

Supervízia v terénnej sociálnej práci

Field social work supervisors

Eva Puškášová

Terénna sociálna práca, Obec Štítnik

Recenzent/Review: PhDr. Roman Bartoš, PhD.
MPSVR SR, Bratislava

Submitted/Odoslané: 28. 12. 2021

Accepted/Prijaté: 16. 01. 2022

Abstrakt: Zvolila som si príspevok Supervízia v terénnej sociálnej práci, nakoľko táto téma je mi blízka, nakoľko už niekoľko rokov pracujem ako terénna sociálna pracovníčka. Terénna sociálna práca je veľmi zaujímavá práca, nakoľko cieľom tejto práce je pomáhať iným. Supervízia v terénnej sociálnej práci napomáha skvalitňovať terénnu sociálnu prácu a skvalitňovať aj jej výkon.

Kľúčové slová: jednotlivec, klient, supervízia, skupina, terénna sociálna práca

Abstract: I have chosen the post of Supervisor in field social work, as this topic is close to my heart, as I have been working as a field social worker for several years. Field social work is a very interesting job, as the aim of this work is to help others. Supervising field social work helps to

improve field social work and improve its performance.

Key words: individual, client, supervisor, group, field social work

Úvod

Supervízia v terénnej sociálnej práci predstavuje prínos pre terénnych sociálnych pracovníkov, ktorý napomáha v profesionálnom rozvoji, v správnom zvolenom postupe, k efektívnejšiemu výkonu sociálnej práce, pomoc pri predchádzaní syndrómu vyhorenia. Taktiež má význam k efektívnejšiemu výkonu terénnej sociálnej práce. Supervízia sa považuje ako súčasť k kvalitnému výkonu terénnej sociálnej práce.

Terénna sociálna práca

Terénna sociálna práca je chápaná ako dlhodobá a systematická odborná činnosť,

ktorá svoje ciele dosahuje v spolupráci s klientmi a s podporou i spoluprácou ďalších inštitúcií a organizácií. Vzhľadom k tomu, že terénna sociálna práca je zameraná na podporu jednotlivcov, skupín a komunit, ktoré žijú dlhodobo v podmienkach sociálneho vylúčenia alebo sú ohrození sociálnym vylúčením, je dôležité pre výkon tejto práce porozumieť fenoménu sociálneho vylúčenia a fenoménu koncentrovanej a reprodukovanej chudoby.

Cieľmi terénnej sociálnej práce sú:

- sociálne začlenenie a prevencia sociálneho vylúčenia
- zmiernenie negatívnych dôsledkov a rizík životných situácií sociálne vylúčených ľudí, vrátane ich dopadu na spoločnosť
- zmiernenie nerovnosti, vrátane nerovného prístupu k vzdelaniu, bývaniu, sociálnej ochrane, zdravotnej starostlivosti a zamestnaniu
- priblíženie ťažko dostupných služieb pre klientov, rodiny a komunity
- rozvoj sociálnych kompetencií klienta

Základný cieľ terénnej sociálnej práce je v súlade s primárnym cieľom sociálnej práce ako profesia. Týmto cieľom je zvyšovať úroveň kvality ľudského života a pomáhať naplňovať základné ľudské potreby všetkých ľudí, zvlášť venovať pozornosť tým, ktorí sú zraniteľní, utláčaní a žijú v chudobe. Terénni sociálni

pracovníci presadzujú sociálnu spravodlivosť, rovnosť, participáciu, rešpektovanie ľudskej dôstojnosti, základných ľudských práv a sociálnu zmenu v prospech človeka. Napĺňanie rešpektu k ľudskej dôstojnosti, rovnosti a spravodlivosti je jedným z hlavných ukazovateľov kvality terénnej sociálnej práce.

Ciele v zmysle výsledkov terénnej sociálnej práce môžu byť veľmi rôznorodé, vzhľadom na charakter životných podmienok a zložitosť sociálnych problémov osôb žijúcich v podmienkach sociálneho vylúčenia.

