

Supervízia a jej význam pre pomáhajúcu profesiu

Supervision and its importance for the helping profession

Elena Pospíšilová

Mestský úrad Vrútky

Recenzent/Review: PhDr. Viliam Hakve

Centrum sociálnych služieb GARDEN, Ptičie

Submitted/Odoslané: 02. 01. 2022

Accepted/Prijaté: 20. 01. 2022

Abstrakt: Tento článok poukazuje na význam najúčinnšieho nástroja podpory a pomoci sociálnym poradcom, sociálnym pracovníkom a všetkým tým, ktorí vykonávajú pomáhajúcu profesiu a cez nich k samotným klientom. Supervízia patrí na Slovensku k dôležitým štandardom kvality sociálnych služieb. Cieľom článku je poukázať na potrebu supervízie v pomáhajúcich profesiách, sprostredkovanie pomoci alebo pomoc pri riešení niektorých situácií súvisiacich s výkonom odbornej činnosti profesionálov.

Kľúčové slova: Pomáhajúce profesie, syndróm vyhorenia, supervízia, supervízor

Abstract: This article highlights the importance of the most effective tool for supporting and assisting social counselors,

social workers and all those who practice the helping profession and through them to the clients themselves. Supervision is one of the important quality standards of social services in Slovakia. The aim of the article is to point out the need for supervision in helping professions, mediation of help or help in solving certain situations related to the performance of professional activities of professionals.

Key word: Assisting professions, burnout syndrome, supervision, supervisor

Úvod

Supervízia pre pomáhajúce profesie predstavuje významný zdroj profesionálnej podpory, ktorý pomáha nielen profesionálnemu rozvoju spôsobilosti, verifikovaniu správnosti postupov, hľadaniu alternatív, ale aj k ochrane

pomáhajúceho profesionála voči syndrómu vyhorenia. Pomáha udržiavať a zvyšovať status profesie k ochrane klienta pred poškodením, či až zneužitím a zároveň efektívnejšiemu výkonu inkluzívnej a modernej praxe v pomáhajúcich profesiách. Cieľom je poukázať na význam supervízie pre pomáhajúce profesie.

Pomáhajúce profesie ako cieľová skupina supervízie

Termín pomáhajúce profesie zadefinovali viacerí autori. Podľa Mátela (2010) sú to tie profesie, ktorých prvotným cieľom a náplňou činností je prístup a jednanie voči druhému človeku, resp. skupine ľudí, pri ktorom sa im poskytuje určitá pomoc v danej situácii. Géringová (2011) pod pomáhajúcimi profesiami rozumie skupinu povolání, ktoré sú založené na profesijnej pomoci druhým ľuďom.

V priebehu svojho rozvoja sa supervízia rozšírila do rôznych oblastí spolupráce s ľuďmi. Z pôvodných konceptov zameraných na oblasť riadenia a vzdelávania pracovníkov v sociálnej oblasti sa etablovala v oblasti psychoterapie a zdravotníctva, v súčasnosti preniká do oblasti školstva, cirkví, súdnictva a komercie.

Gabura (2018) píše o pomáhajúcich profesiách, že sa nie veľmi presne a jednoznačne rozdeľujú na vecné (v najširšom slova zmysle pragmatické, pracujúce prevažne s číslami, dokumentmi, textom, materiálom, nástrojmi, prístrojmi atď.) a profesie, kde centrálna oblasť je práca s ľuďmi. Špecifickou skupinou profesií pracujúcich s ľuďmi sú pomáhajúce profesie, ktoré primárne pracujú s ľuďmi v psychosociálnom poli, ich základnou metódou je komunikácia, práca so vzťahmi, práca s vnímaním a emóciami, podpora rozvoja klienta.

Schmidbauer (1983) označil tieto profesie ako vzťahové profesie a ich pracovníkov za „vzťahových pracovníkov“. Medzi tieto profesie môžeme zaradiť psychológov, psychoterapeutov, sociálnych pracovníkov, niektorých lekárov, poradcov, vychovávateľov, liečebných, špeciálnych a sociálnych pedagógov, zdravotné sestry, koučov, mediátorov, duchovných i samotných supervízorov.

Z tohto môžeme usúdiť, že supervízia sa vzťahuje k všetkým profesiám, kde sa pracuje s ľuďmi.

Podstatou tzv. pomáhajúcich profesií je intenzívny kontakt s klientom, pričom pracovným nástrojom ľudí pracujúcich v oblasti sociálnej práce, zdravotníctva,

ošetrovateľstva a ďalších je najmä vzťah k iným. Tento špecifický druh vzťahu ovplyvňuje samotný výkon profesie, ale aj subjektívnu spokojnosť pomáhajúcich a celkovo kvalitu ich života (Kopřiva, 1997).

