředsevzala poprvé. Supervizor navrhl, že mohu využít plánování v diáři, kam zaznamenávám i ostatní schůzky a rozepsat si tam i „schůzky s obědem“. Byla to pro mě zajímavá varianta, jak situaci posunout do oblasti „reálné“. Diář a deníkové záznamy považuji za velmi důležité, taktéž mi velmi pomáhají seznamy věcí, co je třeba udělat, abych zvládla vše, co potřebuji. Přináší mi jistotu, pomáhají práci strukturovat. Proto i reálné zapsání oběda do diáře jako nezbytné součásti dne, jako schůzky, byl dobrý krok k tomu, aby se zvýšila šance na to, že tento krok uskutečním. Plánování oběda jsme vybrali jako první možný krok, který je uskutečnitelný a neobsahuje vnitřní dilemata o tom, jestli je to nebo není prospěšná věc. Protože jednoznačně je. Zároveň to byl první krok k zvládnutí složitějších situací. Cca od 25. minuty probíráme dané téma, od cca 35. minuty plánujeme konkrétně, jak naložit se situací s obědem – do 42. minuty
3		Klientka neuvedla.

Přepis vybraného momentu posunu (včetně čísel vstupů)

(177) K: „A já vlastně nevím, co mám pro to víc si udělat, než... že si to tady nějak jako řeknu.“ (smích) Supervidovaná popisuje současný stav s tím, že neví, co s tím dělat

jiného. Lze tomuto vstupu také rozumět jako přání umět s tím udělat ještě něco jiného, než si to jen tady říct.

(178) S: „Hm, vy máte diář, kde si píšete nějaký různý schůzky, který máte za ten den, a takový ty věci. Jo, že vlastně, já jsem myslím viděl, že jste měla takový větší. Hm, vy si do diáře píšete i schůzky se svým obědem, nebo to tam nepíšete?“ Připomenutí užitečné a funkční dovednosti supervidované, kterou supervizor zachytil v předchozí části supervizní konzultace (zapisovat si schůzky do diáře). Dotaz, zda si do diáře píše i schůzky s obědem. Zde jednak supervizor navazuje na předchozí část supervizní konzultace, kdy jeden z cílů supervidované bylo, umět si udělat čas na oběd a současně přináší v podobě otázky svůj nápad psát si oběd jako schůzky do diáře.

(179) K: „To ne.“ Schůzky s obědem si supervidovaná do diáře nepíše. Přímá odpověď na předchozí otázku supervizora.

(180) S: „Tahle jednání si tam nepíšete? Vele důležitá.“ (smích) Supervizor zdůrazňuje význam obědů a opakuje odpověď supervidované.

(181) K: (smích) „Takže bych měla začít, že?“ (smích) Supervidovaná si sama navrhuje to, co dříve navrhl v podobě otázky supervizor. Připojuje se k nápadu supervizora.

(182) S: „To netvrdím. Jenom se ptám, jo, jakým způsobem, říkáte, že nějak ten čas plánujete, tak tohle mi přijde jako takový každodenní jako dost významný, ve smyslu, co jsem pochopil, dost významný jako jednání, dost významná schůzka, na kterou se potřebujete plně soustředit.“ Supervizor relativizuje svůj nápad, aby nevyzníval jako jednoznačná rada a vysvětluje, jak rozumí důležitosti oběda pro supervidovanou.

(183) K: „Hm. Myslím si, že by to mohlo bejt funkční. Protože, hm... mě strašně vyhovuje si jako psát věci, věci, seznamy, mě to hrozně pomáhá... v tom pocitu jako, že věci plynou dobře, a vůbec jako opora psaná je pro mě strašně důležitá, a můj diář je pro mě hodně důležitější, jakoby ne jenom proto, že bych byla tak fixovaná na práci, ale protože prostě obecně si píšu ty deníky a tak, takže je to pro mě. A tohle mě nikdy nenapadlo.“ (smích) Supervizovaná uvažuje o užitečnosti a funkčnosti nápadu psát si do diáře schůzky s obědem. Nápad zapadá do jejího způsobu fungování. Je to pro ní nová myšlenka (tohle mě nikdy nenapadlo).

(184) S: „Můžeme se domluvit tak, že než se přesuneme k tomu druhému tématu, že byste si teďka sama pro sebe vytáhla diář, já se nebudu dívat, je to vaše věc, a vy si tam můžete značit, co chcete, a že byste si tam na příští týden naplánovala schůzky s vaším obědem. Jo? Dejme tomu nějaké dvě minutky, jenom si v klidu naplánujete svoje půlhodinové jednání s obědem. Chcete půjčit mazací, jo máte svoji.“ (smích) Supervizor nabízí

supervidované hned na místě nápad zrealizovat (zapsat si schůzky s obědem do diáře).
Aby mohli toto téma uzavřít a přesunout se k dalšímu tématu. Vše se nyní děje ve
veselé atmosféře, vypadá to, že oba aktéry tato část baví.

(185) K: (smích)

(186) S: „Podařilo se?“ Ověření, zda se zápis podařil.

(187) K: „Jo.“ Jednoslvná reakce potvrzující zdařilý krok (zápis do diáře).

(188) S: „Perfektní. Hm, mám takový návrh, vy vždycky když vlastně si dáte schůzku, tady s tím hlenctím vašim obědem, což si myslím, že byste k němu měla přistupovat se stejnou vážností, jako ke kterýmukoliv klientovi, nebo kolegovi, nebo partnerovi z jiných třeba institucí, a tak dál. Tak by bylo fajn se vždycky potom domluvit na tu příští schůzku, zase kde, popřípadně, když budete mít představu, tak i co se bude jíst. A pokud by došlo k nějaký změně termínu, tak by bylo fajn taky o tom kolegu neprodleně informovat a domluvit si jiný termín. Někdy se to může stát, to dokážu pochopit, ale je potřeba ten termín s ním předomluvit. Tak jak jste zvyklá pracovat běžně s klienty, s kolegy, jo, že. Takže, hm, to je jenom taková poznámka k tomu. Takže máte nějaký termíny, a víte jak s tím nakládat. Děkuju, já jsem, tohlenctó jsem potřeboval nějak tak jako ošetřit, říkal jsem si i v zájmu vašeho nového šéfa, kterej vám to ještě nemůže takhle všechno, nějak ještě říct, tak jsem se trošku pasoval do role jeho mluvčí. Takže tohle jsme si vyjasnili.“
Supervizorův návrh pokračovat v zápisech schůzek s obědem opakovaně, zdůraznění
důležitosti oběda.

