

Supervízia v poradenskom a terapeutickom procese

Supervision in the counseling and therapeutic process

Milada Ragasová

Poradenstvo Milara, s.r.o., Malacky

Recenzent/Review: Mgr. Martina Marečáková Machovská

OZ Viasua, Košice

Submitted/Odoslané: 15. 11. 2021

Accepted/Prijaté: 01. 12. 2021

Abstrakt:

V článku sa zameriavam na tému supervízie v praxi poradcu a terapeuta. Postupne definujem pojmy poradenstvo, supervízia, terapia a aj supervízia v poradenskej a terapeutickej praxi. Cieľom článku je zadefinovať potrebu supervízie pre súkromnú poradenskú a terapeutickú prax poskytovanú na základe živnostenského oprávnenia, jej výhody a kto ju má poskytovať.

Kľúčové slova: Poradenstvo, supervízia, supervízor, syndróm nudy, syndróm vyhorenia, terapia.

Abstract:

In the article I focus on the topic of supervision in the practice of counsellor and therapist. I gradually define the terms counselling, supervision, therapy and also supervision in counselling and therapeutic practice. The aim of the article is to define the need for supervision for private

counselling and therapeutic practice provided on the basis of a trade license, its benefits and who should provide it.

Key words: Boreout syndrome, burnout syndrome, counselling, supervision, supervisor, therapy.

Úvod

Supervízia v profesiách, ktoré sa venujú službám a práci s človekom začína byť nevyhnutná. So supervíziou sa spájajú profesie psychoterapeutov, psychológov, sociálnych pracovníkov, učiteľov, lektorov, zdravotníkov, poradcov, vychovávateľov a iné. Všetky tieto profesie majú jedno spoločné, ich práca je náročná na kvalitu, odbornosť, ale aj kvantitu z pohľadu množstva osobnej a profesionálnej „nasadenosti“ v pracovnom čase. Práve preto dochádza pri výkone činnosti k výraznému vyčerpaniu odborníka a s tým spojeným

problémom, ale aj chybám poskytovanej služby. Poradenstvo už dávno nie je vnímané ako obyčajné udeľovanie rád, ale je to profesionálna činnosť s množstvom techník, metód, a prístupov na pomoc klientovi nájsť vlastné riešenia a vnútornej sily. Poradca a terapeut musia mať súbor odborných a osobnostných kvalít, aby služba bola poskytnutá profesionálne, medzi ktoré patria napr. empatia, kongruencia, schopnosť počúvať... S týmito profesiami, ktoré sú v pomáhajúcich oblastiach je často spájaný syndróm vyhorenia, alebo aj syndróm nudy. Obidva syndrómy značne znižujú kvalitu poskytnutej služby, napr. schopnosť empatie. Syndrómy je možné diagnostikovať už v počiatočnom štádiu, alebo im predísť práve supervíziou. Supervízia v pomáhajúcich profesiách je vnímaná z viacerých uhlov jej úlohy. Jednou z úloh je aj predchádzanie syndrómu vyhorenia a syndrómu nudy, ale aj zlepšenia kvality poskytovanej služby a osobnému rastu. V článku sa venujem téme supervízii v poradenskom a terapeutickom procese. Najviac sa zameriavam na poradenskú a terapeutickú činnosť, poskytovanú v súkromnej praxi ako odbornú činnosť na základe živnostenského oprávnenia. Pomocou definovania pojmov terapia, poradenstvo a supervízia sa snažím v článku

zadefinovať potrebnosť supervízie aj v súkromnej praxi poradcov, alebo terapeutov. Supervízia je vnímaná ako metóda, ktorou sa môžu činnosti poradcov, terapeutov zlepšovať a klient dostáva stále kvalitnejšiu a efektívnejšiu službu.

Definovanie pojmu poradenstvo a poradca

Poradenstvo je často vnímané v našom jazykovom prevedení ako rada, schopnosť poradiť. Preto poradca podľa Gaburu (2005) by mohol byť vnímaný ako človek, ktorý disponuje riešeniami pre klienta. Avšak rada je limitovaná schopnosťami, vlastnými postojmi a možnosťami, ktorými disponuje poradca. Ďalej Gabura (2005) píše, že v pomáhajúcich profesiách je poradenstvo založené na akomsi vzťahu pomoci, keď poradca je schopný podporiť rast, riešenie u klienta. Disponuje akýmiś schopnosťami na základe nich môže klient prichádzať s očakávaním, že poradca za neho všetko vyrieši. Preto častou úlohou poradcu je potreba korigovať neprimerané očakávania klienta. (Gabura, 2005)

Schavel a Oláh (2010) vníma poradenstvo ako istú informačnú pomoc, zároveň aj pomoc pri rozhodovaní, respektíve formulovaní opatrení do budúcnosti. Poradenstvo zároveň vníma ako kontrolované, cielene namierené na odstránenie bezradnosti, problémov alebo

konfliktov. Očakáva od klienta, že je schopný situáciu zvládnuť a prevziať zodpovednosť za konanie.

Gabura a Pružinska (1995) vnímajú poradcu ako profesionála, poradenstvo nevnímajú ako jednoduché udeľovanie rád, a ich práca si vyžaduje schopnosti, vedomosti, motiváciu, zaangažovanosť, aby sa medzi klientom a poradcom vytvorilo tzv. spojenectvo na ľudskej a pracovnej úrovni.