Cieľové skupiny terénnej sociálnej práce sú obyvatelia sociálne vylúčených komunit zvlášť marginalizovaných rómskych komunit, skupiny a osoby žijúce v podmienkach sociálneho vylúčenia.

Sociálna práca sa za posledných dvadsať rokov na Slovensku etablovala postupne ako akceptovaná odborná činnosť profesionálov – sociálnych pracovníkov, ale aj ako teoretická spoločensko-vedná disciplína. V študijnom odbore sociálna práca sa postupne vymedzili obsahové rámce na vedeckom základe, postupne sa upevňuje aj spoločenský status sociálneho pracovníka.

Dnes je vo viacerých právnych normách upravená nielen profesia sociálneho pracovníka, ale aj supervízia, a to napríklad

v zákone č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele a v zákone č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

V ponímaní sociálnej práce ako vedy, praktickej činnosti a študijného odboru je kladený stále väčší dôraz na profesionálnu kompetenciu sociálnych pracovníkov. Supervízia, ako súčasť odborného vzdelávania tak nachádza svoje uplatnenie nielen v praxi, ale aj v procese výučby v pregraduálnej vysokoškolskej príprave a taktiež ako súčasť celoživotného vzdelávania sociálnych pracovníkov. Supervízia je jednou z možností, ako zvládať záťaž a vysoké nároky, ktoré sú kladené na sociálnych pracovníkov, ktorí vstupujú do prostredia odbornej činnosti.

Slovo supervízia má v praxi viaceré významy, pri jeho analýze zisťujeme, že *super* (lat.) v cudzích zložených slovách znamená nadpriemernosť, prehnanosť do kvantity ako aj kvality, nad a druhá časť slova *vízia* (lat.) vidina, zjavenie. V anglicko – slovenskom slovníku sa uvádza, že slovo supervision znamená dohľad, dozor, vedenie, inšpekcia.

Ak by sme mali sprostredkovať význam supervízie ako odbornej činnosti potom je nevyhnutné oprieť sa o tvrdenie členov Európskej asociácie supervízie (EAS), ktorá definuje supervíziu ako:

- Poradenskú metódu, prostredníctvom ktorej osoby, tímy, skupiny a organizácie hodnotia svoju profesionálnu aktivitu, prípadne úspešnosť,
- Postup s ktorým pomocou supervízora pracujú na riešení problémov osoby, tímy, skupiny a organizácie, ktoré sú prítomné v profesijných postupoch a situáciách,
- Model pre výukové procesy

Teoretické chápanie, ktoré umožňuje zhodnotenie faktorov, súvisiacich s potvrdzovaním a uplatňovaním profesijnej komunikácie.

Supervízia v terénnej sociálnej práci sleduje z hľadiska svojej problematiky tie isté ciele ako v iných odboroch. Bez ohľadu na prostredie, kde sa aplikuje, má niektoré spoločenské úlohy, napr. skvalitňovanie práce, predchádzanie chybám, prínos alternatívnych postupov a iné. Je to učenie prostredníctvom kongnitívno-behaviorálnej reštrukturalizácie a je jedným z najúčinnějších prostriedkov ďalšieho vzdelávania, podpory, prípadne odbornej kontroly.

Supervízia taktiež bráni terénnemu sociálnemu pracovníkovi upadnúť do stereotypov, prináša mu alternatívne pohľady na riešenie klientovho problému, je prevenciou jatropatogenizácie klienta

a prostriedkom skvalitňovania práce s klientom. Supervízia je učenie sa skúsenosťou, najúčinnjším prostriedkom ďalšieho vzdelávania, ale i odbornou kontrolou práce s klientom. Proces supervízie je definovaný tým, že terénny sociálny pracovník pracuje za účasti supervízora, alebo osobne či prostredníctvom iných médií referuje o prípade s cieľom niečo pochopiť, niečo sa naučiť, niečo zmeniť. Súčasne mu supervízia môže prinášať emocionálnu ventiláciu, minimalizáciu neistôt, profesionálnu podporu a prevenciu syndrómu vyhorenia. Supervízia monitoruje vzťahovú situáciu napriek tomu, že vzťahový rámec často umožňuje terénnemu sociálnemu pracovníkovi pochopiť situáciu samotného klienta i proces práce s ním.