(189) K: (smích)

(190) S: (smích) „Já tak si kolik, kolikrát i říkám, vlastně že ona taková ta schůzka s obědem je vlastně i taková trošku krátká schůzka vás dvou, vaší nové nastávající chvilku šéfové. A potom možná, ani ne, spíš potom partnerky, ale v té první části, nebo partnera, ale v té první části budete hodně pracovat na té, na té bázi, že ten nový člověk bude šéf, protože hodně se podle jeho potřeb budou věci menezovat. Tak jenom jsem chtěl říct, že, že to vnímám i jako, setkání ne jenom s obědem, ale vlastně, vlastně i vás dvou, protože je to vaše společný jídlo. A může to být i velmi intimní chvilka si říkám, v tom nejhezčím slova smyslu.“ Supervizor pokračuje ve své fantazii ohledně oběda jako šéfa nebo
partnera. Lze zde usuzovat na snahu supervizora nabídnout za využití personifikace
důležitost oběda jako partnera supervidované.

(191) K: „Hm.“ Reakce formou citoslovce.

(192) S: „Takže užijte si příjemné obědy.“ Závěrečné přání příjemných obědů. Lze také
vnímat jako přání, ať se daří to, na čem se nyní dohodli v supervizní konzultaci.

Čas vybraného momentu posunu v nahrávce konzultace: 37 min – 43 min

Reflexe / komentář výzkumníka ohledně vybraného významného momentu

V tomto významném momentu dojednávají aktéři experiment v podobě zapisování a realizování schůzek supervidované s obědem. Za využití personifikace oběda, přání supervidované ohledně oběda a její dovednosti vést si diář, nabídl supervizor uvedený experiment, který byl pro klientku zajímavý.

V tomto experimentu lze vypožorovat dovednost supervizora zužtkovat to, co bylo řečené v konzultaci a přidat k tomu něco nového, co zapadá do kontextu supervidované (dává jí to smysl).

Supervidovaná popisuje, jak se k tomuto momentu dostali. Prostřednictvím diskuse o tom, jak odmítat, jak „přeprogramovat automat, který vždy volí program „To zvládnou“, jak se vypořádat s tím, že některé úkoly nepřijme, aby nenastával zbytečný stres, se jako jedna z možností ukázalo plánování vlastního času, kde by měly být plánovány nejen schůzky a pracovní události od minuty na minutu, ale také odpočinek. Konkrétně se dostali k obědu a obědovým pauzám. Supervidovaná projevila skepsi, že si neumí představit, jak toto rozhodnutí dodrží, protože si dodržování polední pauzy a pravidelného oběda nepředsevzala poprvé. Supervizor navrhl, že může využít plánování v diáři, kam si zaznamenává i ostatní schůzky a rozepsat si tam i „schůzky s obědem“. Byla to pro ní zajímavá varianta, jak situaci posunout do oblasti „reálné“. Diář a deníkové záznamy považuje za velmi důležité, taktéž jí velmi pomáhají seznamy věcí, co je třeba udělat, aby zvládla vše, co potřebuje. Přináší jí jistotu, pomáhají práci strukturovat. Proto i reálné zapsání oběda do diáře jako nezbytné součásti dne, jako schůzky, byl dobrý krok k tomu, aby se zvýšila šance na to, že tento krok uskuteční. Plánování oběda vybrali jako první možný krok, který je uskutečnitelný a neobsahuje vnitřní dilemata o tom, jestli je to nebo není prospěšná věc. Protože jednoznačně je. Zároveň to byl první krok k zvládání složitějších situací.

V rámci metodologie přístupu zaměřeného na řešení zde supervizor využil práci se zadáním závěrečného experimentu za využití personifikace (De Jong & Berg, 2008; Thomas, 2015; Zatloukal & Vítek, 2016).

7. Diskuse

V následující části práce, v diskusi, uvedu výsledky mého výzkumu a následně je porovnám se závěry jiných studií.

Ze všeho nejdřív je třeba konstatovat, že v 7 případech z 8 zkoumaných supervizních konzultací zaměřených na řešení vybrali přímí aktéři těchto konzultací aspoň dva významné momenty, pouze v konzultaci č.7 vybrala supervidovaná klientka jen jeden moment. Z toho lze usuzovat, že každá zkoumaná supervizní konzultace měla z pohledu přímých aktérů konzultace významné momenty, ve kterých byla výrazně kumulována užitečnost supervize. Toto lze pravděpodobně přičítat také superviznímu přístupu zaměřenému na řešení, protože užitečnost je pro tento způsob práce důležitým kritériem.

Pro porovnání s výsledky jiných studií jsem se rozhodl využít strukturu výzkumných oblastí, kterou nabízí Timulak (2007, 2010):

- **výzkum typů významných momentů** – v kontextu terapie se jako nejvýznamnější typy významných momentů objevují momenty spojené s terapeutickým vztahem či aliancí (porozumění, zapojení klienta, kontakt) a s úkoly terapie (nové perspektivy, řešení problému, vyjasnění problému, uvědomění) (Timulak, 2007). V kontextu supervizí lze objevit ve výzkumech Ladanyho a spolupracovníků (Gray, Ladany, Walker, & Ancis, 2001; Kaduvettoor et al., 2009; Ladany, 2004; Ladany & And Others, 1992; Ladany et al., 2005), kteří hovoří o kritických momentech v supervizních konzultacích, důraz na dimenzi vztahu a úkolů supervize. Autoři předpokládají význam vztahových aspektů (supervizory working alliance) zejména na začátku a na konci supervizní spolupráce a význam úkolů (task enviroment) ve střední části (Ladany et al., 2005). V kontextu supervizí lze také nepřímo čerpat z kvalitativních rozhovorů zjišťovaných pro potřeby supervizorů (Heath, Tharp in. Thomas, 1996). V těchto rozhovorech zjištěné potřeby významně korespondují se „vztahovým“ i „úkolovým“ aspektem supervize zaměřené na řešení (Bannink, 2014; Thomas, 1996).
- **zkoumání míry výskytu jednotlivých typů významných momentů** – toto zaměření úzce souvisí s předchozím, z hlediska míry výskytu byly rovněž identifikovány jako nejvýznamnější momenty spojené s terapeutickým vztahem (zejména pocit, že

terapeut klientovi rozumí) a momenty spojené s úlevou od problému; zároveň se ukázala větší četnost významných momentů spojených s terapeutickým vztahem zejména v úvodní a závěrečné části spolupráce, momenty spojené se změnou perspektivy (či vhladem) a změnou v problémech (řešení problému) byly nejčastější ve střední části terapeutických případů.