Vo svojej rigoróznej práci poradenstvo a terapie ako forma zlepšenia kvality života seniorov (2019) uvádzam definíciu poradenstva podľa americkej poradnej asociácie, ako proces vytvárania vzťahov s jednotlivcami. Takto umožňujú dosahovať fyzické, duševné zdravie, podporu vo vzdelaní, respektíve kariére a dosahovaní cieľov. V poradenstve sa zakaždým hovorí o spolupráci medzi poradcom a klientom. Americká poradná asociácia rozdeľuje profesionálne poradenstvo na individuálne, poradenstvo pre páry, rodiny, ale aj skupinové poradenstvo (Online Counseling, 2019). Poradenstvo je poskytované v rôznych formách a prístupoch, ale existujú aj rôzne druhy poradenstva ako uvádzajú Gabura a Pružinská (1995) napr. právne, marketingové, daňové a v pomáhajúcich profesiách. Poradenstvo v zdravotníctve, alebo lekárstve, podľa Schavela a Oláha

(2010) je v centre pozornosti pacient s jeho rôznymi druhmi ochorení. Pod pojmom lekárske poradenstvo vidí Novosad (2006) aj úpravu životného stavu a životosprávy. Poradenstvo v školstve je systém výchovného poradenstva a prevencie určeného na vývin detí (Schavel a Oláh, 2010). Pedagogicko-psychologické poradenstvo v školstve na zlepšenie a koordináciu problematiky zlého prospechu v škole žiakov uvádza Novosad (2006). Poradenstvo v sociálnom systéme, ktorý väčšinou zabezpečuje rezort práce, sociálnych vecí a rodiny na posudzovanie sociálnych problémov a zabezpečuje aj sociálne poradenstvo. (Schavel a Oláh, 2010) V zmysle zákona o sociálnych službách rozdeľuje poradenstvo na základne, ktoré prevažne spočíva v informovaní záujemcu o sociálnu službu a špeciálne. Špeciálne sociálne poradenstvo sa zaoberá zistením príčin vzniku, charakteru a rozsahu problémov rodiny alebo komunity, rovnako fyzickej osoby, a poskytnutie im konkrétnej špeciálnej odbornej pomoci. (Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, § 19) Poradenstvo v cirkvi je vykonávané predstaviteľmi cirkvi a ako uvádza Schavel a Oláh (2010) vyžaduje akési pochopenie pre problémy a utrpenia iných a kresťanskú obetavosť, cítenie a lásku. Novosad (2006) vníma pastoračnú činnosť

ako poskytovanie duchovnej činnosti, pomoci človeku, ktorý prežíva ťažké obdobie. Andragogické poradenstvo je určené dospelému klientovi a tiež sa môže rozdeliť na profesijné, sociálne a kultúrne. (Machalová, 2010) Rodinné poradenstvo ako súčasť psychologického poradenstva sa poskytujú v centrách ako uvádza Prevendárová (2004). Psychologické poradenstvo a psychoterapie sa snaží u klienta zvládnuť zmenu psychického stavu, sebahodnotenia, orientácie alebo zdravotného stavu ako uvádza Novosad (2006). Ministerstvo vnútra SR zverejňuje podľa zákona č.358/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov na svojej internetovej stránke zoznam odporúčaných označení najčastejšie používaných voľných živností a ich obsahové vymedzenie, medzi ktoré patrí aj: vedenie firiem, poradenstvo v oblasti riadenia, tj. činnosť podnikateľských, organizačných a ekonomických poradcov. V rámci tejto kategórie živnostenského oprávnenia je možné vykonávať napr. tieto činnosti:

- konzultačné, poradenské, tréningové a koučovacie služby v oblasti rozvoja ľudských zdrojov;
- poradenskú činnosť v oblasti personálneho manažmentu;
- poradenskú činnosť v oblasti rozvoja osobnosti;

- poradenskú činnosť v oblasti zdravého životného štýlu a iné. (MVSR)

Mohli by sme sem zaradiť rôznych vzťahových poradcov, kariérnych poradcov, koučov a pod. Poradenstvo v uvedených činnostiach sa vykonáva ako prepojenie medzi klientom a poradcom. Ide o konzultáciu, hľadanie možnosti riešenia, alebo o nájdenie informácií. Poradca by mal mať schopnosť vedenia klienta k jeho vlastným riešeniam, uvedomeniu si vlastných možnosti, schopnosti a nadaní. V rámci poradenskej praxe klient prichádza k vlastným limitom. Vtedy poradca často pomocou techník, kladenia otázok, schémy rozhovoru, a prístupu dokáže klientovi otvoriť jeho vlastný, predtým skrytý potenciál, vlastné riešenia. Poradca okrem iných kvalít, potrebuje mať dostatočný nadhľad a schopnosť správne viesť dialóg – rozhovor. Rozhovor sa skladá so správne kladených otázok, počúvania a správnej reflexie na počuté. Avšak rozhovor je považovaný aj za terapeutický prístup. Veď niekedy naozaj stačí na správnom mieste sa môcť vyrozprávať, a tým dať voľný prúd svojim myšlienkam. Používané techniky v uvedených poradenstvách sú okrem rozhovoru, techniky napr. „GROW“, hra rolí, alt ego, projektívne techniky napr. obrazové

karty, figúrky, ako zástupne symboly situácií a osôb. K ďalším metódam v poradenstve patrí vizualizácia a práca so sensorickým prezenčným systémom, čo môže byť považované už ako forma terapie. Ktoré pomáhajú okrem nájdania riešenia, aj uvoľniť emóciu, zlepšiť vnútorné subjektívne prežívanie.

Definícia pojmu terapia

Schavel, Oláh (2010) píše, že terapia v sebe zahŕňa psychoanalýzu a psychoterapiu. Terapiu vnímajú zameranú na ľudí, ktorí potrebujú pomoc, takí, ktorí si nedokážu sami regulovať život, ale zároveň sú bez porúch ťažkého stupňa.