Situácia supervizanta je náročná tým, že je dvakrát vzťahovo viazaný (vzťah ku klientovi a vzťah k supervízorovi), čo môže do procesu vnášať určitú konfúziu rolí.

Supervízor sociálnej práce môže byť členom administratívneho tímu zariadenia, ktorého vedenie poverilo riadiť, koordinovať, zvýšiť a zhodnotiť výkon supervidovaných za prácu, ktorú je on sám zodpovedný. V realizácii tejto zodpovednosti supervízor plní administratívnu, vzdelávaciu a podpornú funkciu v interakcii so supervidovanými, v súvislosti s pozitívnymi vzťahmi. Cieľ

supervízora je zameraný na kvalitu a kvantitu výkonu a supervidovaných, ktoré musia byť v súlade so stanovami danej agentúry. Supervízori neposkytujú klientovi priame služby, ale nepriamo ovplyvňujú služby, ktoré sú klientovi poskytované priamo supervidovaným.

Supervízia vytvára predpoklady a podmienky pre profesionálny rozvoj, vzdelávanie a odborný rast zamestnancov, pričom zároveň slúži, aj ako prostriedok sebapoznania v prospech skvalitnenia práce s ľuďmi.

Supervízia je metóda neustáleho zvyšovania profesionálnej kompetencie terénnych pracovníkov, skvalitňovania odborných postupov pri práci s klientmi, ktorí sú tak chránení pred nevhodne používanými intervenciami. Je to metóda, ktorá pracuje s reflexiami a sebareflexiami pracovníkov s cieľom skvalitnenia vlastného prístupu ku klientom a svojmu pracovnému prostrediu.

Formy supervízie

Supervízia má rozličné formy, ktoré rozdeľujeme z viacerých aspektov. Z hľadiska vzťahu medzi supervízorom a supervizantom rozoznávame supervíziu vertikálnu a supervíziu horizontálnu. Pri vertikálnej supervízii skúsenejší a erudovanejší supervízor pracuje s menej skúseným supervizantom, Horizontálnu

supervíziu môžeme charakterizovať ako nepretržitý proces vzdelávania a skvalitňovania svojich odborných postupov, ktorý sprevádza terénneho sociálneho pracovníka počas celej jeho profesionálnej dráhy.

Z hľadiska prítomnosti supervízora poznáme priamu a nepriamu formu supervízie. O priamej hovorí vtedy, ak sa supervízor priamo zúčastňuje konzultácie s klientom. V nepriamej forme supervízie poradca referuje o svojom prípade ústne, môže pripraviť audionahrávku, ktorá zachytáva jej atmosféru.

Individuálna supervízia

- spočíva v štrukturovanom stretnutí supervízora a jedným terénnym sociálnym pracovníkom. Jej úloha je reflexia profesionálneho konania a jeho ohodnotenie smerujúce k rozvoju pracovníkových profesionálnych zručností a kompetencií. Spolupráca je založená na supervíznom kontrakte, ktorý akceptujú obe zúčastnené strany.

Skupinová supervízia

- je štrukturovaný proces, v rámci ktorého majú supervidovaní možnosť hovoriť o svojej práci, svojich pocitoch a vzťahoch ovplyvňujúcich ich pracovný výkon. Skupinové stretnutia umožňujú efektívne využitie širšieho spektra činnostných

techník učenia. Počas skupinových supervíznych stretnutí je možnosť využiť hranie rolí.