Protože dva výše uvedené momenty spolu úzce souvisí, rozhodl jsem se reagovat na oba současně. V mnou zkoumaných supervizních konzultacích se objevují převážně momenty spojené s úkoly supervize. Jsou to např.: Uvědomění, co se již daří, co funguje. Pojmenování užitečných situací. Uvědomění si užitečnosti své práce. Ocenění své práce. Plánování konkrétních kroků v praxi supervidovaného klienta. Uvědomění si svého prožívání a chování. Pouze v jednom vybraném významném momentu se jako jeho součást objevuje vztahový aspekt: Zvýšení sebeúcty v průběhu supervizní konzultace jako důsledek toho, že měla supervidovaná klientka možnost vytvářet si sama nová uvědomění. („Důležité bylo, že jsem si na to přišla v konzultaci sama. Supervizor se uměl dobře zeptat.“) Lze spekulovat, že výrazná převaha vybraných významných momentů spojených s úkoly supervize může být dána využívaným supervizním přístupem (přístup zaměřený na řešení), kontextem supervize nebo také kontextem, v němž se supervize uskutečnily (3 supervize proběhly s účastníky psychoterapeutického výcviku a v dalších čtyřech se jednalo o dlouhodobější spolupráci stejné dvojice supervizních aktérů). Vliv může mít pravděpodobně také osobnost supervizorů, kteří pracují velmi partnersky a pro mnoho supervidovaných klientů může být v takovém případě dobrý supervizní vztah samozřejmostí a proto neměli potřebu ho nějakým způsobem označovat jako významný moment.

- **zkoumání souladu mezi významnými momenty identifikovanými klientem a pracovníkem** - ukázaly se významné rozdíly v identifikaci významných momentů mezi terapeuty a klienty a mezi zkušenými a začínajícími terapeuty. Obecně lze říci, že ve výběru klientů převažovaly momenty spojené s kvalitou terapeutického vztahu (pocit porozumění, empatie atd.), zatímco ve výběru terapeutů převažovaly momenty spojené s úkoly (řešení problémů, vhlad atd.). (Timulak, 2007)

V tomto bodě se můj výzkum liší od výše prezentovaných zjištění. Z osmi mnou zkoumaných konzultací došlo v sedmi případech ke shodě momentů vybraných supervidovanými klienty a momentů vybraných supervizory. V jedné zkoumané konzultaci ke shodě vybraných významných momentů supervizory a supervidovanou nedošlo, ale jimi vybrané momenty na

sebe přímo navazovaly. U všech aktérů převažovaly ve výběrech momenty spojené s úkoly supervize.

- **zkoumání významných momentů v různých přístupech** – je zajímavé, že v rámci různých terapeutických přístupů nejen terapeuti, ale i klienti volili signifikantně častěji momenty korespondující s daným přístupem, takže lze předpokládat určitou formu osvojení si „kultury“ daného přístupu klientem; přitom platí, že dominantně se objevovaly momenty vztahové a tedy nespecifické pro konkrétní přístup (viz. předchozí body). (Timulak, 2007)

V případě mého výzkumu je zřetelně patrný vliv přístupu, konkrétně supervize zaměřené na řešení. Supervidovaní klienti často volili momenty spojené s úkoly supervize, které současně korespondovali se supervizí zaměřenou na řešení. Vnímám zde velký vliv toho, že supervidovaní klienti měli znalost přístupu zaměřeného na řešení, byť převážně v psychoterapeutickém kontextu. Ve výběru významných momentů vybraných supervizory lze ve všech případech vidět vliv jejich přístupu. Projevuje se to také v jazyce, kterým významné momenty popisují. Většinou se jedná o odborný jazyk supervize zaměřené na řešení. Specificky pro supervizi zaměřenou na řešení můžeme ve vybraných významných momentech hovořit o momentech spojených s výjimkami, zdroji, preferovanou budoucností, závěrečnou intervencí, experimenty, využitím škály a nebo vstupy reflektujícího týmu. (De Jong & Berg, 2008; Thomas, 2015; Zatloukal & Vitek, 2016)

- **zkoumání vztahu mezi významnými momenty a výsledkem** – vztah mezi významnými momenty je sice některými autory předpokládán, ale není spolehlivě doložen v rámci výzkumů, což může být dáno i metodologickými problémy s tím spojenými (podrobněji viz. Timulak, 2010). Jediný moment, u něž se ukázala alespoň v jedné studii vazba na výsledek bylo řešení problému (Llewelyn, 1988). Jiné studie naznačují, že pozitivní výsledek se objevil v případech, kdy významné momenty zahrnovaly při obsahové analýze větší zaměření klientů na osobní rozvoj (růst), méně sebekritičnosti a více pozitivní pohled na ostatní mimo terapii a na samotný terapeutický program (Stephenson, Laszlo, Ehmann, Lefever, & Lefever, 1997).

V tomto aspektu se jako výhodné ukázalo to, že výzkum významných momentů probíhal s časovým odstupem po proběhlé supervizní konzultaci. U supervizorů nebyl rozdíl oproti tomu, kdyby výzkum proběhl hned po skončení supervizní konzultace, patrný. U supervidovaných klientů se ve většině případů do výzkumu promítl dopad vybraného významného momentu na praxi supervidovaného klienta. Supervidovaní klienti hovořili o následujících dopadech do jejich praxe: „Mohu nyní lépe reflektovat svoji práci. Lépe zvládám svoji práci. Lepší zvládání emočně náročných situací. Možnost dělat jiné, často užitečnější věci při práci se svými klienty. Umožnilo mi to trochu se uzemnit, dát emocím konkrétní rámec a na něco se zaměřit. Následná změna prožívání a chování v konkrétních situacích s mými klienty. Zvládání emocí v konkrétních pracovních situacích – využití práce s preferovanou budoucností a práce s metaforou. Zvládání změn v práci.“ Tento poznatek (zcela jednoduchý a pochopitelný) může být inspirativní pro realizaci dalších podobných výzkumů, především v případě, že by aspekt zkoumání vztahu mezi významným momentem a výsledkem byl pro výzkumníka důležitý.

- **zkoumání procesů, které se objevují ve významných momentech** – některé analýzy se zaměřují na specifické terapeutické procesy v rámci významných momentů, často jde o výzkumy s využitím konverzačních a diskurzivních analýz nebo se pracuje se zobecněnými popisy procesů posuzovanými proškolenými pozorovateli (Timulak, 2010). Ukazuje se, že různé terapeutické přístupy nabízejí různé procesy a v rámci významných momentů se objevují různé výsledky, zajímavou oblastí analýzy je soulad mezi potřebami klienta a nabízenými procesy ve významných momentech. (Timulak, 2007)

Ve svém výzkumu jsem využil mikroanalýzu vybraných významných momentů. Její komentování by mohlo být obsahem samostatné diplomové práce. V této práci ji vnímám jako určitou nadstavbu a proto zde uvedu pouze několik poznatků, které mě zaujaly.

Ve vybraných významných momentech je často (v sedmi případech) využívána práce s metaforou, převážně s metaforou, kterou přinesl supervidovaný klient a supervizor ji využil pro uchopení některého nástroje svého supervizního přístupu (práce s výjimkou, práce s preferovanou budoucností, práce s rozdíly). V jednom případě se metafora prolíná celou supervizní spoluprací se supervidovanou klientkou (cirkusové prostředí v práci).