Terapia je pôvodne Grécky názov podľa slovníka dictionary.com (2020) má viac významov:

- liečba chorôb, porúch
- nápravný, rehabilitačný, liečebný proces
- liečiva sila alebo kvalita
- psychoterapia
- akýkoľvek čin, zážitok, program, alebo úloha, ktorá zmierni napätie
- podľa Britského slovníka ide o liečbu psychických, sociálnych, duševných porúch.

Vo veľkom slovníku cudzích slov (2006) je terapia opisovaná ako liečba, liečebný postup, terapeutika. Terapia je postup,

ktorý podporuje zmenu stavu, systému človeka, je to liečenie telesných, alebo vnútorných chorôb. Veľké množstvo zdravotných problémov na fyzickej úrovni je spojených s problémami psychiky, duše. Ale aj psychické postoje, ťažšie životné problémy sa prejavujú na tele, môžeme hovoriť o psychosomatike. (Ragasová, 2019) Problémy v osobnom rozvoji, raste, na vzťahovej úrovni, tiež sú často spôsobené minulými nepríjemnými zážitkami, alebo naučenými postojmi. V minulosti ako pomoc pri podobných problémoch vzniklo viacero druhov terapií a terapeutických smerov. „Medzi tie patrí napr. hlbinné psychodynamické terapie, transakčná analýza, rogersovská psychoterapia, naratívna terapia, terapie emocionálnej slobody, sociálna terapia, humanistická terapia, a iné. Zaujímavým spôsobom je tiež využitie expresívnych terapií, ktoré pracujú s telom. Medzi tieto môžeme zaradiť tanečné terapie, terapia s hudbou, muzikoterapia. S využitím podnetov vo výtvarnom umení, napr. maľovanie, kreslenie, koláže, keramika pri arteterapii. Ďalšie terapie so zameraním na telo sú hirudoterapia, reflexná terapia, masáže, rôzne zábaly, pohybové cvičenia, a iné.“(Ragasová, 2019, s.29) Pomocou efektívnej terapie je možné odstrániť staré bloky, alebo zmierniť ich pôsobenie a tak zlepšiť prežívanie a kvalitu života.

Supervízia, supervízor

Supervízia podľa Brukkera a Opatikovej uvedená vo veľkom slovníku cudzích slov (2006) je dozor, kontrola, dohľad, inšpekcia. Podľa slovníka cudzích slov od Márie a Vojtecha Patových (2001) je supervízor program na spracovanie dát, ktorý organizuje správca siete. V rovnakom slovníku je opis slova vízia ako predvídanie do budúcnosti, predstava. Vo veľkom slovníku cudzích slov od Šalinga a kol. (1997) je „super“ prvá časť zložených slov, pochádzajúca z latinského slova a význam je nadradený, vyššie, alebo nadmerný. A slovo vízia opisujú ako videnie, alebo zjavenie. Podľa slovníku Cambridge Advanced Learner's Dictionary (2013) je supervízia akt sledovania činnosti, osoby. Zabezpečenie, aby sa všetko robilo správne a bezpečne, zväčša pod dohľadom. V knihe supervízia v sociálnej práci, teória, prax a výskum (2013) sa Schavel, Hunyadiová, Kozyšin zaoberajú viacerými pohľadmi na supervíziu: Supervíziu v psychoterapii opisujú ako proces adeptov psychoterapie pri vstupe do praxe, keď adept pracuje pod dohľadom skúseného odborníka a tak zvyšuje svoje kompetencie. Supervízia je vnímaná aj v podnikateľskej sfére, inštitúciách a aj v cirkvi. Tu vnímajú supervíziu vo forme coachingu, ktorý je už niekoľko rokov zabehnutý. Pri

coachingu ide o zlepšovanie a rozvoj firmy, ale aj napr. psychohygienu, zlepšovanie zručnosti, identifikácia s pracovným postojom, alebo pestovanie firemnej kultúry. K supervízii prirovnávajú aj mediáciu, ktorú je možné v supervízii organizácie využiť. Ide o zmiernenie, alebo riešenie pracovného sporu, problému na pracovisku. Definujú, že pomocou mediácie by vedel supervízor podporiť supervidovaných pri hľadaní riešenia a dohody. Ďalším obsahovo blízkym pojmom supervízie opisujú aj facilitáciu. Facilitáciu vnímajú v skupinovej supervízii ako formu spoločného hľadania riešenia a podporu členov skupinovej supervízie. V individuálnej supervízii je facilitácia ako podpora a usmerňovanie pri hľadaní alternatív riešenia. (Shavel, Hunyadiová, Kozyšin, 2013)

Medzi terapiou, poradenstvom, coachingom, mediáciou a supervíziou je len tenká čiara a je nutné si vedieť správne zadefinovať pojmy a vykonateľnosť v praxi. Podľa Schavela a Oláha (2010) supervízia končí v momente, keď začína poradenstvo, alebo psychoterapia. Ďalej poukazujú na problém prenosu a protiprenosu, ktorý je často vo všetkých uvedených oblastiach. Uvedomenie tohto fenoménu pomáha situáciu lepšie zvládnuť. Ďalší problém vnímajú ak sa

supervízor zaoberá sám sebou, a tak sa zo supervízie stane mentoring, poradenstvo, keď supervidovaného zasypáva porovnávaním, klasifikovaním, či používaním zabehnutých návykov, namiesto počúvania. Od osoby, ktorá vykonáva supervíziu, t.j. supervízora sa očakáva odborná a osobná spôsobilosť. Podľa Oláha a kol.(2009) je ideálny supervízor taký človek, ktorý iných rešpektuje, je empatický, konkrétny, kongruentný a je schopný do istej miery aj seba odhaliť v konaní voči supervidovanému. Okrem toho je vysoko profesionálny a má dostatok skúsenosti, vie stanoviť ciele a je schopný používať techniky spätnej väzby. Avšak pozornosť by sa mala venovať aj hodnotovým aspektom a porozumeniu spoločenského kontextu, kde supervízor pôsobí. Rola supervízora je náročná, aj na zvládanie vlastného pocitu moci. Občas môže supervízor sklznúť do nekritického postoja k sebe a vyhýba sa priamym odpovediam supervidovaného. Skĺzava do manipulácie a nie je schopný prijať zodpovednosť za supervíziu. (Ondrušek, Labath, 2007) Dobrý supervízor by mal mať charakteristiky dobrého psychoterapeuta (Olah a kol., 2009), poradcu, kouča, trénera, mediátora a po celý čas supervízie si držať určitý štruktúrovaný nadhľad, ktorý pomáha doviest' supervíziu k cieľu.