Medzi nevýhody skupinovej supervízie v porovnaní s individuálnou supervíziou, ktorá je zameraná na plnenie individuálnych potrieb supervidovaného učiť sa, skupinová supervízia sa zameriava na všeobecne stanovené potreby všetkých zúčastnených.

Ciele supervízie

Ústredným špecifikom terénnej sociálnej práce jej od počiatkov požiadavka osobného nasadenia pracovníkov pri riešení problémov svojich klientov. Cieľom supervízie v terénnej sociálnej práci je teda dať terénnym sociálnym pracovníkom podnety k tomu, aby sa naučili hľadať nové cesty, perspektívny a možnosti pri riešení zložitých ekonomických a psychosociálnych problémov klientov a zároveň, aby hľadali možnosti ako skvalitňovať svoju prácu, ako predchádzať syndrómu vyhorenia a chrániť tým aj seba samého.

Supervízia v terénnej sociálnej práci si kladie za úlohu nepretržite zvyšovať odborné kompetencie terénnych sociálnych pracovníkov a postupne profesionalizovať supervíziu ako účinnú pomoc vo všetkých oblastiach sociálnych intervencií.

Cieľom supervízie v terénnej sociálnej práci je dať terénnym sociálnym pracovníkom podnety k tomu, aby mohli svojich klientov v ich ťažkej ekonomickej a psycho-sociálnej situácii naučiť hľadať nové cesty, nové perspektívy, nové riešenia.

Supervízor je tým, kto učí pracovníka čo má robiť, ako má konať, keď chce pomáhať jednotlivcom, skupinám alebo komunitám efektívne zvládať ich sociálne problémy.

Ďalším poslaním supervízora je viesť pracovníka smerom k vývinu profesionálnej identity. Toto zahŕňa pomoc pri rozvíjaní tých postojov, pocitov, a správania, ktoré vyvoláva, povzbudzuje a udržiava efektívne vzťahy pri pomoci klientom, čo znamená zmenu stereotypného, zaujatého správania diskriminujúceho starších ľudí, rasistických a homofóbnych postojov, výchova k akceptovaniu hodnôt sociálnej práce týkajúcich sa sebaurčenia, dôvernosti a rešpektu bez predsudkov.

Osobnosť sociálneho pracovníka a jeho správanie sú určujúcimi faktormi toho, čo sa v interakcii sociálny pracovník – klient odohráva, supervidovaný sám s jeho postojmi, pocitmi a správaním sa nevyhnutne stávajú subjektom výchovnej supervízie.

Cieľom je rozvinutie vysokej miery sebapoznania, čím je sociálny pracovník disponovaný konať vo vzťahu pracovník –

klient disciplinovane, rozvážne a vedome s cieľom poskytnúť klientovi čo najoptimálnejšiu formu pomoci.

Nástroje v práci supervízora

Najdôležitejším nástrojom supervízora je aktívne počúvanie, transparentné prejavovanie záujmu o to, čo terénny sociálny pracovník hovorí, neprerušovaná pozornosť s minimalizovanou intrúziou, plné prijatie a rešpektovanie supervizanta. Ďalej je to vytvorenie priestoru pre vzájomný rozhovor bez podmienky stotožniť sa s názorom supervízora, potreby vcítiť sa do prežívania kolegu, snaha pochopiť, čo sa v ňom deje. Málo účinná je jednostranná komunikácia (supervízor sám zaberá komunikačný priestor a nevytvára priestor pre supervizanta) a poruchou je dvojkol'ajná komunikácia, pri ktorej supervízor i supervizant prezentujú iba svoje názory bez toho, aby sa vzájomne počúvali.