Zároveň princíp osobnej angažovanosti a požiadavka neutrality kladú značné nároky na emocionálnu rovnováhu a výkonovú zložku pomáhajúcich profesionálov. Vnútorým rozporom pomáhajúcich profesionálov často je aj fakt, že nemôžu preniesť na svoje vlastné bedrá natrvalo riešenie problémov svojich klientov, ale im môžu iba čiastočne a dočasne pomôcť.

Gabura (2005) uvádza, že v pomáhajúcich profesiách je poradenstvo založené na akomsi vzťahu pomoci, keď poradca je schopný podporiť rast, riešenie u klienta. Disponuje akýmsi 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.

Právna norma supervízie

Legislatívna úprava supervízie je v súčasnosti upravená zákonom č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších

predpisov. Podľa neho sa za účelom zvyšovania profesionality práce v zariadeniach vykonávania opatrení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately (detský domov, detský domov pre maloletých bez sprievodu, krízové stredisko, resocializačné stredisko) vypracúva a uskutočňuje program supervízie. Súčasťou programu supervízie je aj spôsob zabezpečenia tohto programu (por. § 47, ods. 7).

Podobne aj zákon č. 448/2008 Z. z. priniesol na Slovensku dôležitú legislatívnu oporu pre supervíziu v zariadeniach sociálnych služieb. Podľa neho poskytovateľ sociálnej služby je povinný na účel zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby vypracovať a uskutočňovať program supervízie (§ 9 ods. 10). Táto sa stala jedným zo štandardov kvality poskytovania sociálnej služby.

Inštitúcie poskytujúce sociálne služby

Vzhľadom na inštitúcie a organizácie poskytujúce sociálne služby uvedené v zákone č. 448/2008 Z. z. je uskutočňovanie supervízie zákonnou povinnosťou. Vzhľadom na druhy sociálnych služieb sú v zákone uvedené nocľaháreň, útulok, domov na pol ceste, nízkoprahové denné centrum, zariadenie núdzového bývania,

zariadenie podporovaného bývania, zariadenie pre seniorov, zariadenie opatrovateľskej služby, rehabilitačné stredisko domov sociálnych služieb, špecializované zariadenie, denný stacionár, opatrovateľská služba, monitorovanie a signalizácia potreby pomoci, krízová pomoc poskytovaná prostredníctvom telekomunikačných technológií, odľahčovacia služba, pomoc pri zabezpečení opatrovníckych práv a povinností, poskytovanie sociálnej služby v integračnom centre.

Ak sa v týchto zariadeniach nerealizuje supervízia, nejde len o porušovanie zákona. Sociálnym pracovníkom nie je umožnené používanie jedného z najdôležitejších nástrojov profesijného rastu, celoživotného vzdelávania a zvyšuje sa riziko vzniku syndrómu vyhorenia. Konečným dôsledkom môže prísť k poškodzovaniu klientov a celkovému znižovaniu kvality poskytovanej služby.

Syndróm vyhorenia

V pomáhajúcich profesiách sú pracovníci v neustálom kontakte s ľuďmi, s ich prežívaním a emóciami. Dlhodobé nasadenie spôsobuje chronickú záťaž a vyššie riziko vyhorenia.

Vo všeobecnosti ide o psychologický a sociálny pojem, ktorý sa vyskytuje najmä v

pomáhajúcich profesiách (Maroon, 2012). Najviac ohrozenou skupinou sú sociálni pracovníci a profesionáli v pomáhajúcich profesiách, pretože sú v neustálom kontakte s ľuďmi, ktorí sa ocitli v nepriaznivej životnej situácii a častokrát očakávajú od pracovníka okamžité vyriešenie svojho problému. Tento tlak zo strany klientov znamená veľkú psychickú záťaž pre pracovníka a tým pádom je pod neustálym stresom. Ako dokáže sociálny pracovník zvládať stres a prijať rozdiel medzi realitou a jeho predstavou riešenia situácii má taktiež vplyv na vznik syndrómu vyhorenia. Ľudia, ktorí prechádzajú syndrómom vyhorenia sú fyzicky aj psychicky unavení, náchylnejší na rôzne choroby, emocionálne nestabilní, ich práca sa stáva pre nich tolerovaným zlom, cítia sa bezmocní a zúfalí (Schavel, 2018)