Syndróm vyhorenia a syndróm nudy

Syndróm vyhorenia sa stal častou témou, pretože stále zvyšujúce životné tempo a požiadavky na výkon profesie vyvolávajú stres. Stres patrí medzi jeden z dôvodov syndrómu vyhorenia. Aj keď je stále zvyšujúci počet osôb so syndrómom, v spoločnosti sa mu nevenuje náležitá pozornosť, napriek tomu, že je hrozbou pre toho kto vyhorel, ale aj pre spoločnosť, teda aj účastníka ním poskytovanej služby. (Kozoň a kol., 2012)

Burnout syndrome v slovenčine syndróm vyhorenia je lekárska diagnóza Z73.0, patriaca do skupiny ochorení „298 - osoby navštevujúce zdravotnícke služby z iných dôvodov“, v kapitole „Problémy súvisiace s ťažkosťami so zvládnutím života“, ktorú stanovuje lekár. (MKCH10) Pod týmto názvom vnímame určitú únavu, vyčerpanie, nechut' pracovať, až apatiu, či odpor ku klientovi. (Maliňáková, 2020) Tieto problémy sa môžu pretavovať aj do súkromia. Často sa to stáva osobám, ktoré idú do práce s prehnanými očakávaniami. Sú veľmi aktívni, až za hranicu uspokojovania aj svojich potrieb. Niekedy na úkor voľného času, zabúdajú na psychohygienu, relax, priateľov. Niekedy je problém s pracovným prostredím, alebo kolektívom, organizáciou a zadenovaním práce, ale aj odmenami za vykonanú prácu. Postupne sa nechut' z práce prenáša

aj do súkromia, až stav vyhorenia môže končiť depesiou. Syndróm vyhorenia sa prejavuje variabilnými psychickými a psychosomatickými problémami, preto je niekedy zamieňaný za iné diagnózy. Celkovo sa treba orientovať tým, čo sa dialo pred tým, ako človek vyhorel. Ten kto sa nikdy nezapálil pre žiadnu činnosť, nemohol ani vyhorieť. Vyhorenie ako prvé popisovali osoby pracujúce v zdravotníctve, ďalšie profesie kde je táto diagnóza častou sú školstvo, hospodárstvo a administratíva, sociálna starostlivosť, sociálne služby, rodina. (Lipovský, 2017) U osôb pracujúcich v sociálnej oblasti aj v poradenstve, ich prílišná zaangažovanosť a potom vyhorenie môže pracovníka úplne vyradiť z pracovného procesu. (Kozoň a kol., 2012) Syndróm vyhorenia u poradcov, terapeutov v súkromnej praxi súvisí často s ich preťažením nielen v poradenskej, či terapeutickej praxi, ale nutnosti zabezpečiť administratívne, manažérske zručnosti súvisiace s podnikaním. Neustále meniacia legislatíva, zvyšujúce nároky od poskytovateľa služby a stále viac náročného klienta, zároveň veľké nadšenie a radosť robiť niečo, čím si napĺňa vlastný sen o sebarealizácii môže poradcu, terapeuta tlačiť stále do väčšieho výkonu, trávenia viac času v práci. Ako súkromná osoba musí znášať náklady na poskytovanie služby sám a cenu za službu

často nadstavuje podľa momentálnej trhovej situácie a nie na základe naozajstných nákladov a vlastného výkonu. Toto poradcu/terapeuta v súkromnej praxi môže nútiť brať viac klientov, ako je naozaj schopný zvládnuť aj na úkor svojho voľného času. Zároveň aj poradca, terapeut, ktorý si plní svoju túžbu a robí v oblasti, ktorú ma naozaj rád môže mať prílišnú potrebu "zachraňovať", a aj tento tlak môže spôsobiť brať viac práce ako je schopný, a vytvárať pocit sklamaní ak nie je úplne jeho činnosť úspešná. Postupne únavou, stresom a vyčerpaním je vyhoreným poradcem/terapeutom poskytovaná služba stále s nižšou kvalitou a robí viac a viac chýb.

Opakom syndrómu vyhorenia je syndróm nudy. Boreout syndróm v preklade syndróm nudy je istý stav nerovnováhy, medzi počtom hodín v práci a množstvom práce. Dôvod vzniku syndrómu nudy môže byť chýbajúci pocit zmyslu práce, nedostatočná stimulácia, nemožnosť kariérneho rastu. V prípade syndrómu vyhorenia je pracovník zapálený a práce má viac ako je schopný zvládnuť, ale pri syndróme nudy je práce nedostatok. (Andron, 2019) Syndróm nudy sa môže dostaviť aj v prípade, že človek zažíva mimo práce veľkú zmenu, napr. narodenie dieťaťa. (Montanezová, 2018) Pri syndróme nudy, nejde o bežnú nudu občas,

ale je to chronický stav. Niekedy boureot môže viesť k depresii, úzkosti, ale aj fyzickým problémom a nespavosti. (Lufkin, 2021)