Neoddeliteľnou súčasťou komunikácie v rámci supervízneho rozhovoru je aj neverbálna komunikácia, prostredníctvom ktorej sa nekontrolovateľne prejavujú najmä emócie a vzťahy. Supervízor pomáha supervizantovi porozumieť jeho vlastnej neverbalite a dešifrovať neverbalitu klienta. Neverbalita je dôležitým nástrojom supervízie, a preto by mal supervízor zdokonaľovať svoju citlivosť v tejto oblasti. Supervízia je teda dôležitým nástrojom

sebapoznania terénneho sociálneho pracovníka, v procese supervízie sa supervizant sám zamýšľa nad sebou, nad svojimi prednosťami i obmedzeniami i od svojich kolegov, pomocou ktorej môže skvalitňovať svoju prácu a korigovať menej efektívne postupy.

Zameranie supervízie

Každá supervízia má určité centrálné zameranie a orientuje sa na určitý determinujúci fokus. Supervízor má niekoľko možností, na čo sa v procese supervízie môže zamerať. Centrom pozornosti môže byť obsahové tematizované sedenie, pričom ho môže zaujímať efektívnosť intervencií, vzťah sociálny pracovník – klient alebo sociálny pracovník – supervízor. Všetky tieto aspekty sú dôležité v rôznej fáze procesu práce s klientom, väčšina supervízorov v praxi niektorý z týchto aspektov preferuje. Uvedené zistenia nás vedú k stanoveniu nasledovných štýlov supervízie:

1. Reflexia obsahu sedenia sociálneho pracovníka s klientom

Pri tomto zameraní supervízie je dôležité, ako klient a sociálny pracovník prezentujú seba, ktoré obsahy do sedenia prináša klient a ktoré sociálny pracovník, ktoré informácie klient považuje za nepodstatné a ktoré vytesní

sociálny pracovník, či sú referencie veľmi všeobecné a ako sa obsah tohto sedenia vzťahuje na predchádzajúce sedenia.

2. Explorácia procesu práce s klientom, stratégie a intervencie sociálneho pracovníka

V rámci tohto zamerania supervízor orientuje svoju pozornosť na to, čo sa vedome alebo nevedome udialo v procese práce s klientom. Pre takto zameranú supervíziu je dôležité, čo sa udialo pred sedením s klientom, ako sa sedenie začalo, aký malo priebeh, a ako skončilo, čo sa stalo pred sedením, aké intervencie využil sociálny pracovník a v ktorej fáze procesu ich uplatnil.

3. Zameranie na vzťah medzi sociálnym pracovníkom a klientom

Hlavným cieľom tohto zamerania supervízie je, aby sociálny pracovník získal väčší rozhľad a porozumel dynamike vzťahu medzi ním a klientom. Supervízor sa zaujíma o históriu vzťahu, sociálny pracovník referuje o tom, ako sa s klientom stretol, prečo si ho klient vybral, čo si prvé všimol na klientovi.

Záver

Supervízia v terénnej sociálnej práci, zohráva v súčasnosti dôležitú rolu. Skvalitňuje výkon terénnej sociálnej práce. Myslím si, že supervízia ako taká má perspektívu aj do budúcnosti a bude intenzívne vyhľadávaná. Ku kvalitnému výkonu terénnej sociálnej práci, prispieva práve supervízia, kde supervidovaní sociálni pracovníci získavajú poznatky, ako prekonať negatívne bariéry.

Zoznam bibliografických odkazov:

- [1] HUNYADIOVÁ Stanislava. 2019. Aplikáčne reflexie supervízií. Nowy Sacz, 238 s. ISBN 978-83-65196-40-8
- [2] SCHANEL Milan – HUNYADIOVÁ Stanislava – KUZYŠIN Bohuslav. 2013. Supervízia v sociálnej práci. Bratislava, 2013. 207 s. ISBN 978-80-971445-0-0.
- [3] ONDRUŠOVÁ Elena – PRUŽINSKÁ Jana. 2015. 34 s. ISBN 978-80-970110-2-4.

Kontakt na autora:

Mgr. Eva Puškášová

Terénna sociálna práca

Obec Štítnik

e-mail: evculiatko@gmail.com