(Poschkamp, 2013. str 11, Chiller, Crips, 2012, Jankovský, 2003 In: Gabura 2018) Podľa týchto autorov je vyhorenie proces extrémneho emočného a fyzického vyčerpania, ktoré býva sprevádzané cynickým, dištancovaným postojom a zníženým pracovným výkonom v dôsledku chronickej, emočnej, medzilidskej záťaže, pri intenzívnom nasadení pre iných ľudí. Syndróm sa môže rozvinúť u pracovníkov pomáhajúcich

profesií v dôsledku dlhodobej angažovanosti, pri maximálnom zaťažení, dlhodobom strese, pri nedostatku pozitívnej spätnej väzby, nevyhovujúcich pracovných podmienkach. Pracovníci strácajú svoje hnacie sily, cítia sa vyčerpaní, demotivovaní, čo môže spôsobiť až syndróm vyhorenia.

(Ján Gabura, 2018, s.269) uvádza že:

„Veľmi dôležitá je prevencia syndrómu vyhorenia. Súčasťou kvalitnej profesionálnej prípravy pracovníkov v pomáhajúcich profesiách by mala byť dostatočná orientácia v rizikách vyhorenia, v jeho prevencii a v účinných krokoch, keď sa objavia príznaky vyhorenia“.

V pomáhajúcich profesiách však informačná prevencia nie je dostatočne efektívna. Pracovníci majú dostatok informácií o rizikách syndrómu vyhorenia, ale tieto informácie neovplyvňujú ich postoje, správanie a jednanie. Pracovníci pomáhajúcich profesií bývajú pripravení poskytovať podporu svojim klientom, ale neuvedomujú si význam podpory pre seba, zanedbávajú vyhľadávanie jej zdrojov Gabura (2018). Práve pre týchto pracovníkov pomáhajúcej profesie je psychohygiena veľmi dôležitá, pretože vytvára reálne možnosti zvládania záťažových situácií a pomáha osvojiť si zásady vedúce k skvalitneniu života.

Význam supervízie pre pomáhajúce profesie

(Ján Gabura, 2018 s.269) uvádza že: *„Významnú úlohu v prevencii syndrómu vyhorenia má pravidelná a kvalifikovaná supervízia“.* Práve pomocou supervízie môžeme zachytiť fázy syndrómu vyhorenia a vytvárať priestor pre riešenie situácie supervidovaného.

Supervízia v pomáhajúcich profesiách si podľa viacerých autorov napr. Schavel (2013), Gabura (1995), Scherpner (1999), Úlehla (1999), kladie za cieľ predovšetkým:

- hľadanie nových riešení, spracovávanie konfliktných situácií najmä v oblasti komunikácie a kooperácie medzi spolupracovníkmi, klientami a nadriadenými,
- plnenie zadaných úloh podľa stanovených cieľov,
- verifikácia správnosti a alternatív pri práci s klientom, rodinou alebo skupinou,
- rozširovanie možností a alternatív svojej vlastnej práce,
- korigovanie neefektívnych postupov,

- prevencia poškodzovania klientov,
- učenie sa a zbieranie skúseností,
- prevencia syndrómu vyhorenia pracovníkov,
- prevencia pred pohltením a prepracovaním,
- účinné zvládnutie pocitov bezmocnosti a viny,
- účinnejšie zachádzanie s vlastnými zdrojmi.

Sme toho názoru, že medzi základné ciele supervízie okrem vyššie spomenutých je potrebné zaradiť aj:

- potrebu a ochotu ďalej sa vzdelávať,
- posilňovať svoju autonómiu a seba-kompetenciu v pozícii odborníka,
- dodržiavať základné etické princípy pri práci s klientom, ale aj voči organizácii a svojim kolegom,
- posilňovať svoju motiváciu pre odborné činnosti dobrými skúsenosťami v interakcii supervízor – supervidovaný.

Za významné pozitívum supervízie môžeme považovať kvalitný profesionálny i ľudský vzťah medzi supervidovaným a supervízorom, vytvorenie atmosféry

prijatia a podpory, efektívnu prácu s etickými problémami a dilemami, nové podnety a pohľady, priestor pre uvoľňovanie napätia a nahromadených emócií, možnosť pracovať s rôznymi alternatívami pri riešení supervíznych situácií.

Pozitívom v supervízií je, že supervidovaný sa môže pozrieť na pracovné situácie s odstupom, môže hľadať možnosti vyrovnanie sa s náročnosťou jeho práce. Supervízia umožňuje supervidovaným zažívať pocit uspokojenia zo svojej práce.