Syndróm nudy však môže vzniknúť aj u poradcov, terapeutov v súkromí, pokiaľ ich motivácia podnikať a pracovať v tejto oblasti nebola úplne správna. Výsledky práce v poradenstve a terapiách nie sú zreteľné, alebo sa neplnia ich očakávania a stratia zmyslupnosť práce. Môžu sa dostať do rutiny a zistia, že ich práca nebaví. V oboch syndrómoch služba môže byť poskytovaná stále v horšej kvalite. Časom táto nespokojnosť môže prerásť do frustrácie, depresie a zlyhania. Syndróm nudy rovnako ako syndróm vyhorenia je prítomný u pracovníkov v pomáhajúcich profesiách. (Mokránová, 2013) Boreout nepotvrďuje lenivosť pracovníkov, ale hovorí často o zlej organizácii práce, štruktúre a riadení podniku. (Kováčová, 2015) Je ťažko zistiť, či u pracovníkov v pomáhajúcich profesiách prichádza ako prvý syndróm nudy, spôsobený sklamaním a nenaplnením očakávaní, alebo zlej organizácie práce, alebo prvý príde syndróm vyhorenia. Oba fenomény sa prelínajú a spôsobujú zníženie kvality poskytnutej služby, ale aj kvalitu života postihnutým. (Mokránová, 2013) Prevenciou syndrómu vyhorenia,

syndrómu nudy, alebo ich odhalenie môže byť pravé v supervízii. Supervízia je ideálny spôsob na odhalenie syndrómov, ale aj príčin, ktoré môžu viesť k ich vzniku.

Supervízia v poradenstve a terapiách

O supervízii v poradenstve, alebo terapiách môžeme hovoriť vtedy, ak poradca/ terapeut sa činnosti venuje profesionálne a využije iného poradcu, terapeuta, psychoterapeuta, supervízora, aby preskúmal svoju pracovnú činnosť s klientom. (Jayasinghe, 2020) Akékoľvek poradenstvo, terapie si vyžadujú budovanie supervízneho systému, ktorý podporuje zvyšovanie kvality a profesionalitu poradenstva a zabraňuje vyhoreniu poradcov. (Tokarová a kol, 2003) Supervízia je potrebná aby profesionálni poradcovia a terapeuti vykonávali svoju činnosť stále aktuálne, odborne a pod etickým dohľadom. (Jayasinghe, 2020) Takýmto spôsobom sa ochraňuje klient a stále zlepšuje forma poskytovaných služieb v poradenskej a terapeutickej oblasti. Supervíziu Jayasinghe (2020) vníma ako súčasť neustáleho profesionálneho, ale aj osobného rozvoja poradcov a terapeutov. Bez supervízie poradenstvo a terapie nemôžu byť profesionálnou činnosťou. Poradca a terapeut si vďaka supervízii

počas celej praxe udržiava osvedčené postupy, pomáha im premýšľať do hĺbky o aspektoch svojej praxe, a podporuje ich osobnú vynaliezavosť, aby bola ešte efektívnejšia, bezpečnejšia a etickejšia. Poradcovia, terapeuti potrebujú tiež niekoho, kto im pomôže vyriešiť ich problémy osobného charakteru a takto predísť emočnému vyčerpaniu, alebo vyhoreniu. Supervízia okrem emocionálnej ventilácie, zníženiu neistôt, profesionálnej podpory je aj prevenciou syndrómu vyhorenia. Počas supervízie sa monitoruje vzťahový rámec medzi profesionálom (supervidovaným) a klientom. Takto sa dáva príležitosť pre supervidovaného, aby pochopil lepšie situáciu svojho klienta a proces poradenskej/ terapeutickej činnosti. (Schavel, Hunyadiová, Kozyšin, 2013) Pomocou supervízie je možné zachytiť už nástup vyhorenia v počiatočných štádiách, ale aj predísť syndrómu nudy, ktorý tiež zhoršuje kvalitu poskytovanej služby v pomáhajúcich profesiách. (Mokráňová, 2013) Supervízia je výborné miesto, kde supervízor je schopný zachytiť možné symptómy poradcu/terapeuta a pomôcť mu ich riešiť. Profesionálny poradca/ terapeut pracuje v súlade s klientovými hodnotami a necháva klienta nájsť vlastné riešenia. Vďaka supervízii si poradca/terapeut je schopný uvedomiť svoje postoje,

zaujatosť, vlastné hodnoty a presvedčenia, tým znižuje riziko negatívneho dopadu na poradenský, alebo terapeutický vzťah a zlepšuje poradenský a terapeutický proces. (Jayasinghe, 2020)

Supervízia sa vykonáva individuálne, alebo skupinovú formou. Ako ďalej uvádza Gabura a Pružinská (1995) pri individuálnej supervízii ide o interakciu len medzi supervízorom a supervidovaným, ale pri skupinovej je viac supervidovaných. Individuálna supervízia má často charakter vzdelávacej supervízie. Podľa Shavela (2013) supervízor, skúša, interpretuje, objasňuje pocity supervidovaného, vďaka čomu hľadá supervidovaný vlastnú orientáciu rozboru svojej skúsenosti. Supervízor vytvára priestor na spätnú väzbu a tým posilňuje učenie a nápravu vlastných chýb. Individuálne supervízie majú výhodu v individuálnom prístupe, vytvára sa bližší vzťah. Vzniká väčšia otvorenosť medzi supervízorom a supervidovaným a môžu sa sústrediť na jedinečný problém supervidovaného. Schavel, Hunyadiová, Kozyšin (2013) ďalej uvádzajú, že individuálna supervízia je ekonomicky náročnejšia, je v nej menej alternatív a kreatívnych vstupov, ktoré by mohli pomôcť supervidovanému k lepšej reflexii. Individuálna supervízia v poradenstve a terapiách je často intervenovaná aj pred

jej činnosťou. Supervidovaný sa chce pripraviť na stretnutie so svojim klientom a už vopred vie o téme a probléme, ktorý ide riešiť. Vyhľadáva supervíziu väčšinou v prípade, že ešte nemal s takou témou skúsenosť. Takáto supervízia môže končiť konzultáciou, ale aj vyriešením prípadu. (Gabura, Pružinská, 1995)