Součástí vybraného významného momentu je často práce a jazyk související se supervizorovým supervizním přístupem (také viz výše), konkrétně lze ve vybraných momentech vyzorovat ve třech případech práci s výjimkou, ve dvou případech práci se zdroji, ve třech případech práci s preferovanou budoucností, ve třech případech práci se závěrečnou intervencí a experimentem, jednou je významným momentem vstup reflektujícího týmu a jednou práce se škálou v prostorou. V jazyku supervizorů při vyplňování dotazníku UMET i při následných rozhovorech bylo možné pozorovat jejich profesní zaměření. Často používali pro popis významných momentů jazyk přístupu zaměřeného na řešení, popisovali je odbornými termíny (záračná otázka, výjimky, zdroje, ...). Toto se projevilo také u některých supervidovaných, kteří navštěvovali psychoterapeutické výcviky v přístupu zaměřeném na řešení (např. konzultace č. 1, kdy supervidovaná hovoří o zdrojích nebo konzultace č. 4, kdy supervidovaná sama přináší pojem záračná otázka).

Jako zajímavý poznatek chci zdůraznit zjištění, že třikrát je významný moment tvořen závěrečnou intervencí a dojednáváním experimentu. Lze usuzovat, že to může mít souvislost s důrazem na obsahový aspekt supervize zaměřené na řešení (viz výše) v tomto výzkumu. Současně lze usuzovat na to, že bylo pro supervizory i supervidované klienty důležité, aby se tímto způsobem propojila konverzace v supervizní konzultaci s praxí supervidovaných. Lze to vnímat jak určité přemostění do praxe, které aktéři supervizní konzultace považovaly za významné.

V několika případech hodnotili supervidovaní jako užitečné to, co udělal / řekl supervizor nebo členové reflektujícího týmu. Nikoliv jejich dotazování, ale nějaký komentář nebo doporučení. To je vidět zřetelně např. při dojednávání experimentů, které nabízí supervizor. Já zde chci nabídnout dva možné pohledy na tento jev. Lze ho vnímat jako důsledek odborné, lidské či jiné znalosti supervizora, který přináší svoje doporučení z pozice vědění a supervidovaný klient ho přijímá. Také ho ale lze vnímat jako schopnost supervizora přinést zpět do konverzace předchozí obsahy konverzace z průběhu konzultace a propojit je s něčím novým (v rámci své tvořivosti), co supervidovanému klientovi dává smysl a je připravený to vyzkoušet ve své praxi.

Ve vybraných momentech lze zachytit často používaná citoslovce (hm, ee, ...). V mnoha případech působily jako souhlas s projevem druhého aktéra a často také jako pobídka k pokračování slovního projevu druhého aktéra (něco v duchu „ano, poslouchám, můžeš

pokračovat“). Je zajímavé všimnout si, jak v některých případech tato citoslovce přispívala k rozvoji podrobných popisů.

Za slabou stránku tohoto výzkumu by bylo možné považovat to, že všechny zkoumané supervizní konzultace zaměřené na řešení byly realizovány členy týmu Dalet. Členové tohoto týmu, supervizoři ve zkoumaných supervizních konzultacích, společně rozvíjejí přístup zaměřený na řešení a proto by mohl být výzkum ovlivněn touto jejich fyzickou i mentální blízkostí.

Podobnou slabou stránkou může být skutečnost, že všichni supervizoři, jejichž supervizní konzultace byly zkoumány, jsou přibližně stejného věku a stejné zkušenosti ohledně realizací supervizí zaměřených na řešení. Přesto, a zcela pochopitelně, lze v jejich práci pozorovat různá zaměření a důrazy v rámci supervize zaměřené na řešení.

V tomto výzkumu jsem vycházel z momentální situace, kdy se v ČR jiní pracovníci neprezentovali jako supervizoři zaměření na řešení. V budoucnu bude možné provést podobný výzkum s pestřejším vzorkem participantů na pozici supervizorů, protože přístup zaměřený na řešení se v ČR rychle šíří a také počet supervizorů zaměřených na řešení roste.

8. Závěr

V této práci jsem zkoumal užitečné momenty v supervizních konzultacích zaměřených na řešení. V první, teoretické části práce, se zabývám supervizí v kontextu sociální práce, supervizí zaměřenou na řešení a dosavadním poznání ve zkoumání významných momentů v konzultacích. Ve druhé, výzkumné části práce, jsem hledal odpověď na otázku: „Jaké momenty hodnotí přímí účastníci užitečných supervizních konzultací jako významné?“ Pro zodpovězení této otázky jsem si položil 4 podotázky: „1. Jaké momenty v supervizní konzultaci hodnotí supervidovaný klient jako významné? 2. Jaké momenty v supervizní konzultaci hodnotí supervizor jako významné? 3. Nastala shoda v hodnocení významných momentů vybraných supervizorem a významných momentů vybraných supervidovaným klientem? 4. Jak probíhala konverzace ve významném momentu, na kterém se shodli přímí aktéři supervizní konzultace?“ **Cílem výzkumu bylo identifikovat významné momenty posunu v supervizních konzultacích realizovaných v kontextu sociální práce za využití přístupu zaměřeného na řešení.** V rámci výzkumu jsem zkoumal 8 supervizních konzultací zaměřených na řešení. Jako zdroje dat jsem využil nahrávky a následné přepisy supervizních konzultací zaměřených na řešení. Participanti výzkumu, přímí aktéři zkoumaných supervizních konzultací, tj. supervizoři a supervidovaní klienti, vyplnili dotazník UMET zkoumající významné / užitečné momenty a následně jsem s nimi vedl polostrukturované rozhovory. Poté jsem v každé supervizní konzultaci porovnal momenty vybrané supervizorem a momenty vybrané supervidovaným klientem a hledal v nich shodu. V momentech, ve kterých nastala shoda, jsem provedl mikroanalýzu konverzace.

Nad výsledky výzkumu se zamýšlím v diskusi v předchozí kapitole.

Pro budoucí podobné výzkumy nabízím ke zvážení úspornější a méně pracnou variantu, která by mohla přinést srovnatelné výsledky. A to ve dvou směrech. Jednak by pravděpodobně bylo dostačující poskytnout participantům k výběru významných momentů buď pouze nahrávku nebo pouze přepis supervizní konzultace. Já jsem poskytl obě možnosti a většina participantů pracovala pouze s jedním zdrojem dat. Zvláště přepisy nahrávek jsou zdlouhavé a pracné. Druhou možností je, vycházet při analýze dat pouze z vyplněného dotazníku UMET, bez následných rozhovorů s participanty. V těchto rozhovorech participanti ve všech zkoumaných případech opakovali především údaje z dotazníku UMET, výjimečně je mírně rozšířili nebo specifikovali, ale toto nemělo výrazný vliv na analýzu významných momentů. Řešením by

mohly být strukturované rozhovory s participanty dle dotazníku UMET a jeho souběžné vyplňování výzkumníkem dle odpovědí participanta. Já jsem v tomto výzkumu nejdříve poskytl k vyplnění dotazník UMET a až následně vedl polostrukturovaný rozhovor.