V procese supervízie sa jej účastníci nachádzajú vo viacerých vzťahových rámcoch, ako vyjadruje schéma č. 1. Supervízor je vo vzájomnom a dynamickom vzťahu k supervizantovi, resp. jednotlivým členom supervíznej skupiny, ďalej k zadávateľovi supervízie (ak nie je identický so supervizantom), profesii a profesijnej komunite. Okrem toho je nutné v supervízií prihliadať na vzájomné vzťahy medzi členmi supervíznej skupiny a v neposlednom rade na vzťahy supervidovaných pomáhajúcich pracovníkov ku klientom (Mátel, Roman, 2010).

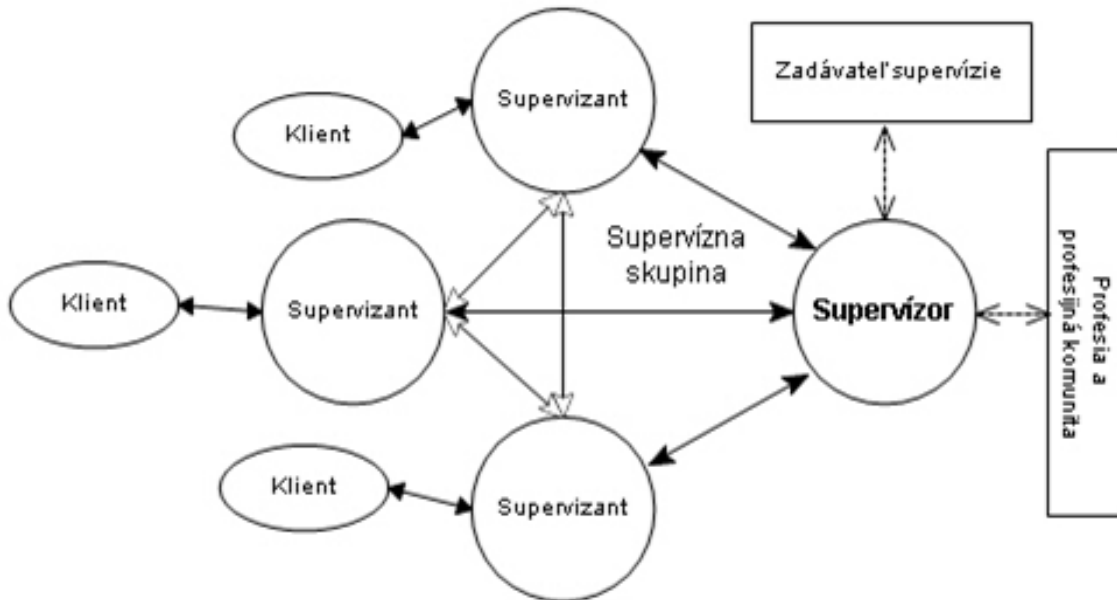


Schéma č. 1

V súčasnej legislatíve vyplýva povinnosť vypracovania a uskutočňovania programu supervízie poskytovateľom vybraných sociálnych služieb a pracovníkom pre výkon sociálnoprávnej ochrany detí a kurately. Pre ostatné pomáhajúce profesie alebo služby je supervízia dobrovoľná. Spomenieme si aspoň dve konkrétne oblasti pomáhajúcich profesií, v ktorých je teraz supervízia nevyhnutná.

Supervízia v zdravotníctve

Podľa Medzinárodnej organizácie práce (ILO, 2005) psychosociálne problémy môžu byť príčinou chorôb, úrazov, stigmatizácie, izolácie a dokonca aj úmrtia.

Značný dopad môžu mať aj na zamestnávateľa, napr. zníženie produktivity a oslabenie morálky. Zamestnanci v sektore zdravotnej starostlivosti sú v obzvlášť vysokej miere vystavení takýmto duševným zdravotným rizikám (Svetová zdravotnícka organizácia (WHO), 2004). Preto je dôležité a veľmi užitočné investovať do podpory duševného zdravia v tomto sektore.

Jednou z oblastí, kde sa začala uplatňovať supervízia ako edukatívna, rozvojová a podporná metóda bolo zdravotníctvo. Ján Gabura(2018) Podľa tohto autora sa zameriava na skvalitnenie zdravotníckej starostlivosti a stáva sa súčasťou pravidelného vzdelávania

a rozvoja pracovníkov. Supervízia v zdravotníctve sa niekedy označuje aj ako klinická supervízia. Jej cieľovou skupinou sú aktuálne najčastejšie zdravotné sestry, sociálni pracovníci pracujúci v zdravotníctve, v menšej miere lekári v minimálnej miere ďalší zdravotnícky personál a študenti. Supervízia v zdravotníctve vedie k reflexii vlastného profesionálneho konania a správania pracovníkov na báze ľudského vzťahu. Integruje teoretické poznatky a skúsenosti z praxe, vytvára priestor pre reflektovanie prežitého v každodennej praxi. Jej finálnym cieľom je maximálna ochrana najlepších záujmov pacientov, ich rodinných príslušníkov a v konečnom dôsledku aj poskytovateľov zdravotníckej starostlivosti. Podpora, nadhľad, využívanie alternatívnych možností a spracovanie emócií sú pre zdravotníckych pracovníkov kľúčové.