V skupinovej supervízii sú na rozdiel od individuálnej výhody ekonomické, časové, vzniká vzájomná podpora medzi supervidovaným. Ukazuje sa širší rozsah možností riešenia, vstupov a reflexii. (Gabura, Pružinská, 1995) Pri skupinovej supervízii je úloha supervízora prerozdeliť podpornú, riadiacu a vzdelávaciu zodpovednosť medzi všetkých členov skupiny. Pri klasickej skupinovej supervízii Schavel, Hunyadiová, Kuzyšin (2013) odporúčajú max štyri až päť členov supervidovaných, za ktorých je supervízor zodpovedný. Inak je to v balintovských skupinách. Supervidovaní by mali mať podobné vzdelanie, pracovať s podobným klientom a poskytovať podobné služby s rovnakým zameraním, aby supervízia mala jeden cieľ, alebo tému. Počas skupinovej supervízii vďaka konfrontácii s viacerými etickými dilemami a diskusiou o nich, sa zabezpečí zachovanie etických noriem v poradenskom a terapeutickom procese. (Jayasinghe, 2020)

Skupinová supervízia okrem výhod má aj svoje mínusy, ktoré Gabura a Pružinská (1995) vidia v nejasnom zrkadlení individuálnej práce, skupinová dynamika môže prekrývať prácu vzťahu poradcov, alebo terapeutov s klientom. Zároveň supervidovaní majú menší priestor pre seba. Pri supervíznych skupinách poradcov a terapeutov, ktorí pracujú individuálne na základe živnostenského oprávnenia, môže byť supervízna skupina otvorená. Menia sa supervidovaní, ale aj supervízor. V rámci takto postavenej skupiny sa brzdí v otvorení intímnych otázok a prílišného naviazania na supervízora a prechod na terapeutickú pôdu. (Ondrušek, Labath, 2007)

Supervízia poradcov a terapeutov vykonávajúcich svoju činnosť na základe živnostenského oprávnenia môže byť vykonaná viacerými modelmi :

- supervízor je prítomný počas poradenského/terapeutického procesu
- proces je na zvukovej alebo video nahrávke
- supervízia sa vykonáva na základe opisu, prerozprávania situácie poradcom/terapeutom
- supervízia vychádza z podrobnej prípadovej štúdie.

Prvé dve metódy je nutné mať písomný súhlas od klienta a ďalšie musia byť

podané s dôkladnou ochranou osobných údajov klienta. Najbežnejšie v praxi sa preto používajú opis a podrobná prípadová štúdia. Interpretácia prípadu poradcom je však veľmi subjektívny pohľad a jeho subjektívna spomienka na sedenie s klientom. Môže výborne podchytiť prežívanie supervidovaného, a ako sám vidí problematiku klienta. Vďaka takejto metóde sa môžu ukázať aj nevedomé protiprenosy, ktoré môže supervízor odhaliť. (Jayasinghe, 2020)

Poradcovia, terapeuti vykonávajúci svoju činnosť na základe živnostenského oprávnenia, vykonávajú činnosť v súkromnej praxi a často majú problém si nájsť supervízora, ktorý by bol kompatibilný práve s nimi. Aj keď takýto poradcovia, terapeuti pracujú v súkromnej praxi, je dôležité aby si vypestovali návyk využívať supervíziu ako formu zlepšia a dohľadu nad kvalitou poskytovanej služby. Niektorí poradcovia, alebo terapeuti sa stretávajú ako tzv. balintovské skupiny, čo je forma skupinovej supervízie. Takáto forma predstavuje metódu na pomoc a skvalitnenie práce v pomáhajúcich profesiách. Balintovské skupiny sú vedené tak, aby si poradcovia, terapeuti uvedomili z vlastných postojov, zážitkov alebo správania bariéry, ktoré im bránia lepšie poskytovať svoju službu. Počas stretnutia ide o uvedomenie si

vlastných protiprenosov a nahliadnutie do nevedomých motivácii a osobnej emocionálnej motivácie. (Thothová, Šlosár, 2019) Počas supervízie medzi supervidovanými (kolegami poradcami a terapeutmi) vykonávajúcimi svoju činnosť v súkromnej praxi, prebiehajú balintovské skupiny tak, že je vybraný jeden prípad. Tento prípad supervidovaný referuje, ako opis situácie so zachovaním osobných údajov o klientovi v tajnosti. Ostatní účastníci sa pýtajú na súvislosti, ktoré s prípadom súvisia. Ak je už prípad detailne opísaný, ostatní účastníci ponúkajú vlastné asociácie k prípadu. V tejto časti supervidovaný je ticho a počúva. V ďalšej etape ostatní poradcovia ponúkajú možné riešenia situácie, aj v tejto etape supervidovaný len počúva. Keď už ostatní účastníci balintovskej skupiny neponúkajú žiadne riešenie, supervidovaný sa k tomu vyjadruje a vyberá si vlastné riešenia. V tejto fáze supervidovaný má tendenciu hovoriť protiargumenty, vtedy je na rade supervízor, aby usmernil supervidovaného nehodnotiť. Je potrebné aby supervidovaný len vybral to čo sa jemu pozdáva, bez hodnotenia ostatných. (Schavel, Hunyadiová, Kuzyšin, 2013)