Výsledky vycházející z této práce mohou být zajímavým zdrojem dat pro konzultanty v různých kontextech, především v rámci přístupu zaměřeného na řešení. Zdá se být inspirativním, sledovat rozdílnost vybraných momentů v kontextu psychoterapie a v kontextu supervize. Výsledky, metodologie výzkumu a celkově zaměření se na významné momenty v supervizních konzultacích mohou být inspirací pro sebereflexi po konzultaci, a nebo také již v průběhu procesu konzultace. Konzultant může již v průběhu konzultace reflektovat, které momenty hodnotí jako významné / užitečné a případně se na totéž dotazovat supervidovaného klienta. Tím se může výrazně zefektivnit práce supervizorů a užitečnost supervizních konzultací.

Výsledek, se kterým jsem při zadávání této diplomové práce nepočítal, je ověření využitelnosti a užitečnosti dotazníku UMET a to v jeho různých variantách – pro klienty i pro supervizory / konzultanty. Následně jsme s kolegy vytvořili také verzi pro pozorovatele konzultací a všechny tyto tři verze budeme využívat v rámci psychoterapeutických, supervizních a koučovacích výcviků týmu Dalet. Tento dotazník, vzhledem k jeho otevřenosti a univerzálnosti, lze využít ke zkoumání významných momentů nejen pro konzultace v rámci přístupu zaměřeného na řešení, ale také v jiných konzultacích napříč různými supervizními, psychoterapeutickými nebo koučovacími přístupy. Souběžně s výsledky provedeného výzkumu a celkovým zaměřením pozornosti na významné momenty považuji vytvoření a ověření užitečnosti dotazníku UMET za jeden z důležitých výsledků této práce.

9. Bibliografický seznam

ANDERSON, Harlene. 1997. *Conversation, Language, And Possibilities: A Postmodern Approach To Therapy*. New York, N.Y: Basic Books.

ANSE, Association of National Organisations for Supervision in Europe, ANSE Standards [online]. © 2016. [cit.2018-01-15]. Dostupné z: <http://www.anse.eu/about-anse/standards>

BANNINK, F. 2014. *Handbook of Positive Supervision for Supervisors, Facilitators, and Peer Groups*. Toronto: Hogrefe Publishing.

BAŠTECKÁ, B., ČERMÁKOVÁ, V., & KINKOR, M. 2016. *Týmová supervize: teorie a praxe*. Praha: Portál.

BERG, I. K. 2013. *Posílení rodiny: Základy krátké terapie zaměřené na řešení*. Praha: Portál.

BERG, I. K., & DE SHAZER, S. 1993. Making numbers talk: Language in therapy. In S. Friedman & S. Friedman (Ed) (Ed.), *The new language of change: Constructive collaboration in psychotherapy*. (s. 5–24). New York, NY, US: Guilford Press.

BERG, I. K., & SZABÓ, P. 2005. *Brief Coaching for Lasting Solutions*. New York: W. W. Norton & Company.

CARROLL, M., & THOLSTRUP, M. (Ed.). 2004. *Integrativní přístupy k supervizi*. Praha: Triton.

CUMMINGS, A. L., & HALLBERG, E. T. 1995. Women's experiences of change processes during intensive counselling. *Canadian Journal of Counselling*, 29(2), 147–159.

CUMMINGS, A. L., HALLBERG, E. T., & SLEMON, A. G. 1994. Templates of client change in short-term counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 41(4), 464–472. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.41.4.464>

DAVYS, A., & BEDDOE, L. 2010. *Best Practice in Professional Supervision: A Guide for the Helping Professions*. London: Jessica Kingsley Publishers.

DE HAAN, E. 2012. *Supervision in action: a relational approach to coaching and consulting supervision: A relational approach to coaching and consulting supervision*. Maidenhead: Open University Press.

DE JONG, P., & BERG, I. K. 2008. *Interviewing for solutions*. Pacific Groove: Brooks/Cole Publishing.

DE SHAZER, S. 1984. The death of resistance. *Family Process*, 23(1), 11–17. <https://doi.org/10.1111/j.1545-5300.1984.00011.x>

DE SHAZER, S. 1989. Resistance Revisited. *Contemporary Family Therapy: An International Journal*, 11(4), 227–233.

DE SHAZER, S. 1991. *Putting Difference to Work*. New York: W. W. Norton & Company.

DE SHAZER, S. 2017. *Klíče k řešení v krátké terapii*. Praha: Portál.

DE SHAZER, S., DOLAN, Y., M., KORMAN, H., TREPPER, T. S., MCCOLLUM, E. E., & BERG, I. K. 2011. *Zázračná otázka: krátká terapie zaměřená na řešení*. Praha: Portál. ISBN 9788026206804

EASC, European Association for Supervision and Coaching, Supervision and Coaching in Europe Manual EASC Quality Standards, Berlin, [online]. © 2009. [cit.2018-01-15]. Dostupné z: <https://www.easc-online.eu/en/>

ELLIOTT, R. 2010. Psychotherapy change process research: Realizing the promise. *Psychotherapy Research*, 20(2), 123–135. <https://doi.org/10.1080/10503300903470743>

ELLIOTT, R., & SHAPIRO, D. A. 1992. Client and Therapist as Analysts of Significant Events. In S. G. Toukmanian & D. L. Rennie (Ed.), *Psychotherapy Process Research: Paradigmatic and Narrative Approaches* (s. 163–186). Newbury Park: Sage.

GRAY, L. A., LADANY, N., WALKER, J. A., & ANCIS, J. R. 2001. Psychotherapy trainees' experience of counterproductive events in supervision. *Journal of Counseling Psychology*, 48(4), 371–383. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.48.4.371>

HAVRDOVÁ, Z. 2013. Supervize. In O. Matoušek (Ed.), *Encyklopedie sociální práce* (s. 514–516). Praha: Portál.

HAVRDOVÁ, Z., & HAJNÝ, M. 2008. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén.

HENDERSON, P. (Ed.). 2010. *Supervisor Training: Issues and Approaches: Guide to Supervision*. London: Routledge.

HESS, A. K., HESS, K. D., & HESS, T. H. 2008. *Psychotherapy Supervision: Theory, Research, and Practice* (2 edition). Hoboken, N.J: Wiley.

HUGHES, L., & PENGELLY, P. 1996. *Staff Supervision in a Turbulent Environment: Managing Process and Task in Front-line Services*. London: Jessica Kingsley Publishers.

IVESON, C., GEORGE, E., & RATNER, H. 2012. *Brief Coaching: A Solution Focused Approach*. London: Routledge.