Supervízia v oblasti školstva

Pedagógovia, vychovávatelia pracujúci v škole so žiakmi a študentmi sú často v kontakte aj s rodičmi žiakov a ostatnými profesiami participujúcimi na vyučovanom a výchovnom procese. V procese ich komunikácie a vzťahov sa môžu objaviť situácie, pri ktorých môžu využiť

supervíziu ako metódu skvalitňovania svojej práce.

Supervízia patrí k najúčinnjším nástrojom podpory a pomoci pracovníkom v pomáhajúcich profesiách, teda aj pedagógom a cez nich i samotným žiakom. Pomáha im pozerat' sa na svoju profesijnú prácu z inej perspektívy, vedie k zamysleniu, sebareflexii a získavaniu nadhľadu nad svojou prácou. Ide o jednu z najefektívnejších metód profesionálneho rastu, je nástrojom rozvoja pracovníka a organizácie, nástrojom zvyšovania kvality práce s klientom/ žiakom.

Možnosti supervízie v oblasti školstva:

- Individuálna supervízia
- Skupinová supervízia
neštruktúrovaná, štruktúrovaná (formou bálintovských skupín) pre pedagogických aj odborných zamestnancov: - školskí špeciálni pedagógovia, školskí psychológovia - učitelia, výchovní poradcovia, koordinátori prevencie - riadiaci pracovníci škôl
- Tímová supervízia pre školu

Záver

V našom článku sme sa zaoberali supervíziou a jej významom pre pomáhajúce profesie. Zistili sme, že

supervízia má nezastúpiteľné miesto u týchto profesií, hlavne preto, že u týchto zamestnancov, ktorí vykonávajú pomáhajúcu profesiu sa môže rýchlo rozvinúť syndróm vyhorenia. Naopak, ak by mali možnosť pravidelnej supervízie dostávali by podnety k tomu, aby sa naučili hľadať nové cesty, perspektívy a možnosti pri riešení zložitých problémov. Hľadali by možnosti, ako môžu skvalitniť svoju prácu, ako predchádzať syndrómu vyhorenia a chrániť tak samého seba aj klienta.

Zoznam bibliografických odkazov:

- [1] GABURA, Ján.: 2005. Sociálne poradenstvo. Bratislava: 2005 ISBN 80-89185-10-X.
- [2] GABURA, Ján.: 2018. *Supervízia v pomáhajúcich profesiách*. Nitra: Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva, 2018. 324 s. ISBN 978-80-558-1260-1
- [3] GÉRINGOVÁ, Jitka 2011. Pomáhajúci profese. Vydavateľstvo: Triton 2011. ISBN 9788073873943
- [4] KOPŘIVA, Karel 1997. Lidský vztah jako součást profese. Vydavateľstvo: Portál 1997. ISBN 8071783188
- [5] MAROON, Istifan. 2012. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků. Praha: Portál, s.r.o. 2012. ISBN 978 – 80 – 262 – 0180 – 9
- [6] MÁTEL, A. a kol, 2010. *Etika sociálnej práce*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2010. 183 s. ISBN 978–80-89271–85–6.
- [7] SCHMIDBAUER, W. 2000. Psychická úskalí pomáhajících profesí. Praha: Portal, 2000. ISBN 80-7178-312-9.
- [8] SCHAVEL, Milan. 2015. Supervízia v rodinnej mediácii. In ARMS.
- [9] SCHAVEL, Milan. Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia. Bratislava: VŠZ a SP sv. Alžbety, 2018. ISBN 978 – 80 - 8132 – 193 – 1
- [10] Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov
Zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- [11] Podpora duševného zdravia v sektore zdravotnej starostlivosti. Dostupné na internete: <http://osha.europa.eu/sk/publications/e-fact-46-mental-health-promotion-health-care-sector>.
-

Mgr. Elena Pospíšilová

Sociálno-zdravotnícke spektrum

Social Health Spectrum

Kontakt na autora:

Elena, Pospíšilová Mgr

Mestský úrad Vrútky

Námestie S. Zachara 3086/4, 038 61

Vrútky

Školská ulica 340/24, 038 04 Bystrička

e-mail: elenazv16@gmail.com