V rámci supervízie je často využívaný tzv. sedemoký pohľad. Tento model je veľmi obľúbený vo viacerých

pomáhajúcich profesiách. Model sa zameriava na klienta, intervenciu supervidovaného, vzťah medzi klientom a supervidovaným, vlastné skúsenosti supervidovaného, vzťah supervízora a supervidovaný, vlastné úvahy supervízora, a ako posledný pohľad je širší kontext prípadu. (Jayasinghe, 2020)

Záver

V článku som sa snažila popísať a rozobrať supervíziu v praxi súkromného poradcu/terapeuta a v pomáhajúcich profesiách. V poslednej dobe je neustály nárast dopytu po poskytnutí poradenskej, terapeutickej služby v oblasti rozvoja, zlepšenia svojich schopností, alebo skvalitnenia a rozvoja firmy. Očakáva sa od poradcov kvalitná a profesionálna služba. Keď poradenstvo nie je už len ponúknutie, alebo poskytnutie nejakej rady. Od poradcu sa očakáva, že vhodnými prístupmi klientovi pomôže nájsť jeho vlastné riešenie. Poradcovia sú často vystavený emóciám, ťažším a zložitým situáciám klienta. Toto všetko je pre poradcu zaťažujúce a je nutné, aby mohol sám mať priestor, kde si urobí nadhľad nad prípadmi, alebo vlastným vykonávaním profesie. Preto supervízia vedená zaškoleným supervízorom v praxi poradcov a všeobecne u osôb v pomáhajúcich profesiách je nutnosťou.

Je nutnosťou pre ich prevenciu pred syndrómom vyhorenia, syndrómom nudy a tým aj vlastnej ochrany. Supervízia je potrebná ako nástroj rozloženia problému klienta, pohľadu poradcu a nájdenie viacerých riešení, rozvoj a zlepšenie kvality poradenskej praxe. Poradca, ktorý je zamestnancom zariadenia, vďaka rôznym typom supervízie, získava oporu od kolegov, nadriadeného, alebo supervízora, aby vedel správne vykonávať svoju profesiu. Poradca, ktorý je v súkromnej praxi, tiež potrebuje oporu, reflexiu na vlastnú prácu, ale aj zdroj informácií k rastu a zlepšeniu poskytovanej služby. Vedenie supervízie má svoje špecifiká, preto supervízor by mal mať osobnostné predpoklady, ale aj vzdelanie, školenie, ktoré zabezpečí profesionálne vykonanie supervízie. Poradcovia, terapeuti aj v súkromnej praxi pod supervíziou vykonávanou školeným supervízorom, majú väčší predpoklad na neustály rozvoj, ale aj dodržiavanie etických a morálnych zásad potrebných pre prácu s klientom. Takto je najväčší predpoklad, že klient môže dostať vždy kvalitnú službu.

Zoznam bibliografických odkazov:

- [1] ANDRON, Elsa. 2019. Articles: What is boreout syndrome at work the causes condequences and cures [online].

- Dostupné na internete: <<https://www.welcometothejungle.com/en/articles/en-what-is-boreout-syndrome-at-work-the-causes-consequences-and-cures>>.
- [2] BRUKKER, Gustav - OPATIKOVÁ, Jana. 2006. Veľký slovník cudzích slov. Bratislava: Robinson,s.r.o., 2006. 450 s. Dostupné na: <http://voltaire.netkosice.sk/docs/vscs.pdf>.
- [3] GABURA, Ján. 2005. Sociálne poradenstvo. Bratislava: Občianské združenie sovcialna práca, 2005. 222 s. ISBN 80-8918S-10-X.
- [4] GABURA, Ján -PRUŽINSKÁ, Jana. 1995. Poradenský proces. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. 147 s. ISBN 80-85850-10-9.
- [5] JAYASINGHE, Romes. 2020. Therapyroute: The imporanceof couselling supervision by Jayasinghe [online]. Dostupné na internete: <<https://www.therapyroute.com/article/the-importance-of-counselling-supervision-by-r-jayasinghe>>.
- [6] KOVAČOVÁ, Martina. 2015. Istres: Nečinnosť v práci – Boreout syndróm [online]. Dostupné na internete: <<http://www.istres.cz/necinnost-v-praci-boreout-syndrom/>>.
- [7] KOZONĚ, Antonín a kol. 2012. Etické otázky ne(slobody). Trenčín: Sposointe, 2012. 214 s. ISBN 978-80-89533-09-1.
- [8] LIPOVSKÝ, Peter. 2017. Unilabs: Syndróm vyhorenia [online]. Dostupné na internete: <<https://www.unilabs.sk/casopis-invitro/syndrom-vyhorenia>>.
- [9] LUFKIN, Bryan. 2021. Worklife: Škodlivé účinky boreout v práci [online]. Dostupné na internete: <<https://www.bbc.com/worklife/article/20210701-the-damaging-effects-of-boreout-at-work>>.
- [10] MALIŇAKOVÁ, Jana. 2020. Pscentrum: Syndróm vyhorenia v MKCH-11[online]. Dostupné na internete: <<https://pscentrum.sk/syndrom-vyhorenia-v-mkch-11/>>.
- [11] MKCH10. Mediatelly: Syndóm vyhorenia burn-out syndróm [online]. Dostupné na internete: <<https://mediately.co/sk/icd/Z00-Z99/set/Z70-Z76/cls/Z73.0/syndrom-vyhorenia-burn-out-syndrom>>.
- [12] MOKRÁŇOVÁ, Zlatica. 2013. Súvislosti syndrómu nudy a vyhorenia u sociálnych pracovníkov. Diplomová práca. Bratislava: UKPF, 2013. Dostupné na internete: <<https://opac.crzp.sk/?fn=detailBiblioForm&sid=CAA13C70E4379491E183E21AA3B5>>