KADUSHIN, A., & HARKNESS, D. 2002. *Supervision in Social Work* (4th ed.). New York: Columbia University Press.

KADUVETTOOR, A., O'SHAUGHNESSY, T., MORI, Y., BEVERLY, C., III, WEATHERFORD, R. D., & LADANY, N. 2009. Helpful and Hindering Multicultural Events in Group Supervision: Climate and Multicultural Competence. *Counseling Psychologist*, 37(6), 786–820.

KORMAN, H., BAVELAS, J. B., & DE JONG, P. 2013. Microanalysis of Formulations in Solution-Focused Brief Therapy, Cognitive Behavioral Therapy, and Motivational Interviewing. *Journal of Systemic Therapies*, 32(3), 31–45. <https://doi.org/10.1521/jsyt.2013.32.3.31>

KRATOCHVÍL, S. 2012. *Základy psychoterapie* (6. vyd.). Praha: Portál.

LADANY, N. 2004. Psychotherapy Supervision: What Lies Beneath. *Psychotherapy Research*, 14(1), 1–19. <https://doi.org/10.1093/ptr/kph001>

LADANY, N., & And Others. 1992. *The Supervisory Working Alliance: Its Relation to Trainee Self-Efficacy and Satisfaction with Supervision*. Získáno z <https://eric.ed.gov/?id=ED362798>

LADANY, N., FRIEDLANDER, M. L., & NELSON, M. L. 2005. *Critical events in psychotherapy supervision: An interpersonal approach*. Washington, DC: American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10958-000>

LIPCHIK, Eve. 2002. *Beyond Technique in Solution-Focused Therapy: Working with Emotions and the Therapeutic Relationship*. New York: The Guilford Press.

LLEWELYN, S. p. 1988. Psychological therapy as viewed by clients and therapists. *British Journal of Clinical Psychology*, 27(3), 223–237. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8260.1988.tb00779.x>

MCLEOD, J. 2001. *Qualitative Research in Counselling and Psychotherapy*. London: Sage Publications Ltd.

MCLEOD, J. 2003. *An Introduction to Counselling* (3 edition). Buckingham: Open University Press.

PAGE, S., & WOSKET, V. 2001. *Supervising the Counsellor: A Cyclical Model* (2 edition). Hove England ; Philadelphia, PA: Routledge.

PICHOT, T., & DOLAN, Y. M. 2003. *Solution-Focused Brief Therapy: Its Effective Use in Agency Settings*. Binghamton, NY: Routledge.

RUDES, J., SHILTS, L., & BERG, I. K. 1997. Focused Supervision Seen Through a Recursive Frame Analysis. *Journal of Marital and Family Therapy*, 23(2), 203–215. <https://doi.org/10.1111/j.1752-0606.1997.tb00244.x>

SHENNAN, G. 2014. *Solution-Focused Practice: Effective Communication to Facilitate Change*. Houndmills: Palgrave Macmillan.

SOMMERS-FLANAGAN, J., & SOMMERS-FLANAGAN, R. 2012. *Counseling and Psychotherapy Theories in Context and Practice: Skills, Strategies, and Techniques* (2 edition). Hoboken, N.J.: Wiley.

STEPHENSON, G. M., LASZLO, J., EHMAN, B., LEFEVER, R. M. H., & LEFEVER, R. 1997. Diaries of significant events: socio-linguistic correlates of therapeutic outcomes in patients with addiction problems. The editorial assessment of this paper was dealt with by Professor Jim Orford. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7(5), 389–411.

THOMAS, F. N. 1996. Solution-Focused Supervision: The Coaxing of Expertise. In S. D. Miller, M. Hubble, & B. L. Duncan (Ed.), *Handbook of Solution-Focused Brief Therapy* (s. 128–151). San Francisco: Jossey-Bass.

THOMAS, F. N. 2015. *Solution-Focused Supervision: A Resource-Oriented Approach to Developing Clinical Expertise* (2013 edition). New York: Springer.

TIMULAK, L. 2007. Identifying core categories of client-identified impact of helpful events in psychotherapy: A qualitative meta-analysis. *Psychotherapy Research*, 17(3), 310–320. <https://doi.org/10.1080/10503300600608116>

TIMULAK, L. 2010. Significant events in psychotherapy: An update of research findings. *Psychology And Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 83(4), 421–447.

ZATLOUKAL, L., & VÍTEK, P. 2013 *Využití reflektujících týmů v terapii zaměřené na řešení*. Psychoterapie 7, s. 57 – 68.

ZATLOUKAL, L., & VÍTEK, P. 2016. *Koučování zaměřené na řešení: 50 klíčů pro společné otevírání nových možností*. Praha: Portál.

Přílohy

- (1) Dotazník UMET (verze pro supervidovaného klienta) – formulář
- (2) Dotazník UMET-P (verze pro supervizora) – formulář
- (3) Přepisy zkoumaných supervizních konzultací (na přiloženém CD)
- (4) Vyplněné dotazníky UMET (na přiloženém CD)

USEFUL MOMENTS AND EVENTS OF THERAPY FORM (UMET)
FORMULÁŘ UŽITEČNÝCH MOMENTŮ A UDÁLOSTÍ TERAPIE / SUPERVIZE

Supervidovaný klient:**Datum sezení:****Datum vyplnění UMET:****Tazatel** (nevyplňuje-li klient UMET samostatně):

1. Ze všech událostí, které se staly na tomto sezení, kterou vnímáte jako pro vás osobně nejvíce **užitečnou**? („Událostí“ máme na mysli něco, co se stalo během sezení. Může to být něco, co jste řekla(a) nebo udělal(a), anebo něco, co váš konzultant(ka) řekl(a) nebo udělal(a).)

a) Krátce tuto událost popište:

- b) Nakolik užitečná pro vás byla tato konkrétní událost? Zaznačte užitečnost této události na škále (udělejte X na odpovídající místo na škále). Lze hodnotit i po půlbodech nebo desetínách (například 7,5 nebo 3,4 apod.), v takovém případě prosím napište ke značce X i zvolené číslo.

BRZDÍCÍ	NEUTRÁLNÍ																UŽITEČNÁ		
-10	-9	-8	-7	-6	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
E	V			P				N				N			P			V	E
X	E			R				E				E			R			E	X
T	L			Ů				P				P			Ů			L	T
R	M			M				A				A			M			M	R
É	I			Ě				T				T			Ě			I	É
M				R				R				R			R				M
N				N				N				N			N				N
Ě				Ě				Ě				Ě			Ě				Ě

- c) Prosím uveďte, v čem konkrétně byla pro vás tato událost užitečná:

- d) Popište prosím, jak k této události došlo:

- e) Kdy a ve kterém místě sezení zhruba tato událost nastala? (pokud pracujete s nahrávkou nebo s přepisem konzultace, uveďte prosím přibližný čas, kdy událost začala)

- f) Jak dlouho přibližně tato událost trvala? (pokud pracujete s nahrávkou nebo s přepisem konzultace, uveďte prosím přibližný čas, kdy skončila)

2. Byla nějaká **další** událost, která se stala během sezení, pro vás **užitečná**?

ANO NE (pokud NE, pokračujte prosím bodem 4)

a) Pokud ANO, krátce tuto událost popište:

b) Označte prosím, nakolik užitečná tato událost byla:

BRZDÍCÍ				NEUTRÁLNÍ														UŽITEČNÁ	
-10	-9	-8	-7	-6	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10 ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----																			
E	V					P			N			N			P			V	E
X	E					R			E			E			R			E	X
T	L					Ů			P			P			Ů			L	T
R	M					M			A			A			M			M	R
É	I					Ě			T			T			Ě			I	É
M						R			R			R			R				M
N						N			N			N			N				N
Ě						Ě			Ě			Ě			Ě				Ě

c) Prosím uveďte, v čem konkrétně byla pro vás tato událost užitečná:

d) Popište prosím, jak k této události došlo:

e) Kdy a ve kterém místě sezení zhruba tato událost nastala? (pokud pracujete s nahrávkou nebo s přepisem konzultace, uveďte prosím přibližný čas, kdy událost začala)

f) Jak dlouho přibližně tato událost trvala? (pokud pracujete s nahrávkou nebo s přepisem konzultace, uveďte prosím přibližný čas, kdy skončila)

3. Byla nějaká **další** událost, která se stala během sezení, pro vás **užitečná**?

ANO NE (pokud NE, pokračujte prosím bodem 4)

a) Pokud ANO, krátce tuto událost popište:

b) Označte prosím, nakolik užitečná tato událost byla:

BRZDÍCÍ				NEUTRÁLNÍ										UŽITEČNÁ					
-10	-9	-8	-7	-6	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10 ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----																			
E	V							P		N		N			P		V	E	
X	E							R		E		E			R		E	X	
T	L							Ů		P		P			Ů		L	T	
R	M							M		A		A			M		M	R	
É	I							Ě		T		T			Ě		I	É	
M								R		R		R			R				M
N								N		N		N			N				N
Ě								Ě		Ě		Ě			Ě				Ě

c) Prosím uveďte, v čem konkrétně byla pro vás tato událost užitečná:

d) Popište prosím, jak k této události došlo:

e) Kdy a ve kterém místě sezení zhruba tato událost nastala? (pokud pracujete s nahrávkou nebo s přepisem konzultace, uveďte prosím přibližný čas, kdy událost začala)

f) Jak dlouho přibližně tato událost trvala? (pokud pracujete s nahrávkou nebo s přepisem konzultace, uveďte prosím přibližný čas, kdy skončila)

4. Stalo se během sezení něco **významného**, co mohlo být podle vás spíše **brzdící** či **překážející** **žádoucí změně**? (zaznamenejte jen událost, kterou si okamžitě vybavíte, protože je pro vás významná, není třeba po

nějaké takové události usilovně pátrat)

ANO NE

a) Pokud ANO, krátce tuto událost popište:

b) Označte prosím nakolik **brzdící** či **překážející** tato událost byla:

BRZDÍCÍ				NEUTRÁLNÍ				UŽITEČNÁ											
-10	-9	-8	-7	-6	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10 ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----																			
E	V				P			N			N			P			V		E
X	E				R			E			E			R			E		X
T	L				Ů			P			P			Ů			L		T
R	M				M			A			A			M			M		R
É	I				Ě			T			T			Ě			I		É
M					R			R			R			R					M
N					N			N			N			N					N
Ě					Ě			Ě			Ě			Ě					Ě

c) Zamyslete se prosím, co by se mělo stát namísto této události, aby to pro vás bylo na škále alespoň o trochu užitečnější. Zvlášť se zaměřte na cokoli, čím by k větší užitečnosti této události mohl(a) přispět konzultant(ka). Své nápady sem prosím rovněž zaznamenejte:

Autoři: Mg. Leoš Zatloukal Ph.D. et Ph.D., Bc. Pavel Vitek (www.dalet.cz)

Zdroje: LLEWELYN, S. P. *Psychological therapy as viewed by clients and therapists*. British Journal of Clinical Psychology 27, 1988, s. 223 – 237; LLEWELYN, S. P., ELLIOTT, R. et al. *Client perceptions of significant events in prescriptive and exploratory periods of individual therapy*. British Journal of Clinical Psychology 27, 1988, s. 105 – 114; web: <http://www.experiential-researchers.org/instruments/elliott/hat.html>.

USEFUL MOMENTS AND EVENTS OF THERAPY FORM (UMET-P)
FORMULÁŘ UŽITEČNÝCH MOMENTŮ A UDÁLOSTÍ TERAPIE / SUPERVIZE
 UMET- P – formulář pro konzultanta / supervizora / kouče / terapeuta (practitioner)

Konzultant:

Klient:

Datum sezení:

Datum vyplnění UMET:

Tazatel (nevyplňuje-li pracovník UMET-P samostatně):

2. Ze všech událostí, které se staly na tomto sezení, kterou vnímáte pro klienta jako nejvíce **užitečnou**? („Událostí“ máme na mysli něco, co se stalo během sezení. Může to být něco, co jste řekla(a) nebo udělal(a), anebo něco, co váš klient(ka) řekl(a) nebo udělal(a).)

g) Krátce tuto událost popište:

- h) Nakolik užitečná podle vás byla pro klienta tato konkrétní událost? Zaznačte užitečnost této události na škále (udělejte X na odpovídající místo na škále). Lze hodnotit i po půlbodech nebo desetínách (například 7,5 nebo 3,4 apod.), v takovém případě prosím napište ke značce X i zvolené číslo.

BRZDÍCÍ	<----- NEUTRÁLNÍ ----->																UŽITEČNÁ
-10 -9 -8 -7 -6 -5 -4 -3 -2 -1 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9																	
10 ---+--- ---+--- ---+--- ---+--- ---+--- ---+--- ---+--- ---+--- ---+---																	
E X T R É M N Ě	V E L M I	P R Ů M Ě R N Ě	N E P A T R N Ě	N E P A T R N Ě	P R Ů M Ě R N Ě	V E L M I	E X T R É M N Ě										

- i) Prosím uveďte, v čem konkrétně byla podle vás tato událost pro klienta užitečná:

- j) Popište prosím, jak k této události došlo a jak jste k této události přispěl(a) vy v pozici konzultanta(ky).