- [13] MONTAÑEZOVÁ, Rachel. 2018. Sites: The best ways to handle boredom at work? [online]. Dostupné na internete: <<https://www.forbes.com/sites/rachelmontanez/2018/10/22/the-best-ways-to-handle-boredom-at-work/?sh=336acad642c0>>.
- [14] MVSR: Zoznam odporúčaných označení voľných živností a ich bližšie vymedzenie [online]. 2021. Bratislava: Dostupné na internete: <<https://www.sroonline.sk/images/Zoznam-zivnosti/1-VOLNE-ZIVNOSTI-2-2021.pdf>>.
- [15] NOVOSAD, Libor. 2006. Základy speciálneho poradenství. Praha: Portál, 2006. 159 s. ISBN 8073671743.
- [16] OLÁH, Michal a kol. 2009. Sociálna práca (vybrané kapitoly z dejín, teórie a metód sociálnej práce). Bratislava: VŠZSP sv. Alžbety, 2009. 228 s., ISBN 80-969449-6-7.
- [17] ONDRUŠEK, Dušan – LABATH, Vladimír. 2007. Tréning? Tréning. Učenie zážitkom. Bratislava: PDCS, 2007. 116 s. ISBN 987-80-969431-4-2.
- [18] Online counseling: Counseling skills techniques. [online]. Dostupné na internete: <<https://onlinecounselingprograms.com/resources/counseling-skills-techniques>>.
- [19] PIŤOVÁ, Mária – PIŤO, Vojtech. 2001. Slovník cudzích slov. Bratislava: Kniha spoločník, 2001. 703 s. ISBN 80-88814-16-2.
- [20] PREVENDÁROVÁ, Jitka. 2004. Rodinná terapia a poradenstvo, základné pojmy a teoretické východiská. Bratislava: OZ sociálna práca, 2004. 120 s. ISBN 80-968053-6-3.
- [21] RAGASOVÁ, Milada. 2019. Poradenstvo a terapie ako forma zlepšenia kvality života seniorov. Rigorózna práca. Trnava: UCM, 2019. Dostupné na internete: <<https://opac.crzp.sk/?fn=detailBiblioForm&sid=AD651A15AE426CC4BC1D83DA4773>>.
- [22] SCHAVEL, Milan – OLÁH, Michal. 2010. Sociálne poradenstvo a komunikácia. Bratislava: VŠZSP sv. Alžbety, 2010. 218 s. ISBN 80-8068-487-1.
- [23] SHAVEL, Milan – HUNYADIOVÁ, Stanislava, KUZYŠIN, Bohuslav. 2013. Supervízia v sociálnej práci. Teória, prax a výskum. Bratislava: Spoločnosť pre rozvoj sociálnej práce, 2013. 206 s. ISBN 978-80-971445-0-0.
- [24] Supervision: Cambridge Advanced Learner's Dictionary. [online]. Dostupné na internete: <

<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/supervision> >.

[25] ŠALINGA, Samo - IVANOVÁ – ŠALINGOVÁ, Mária – MANIKOVÁ, Zuzana. 1979. Veľký slovník cudzích slov. Bratislava: Samo-Aamm, 1997. 1310 s. ISBN 80-967524-0-5.

[26] Therapy: Dictionary [online]. Dostupné na internete: <<https://www.dictionary.com/browse/therapy>>.

[27] TOKÁROVÁ, Anna a kol. 2003. Sociálna práca, kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce. Prešov: FFPU akcent print, 2003. 573 s. ISBN 80-968367-5-7.

[28] TOTHOVÁ, Lucia – ŠLOSÁR, Dušan. 2019. Skupina a práca so skupinou v pomáhajúcich profesiách. Košice: UPJŠ, 2019. 202 s. ISBN 978-80-8152-754-8.

Kontakt:

PhDr. Milada Ragasová

Poradenstvo Milara, s.r.o.

Gen. M.R. Štefánika 43, Malacky

www.milara.sk

e-mail: kontakt@milara.sk

Odborný profil autora:

Poradenská, terapeutická, lektorská činnosť, mediácia, koučing, prezidentka asociácie poradcov. Predtým prax ako

štátny zamestnanec v sociálnej oblasti, oblasti kontroly, ochrany spotrebiteľa a živnostenského podnikania. Viac info na : <https://www.milara.sk/o-nas>

Vzdelanie a certifikáty: Univerzita sv. Cyrila a Metóda, Trnava, rigorózne konanie, téma: Poradenstvo a terapie ako forma zlepšenia kvality života seniorov; Univerzita sv. Cyrila a Metóda, Trnava, odbor soc. služby a poradenstvo (diplomová práca: Kvalita života seniorov vo vybranom kraji); Pedagogická fakulta Mateja Bela, Banská Bystrica, odbor soc. práca (bakalárska práca: Profesionálna rodina); Odborná príprava mediátora, akreditovaný kurz MŠ SR, B. Bystrica; Rekvalifikácia Kouč akreditované MŠMT ČR; Akreditovaný certifikát participatívne postupy pre lektorov, trénerov a odborných pracovníkov vo vzdelávaní dospelých /tréning trénerov/; Akreditovaný certifikát hirudológia - poradenstvo a aplikácia hirudo medicinalis; Kurz syndróm vyhorenia, Sinara, s.r.o.; Arteterapia (umenie - esencia života), Košice Faciltas, n.o.; Terapeut energetickej psychológie a EFT (NLP, hypnóza); Rodinné konštelácie s figúrkami; Certifikovaný regresný hlbinný terapeut.