- k) Nakolik byl podle vás váš příspěvek v souladu s přístupem, kterým pracujete? Popište prosím v čem konkrétně byl a v čem konkrétně nebyl v souladu s vaším přístupem.

l) Kdy a ve kterém místě sezení zhruba tato událost nastala? (pokud pracujete s nahrávkou nebo s přepisem konzultace, uveďte prosím přibližný čas, kdy událost začala)

m) Jak dlouho přibližně tato událost trvala? (pokud pracujete s nahrávkou nebo s přepisem konzultace, uveďte prosím přibližný čas, kdy skončila)

2. Byla nějaká **další** událost, která se stala během sezení, podle vás pro klienta **užitečná**?

ANO NE (pokud NE, pokračujte prosím bodem 4)

g) Pokud ANO, krátce tuto událost popište:

h) Označte prosím, nakolik užitečná tato událost byla:

BRZDÍCÍ		NEUTRÁLNÍ										UŽITEČNÁ							
-10	-9	-8	-7	-6	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10																			
---+--- ---+--- ---+--- ---+--- ---+--- ---+--- ---+--- ---+--- ---+--- ---+---																			
E	V				P				N			N			P			V	E
X	E				R				E			E			R			E	X
T	L				Ů				P			P			Ů			L	T
R	M				M				A			A			M			M	R
É	I				Ě				T			T			Ě			I	É
M					R				R			R			R				M
N					N				N			N			N				N
Ě					Ě				Ě			Ě			Ě				Ě

i) Prosím uveďte, v čem konkrétně byla podle vás tato událost pro klienta užitečná:

j) Popište prosím, jak k této události došlo a jak jste k této události přispěl(a) vy v pozici konzultanta(ky) v souladu s přístupem, kterým pracujete:

k) Kdy a ve kterém místě sezení zhruba tato událost nastala? (pokud pracujete s nahrávkou nebo s přepisem konzultace, uveďte prosím přibližný čas, kdy událost začala)

- l) Jak dlouho přibližně tato událost trvala? (pokud pracujete s nahrávkou nebo s přepisem konzultace, uveďte prosím přibližný čas, kdy skončila)

3. Byla nějaká **další** událost, která se stala během sezení, podle vás pro klienta **užitečná**?

ANO NE (pokud NE, pokračujte prosím bodem 4)

g) Pokud ANO, krátce tuto událost popište:

h) Označte prosím, nakolik užitečná tato událost byla:

BRZDÍCÍ				<-----				NEUTRÁLNÍ				----->				UŽITEČNÁ			
-10	-9	-8	-7	-6	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10 ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----																			
E	V							P	N									V	E
X	E							R	E									E	X
T	L							Ů	P									L	T
R	M							M	A									M	R
É	I							Ě	T									I	É
M								R	R										M
N								N	N										N
Ě								Ě	Ě										Ě

i) Prosím uveďte, v čem konkrétně byla podle vás tato událost pro klienta užitečná:

j) Popište prosím, jak k této události došlo a jak jste k této události přispěl(a) vy v pozici konzultanta(ky) v souladu s přístupem, kterým pracujete:

k) Kdy a ve kterém místě sezení zhruba tato událost nastala? (pokud pracujete s nahrávkou nebo s přepisem konzultace, uveďte prosím přibližný čas, kdy událost začala)

- 1) Jak dlouho přibližně tato událost trvala? (pokud pracujete s nahrávkou nebo s přepisem konzultace, uveďte prosím přibližný čas, kdy skončila)
5. Stalo se během sezení něco **významného**, co mohlo být podle vás spíše **brzdící** či **překážející** **žádoucí změně u klienta**? (zaznamenejte jen událost, kterou si okamžitě vybavíte, protože je pro vás významná, není třeba po nějaké takové události usilovně pátrat)

ANO NE

- d) Pokud ANO, krátce tuto událost popište:

- e) Označte prosím nakolik **brzdící** či **překážející** tato událost byla:

BRZDÍCÍ				NEUTRÁLNÍ				UŽITEČNÁ											
-10	-9	-8	-7	-6	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10 ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----																			
E	V				P			N			N			P			V	E	
X	E				R			E			E			R			E	X	
T	L				Ů			P			P			Ů			L	T	
R	M				M			A			A			M			M	R	
É	I				Ě			T			T			Ě			I	É	
M					R			R			R			R					M
N					N			N			N			N					N
Ě					Ě			Ě			Ě			Ě					Ě

- f) Zamyslete se prosím, co by se mělo stát namísto této události, aby to podle vás bylo pro klienta na škále alespoň o trochu užitečnější. Zvláště se zaměřte na cokoli, čím byste k větší užitečnosti této události mohl(a) přispět vy jako konzultant(ka). Své nápady sem prosím rovněž zaznamenejte:

Autoři: Mg. Leoš Zatloukal Ph.D. et Ph.D., Bc. Pavel Vitek (www.dalet.cz)

Zdroje: LLEWELYN, S. P. *Psychological therapy as viewed by clients and therapists*. British Journal of Clinical Psychology 27, 1988, s. 223 – 237; LLEWELYN, S. P., ELLIOTT, R. et al. *Client perceptions of significant events in prescriptive and exploratory periods of individual therapy*. British Journal of Clinical Psychology 27, 1988, s. 105 – 114; web: <http://www.experiential-researchers.org/instruments/elliott/hat.html>.

Anotace

Tématem diplomové práce jsou významné momenty posunu v supervizních konzultacích realizovaných v kontextu sociální práce za využití přístupu zaměřeného na řešení.

Cílem práce je identifikovat významné momenty posunu v supervizních konzultacích realizovaných v kontextu sociální práce za využití přístupu zaměřeného na řešení. Výzkumná část je realizována kvalitativním výzkumem. Za využití dotazníku UMET (vycházejícího z formuláře HAT) zkoumajícího významné momenty posunu, který na základě poslechu nahrávek konzultací vyplnili přímí účastníci supervizí, tj. supervizor a supervidovaný a následných polostrukturovaných rozhovorů s nimi, byly identifikovány významné momenty posunu. Poté byla provedena mikroanalýza konverzace ve významných momentech posunu, na kterých se přímí aktéři supervizní konzultace shodli.

Zajímavým zjištěním je, že ve většině případů došlo ke shodě supervizora a supervidovaného ve výběru významných momentů. V těchto momentech byla často využita práce s metaforou supervidovaného. Součástí významného momentu byla často intervence supervizora vycházející z jeho supervizního přístupu.

Thesis is focused on significant events in supervisory conversations in the context of social work led by solution-focused approach. The goal was to identify and analyse significant events mentioned before. Qualitative research methodology was used. For identification of significant events brief questionnaire UMET (based on HAT form) was used. Both clients and supervisors filled the form and then semistructured interview took place. Significant events identified by clients as well as supervisors were analysed via microanalysis of communication method.

It was found that mostly clients and supervisors agreed on significant events. During those events mostly work with clients's metaphor was used. Very often the interventions used by supervisor in significant events corresponded with his approach to supervision.

Klíčová slova

supervize, přístup zaměřený na řešení, významné momenty posunu, mikroanalýza komunikace

supervison, solution-focused approach, significant events, microanalysis of communication, social work