

## Supervízia v sociálnych službách na Slovensku

### Supervision in Social services in Slovakia

Jozef Bartalos

---

**Recenzent/Review:** Mgr. Eva Knéslová

Stredná športová škola, Banká Bystrica

---

**Submitted/Odoslané:** 20. 01. 2022

**Accepted/Prijaté:** 06. 02. 2022

---

**Abstrakt:** Cieľom tohto príspevku je poukazať na dôležitosť a nevyhnutnosť supervízie v sociálnych službách na Slovensku. Supervíziu môžeme charakterizovať ako nástroj zvyšovania kvality práce sociálnych pracovníkov, ako aj prevenciu pred syndrómom vyhorenia. Pojem supervízia je zakotvený v zákone o sociálnych službách. Predstavíme Vám formy a typy supervízie a sociálne služby, kde supervízia má nesmierne dôležitú úlohu. Sociálne služby tvoria poskytovatelia a prijímatelia. Úlohou všetkých poskytovateľov sociálnych služieb je urobiť všetko preto, aby poskytovali vysoko profesionálne a kvalitné služby pre všetkých klientov.

**Kľúčové slová:** Supervízor, supervízia, syndróm vyhorenia, zákon o sociálnych službách, sociálne služby.

**Abstract:** The aim of this thesis is to point out the importance and necessity of supervision in social services in Slovakia. Supervision can be characterized as a tool used to increase the quality of the work of social workers, as well as prevention of the burnout syndrome. The concept of supervision is anchored in the Social Services Act. The thesis introduces the forms and types of supervision and social services, where supervision plays an extremely important role. Social services are provided by providers to recipients. The role of all social service providers is to do everything possible to cater highly professional quality services to all clients.

**Keywords:**

Supervisor, supervision, burnout syndrome, social services act, social services.

---

## Úvod

Náš príspevok sa zaoberá so Supervíziou v sociálnych službách na Slovensku.

Supervízia je jedinečná metóda v sociálnej práci. Úlohou supervízora je sústavný odborný rozvoj sociálnych pracovníkov. Supervízori sú častokrát aj sociálnymi pracovníkmi, ktorí si plnia svoje povinnosti priniesť hodnoty, princípy, poznatky a nástroje svojej profesie. Toto je základ, ktorý vychádza zo skúseností, ktorí supervízori získali zo sociálnej práce. Supervízia poskytuje ďalšie teoretické znalosti a praktické nástroje, ktoré sú potrebné do každodenného života pracovníkov pracujúcich v pomáhajúcich profesiách.

Tajomstvo supervízie spočíva v tom, že ide o proces, v ktorom je pohyb, dynamika a spojitosť zároveň prebieha aj zmena. Supervízia môžeme chápať ako rieku, v ktorom supervízor a supervidant plávajú spolu. Každé supervízne stretnutie je jedinečné, jednorázové a zanecháva stopu a do ktorého sú zapojené obe strany aktívne.

Supervízia je metóda profesionálneho rozvoja osobnosti. Jeho cieľom je zvýšiť kompetenciu osoby, ktorá vykonáva svoje povolanie. Tento cieľ je dosiahnutý ako výsledok procesu s pomocou externého, nezávislého odborníka (supervízora).

Supervízor poskytuje vonkajší pohľad. Jeho úlohou nie je hodnotiť supervidovaného, jeho činnosť alebo radíť, ale prinútiť ho reflektovať svojou reflektívnou prítomnosťou (otázky, úvahy). Sebareflexia je schopnosť analyzovať samých seba, pozeráť sa na nich zvonku. Tým, že sa prispôbime, budeme schopní lepšie pochopiť sami seba.

V poslednej časti príspevku sa budeme zaoberať so sociálnymi službami. Sociálne služby sa riadia Zákonom os sociálnych službách. Práve v tomto zákone je uvedená aj supervízia ako zákonná povinnosť poskytovateľa zabezpečiť supervízne stretnutie pre svojich zamestnancov.

## Supervízia

Supervízia je dôležitým nástrojom zvyšovania kvality práce sociálnym pracovníkom. Čo znamená slovo „supervízia“? Pochádza zo spojenia dvoch latinských slov „super“, čo znamená pohľad nadhľad, pohľad zhora a slovo „videre“, čo znamená vidieť sa, pozeráť sa. Všeobecne by sme vedeli supervíziu definovať ako na niečo pozeráť sa zhora z inej perspektívy.

Supervízia je najúčinnnejšou metódou podpory a pomoci pre sociálnych pracovníkov. Pomáha im pozeráť sa na ich profesijnú činnosť z inej perspektívy,

z iného pohľadu, čím sa vytvára možnosť na vlastnú sebareflexiu a zamysleniu sa.

Supervíziu môžeme chápať aj ako celoživotnú formu učenia, ktorá sa zameriava na rozvoj profesionálnych zručností, pričom sa kladie dôraz na aktiváciu vlastného potenciálu.

Európska asociácia supervízie (EAS) 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. (Schavel, Hunyadi, Kuzyšin, 2013, s. 9).

Supervíziu môže vykonávať fyzická osoba, ktorá má vysokoškolské vzdelanie v bakalárskom študijnom programe alebo magisterskom študijnom programe zameranom na sociálnu prácu, sociálnu pedagogiku, špeciálnu pedagogiku,

liečebnú pedagogiku, psychológiu, alebo vysokoškolské vzdelanie vydané zahraničnou vysokou školou a absolvovala odbornú akreditovanú prípravu supervízora v oblasti sociálnej práce alebo poradenskej práce.

Ručková a kol. (2021) píše, že „Supervízia môže byť veľmi odporúčaným nástrojom profesionálneho rastu odborníkov v pomáhajúcich profesiách, štandardom kvality sociálnych služieb, ba dokonca aj nariadením legislatívy, ALE nikdy nebude uvedená do reálnej praxe bez osôb, organizácií, či skupín, ktoré si budú vedomé jej významu pre seba a profesijnú činnosť, ktorú vykonávajú.“

Podľa Gaburu (2005) supervízia je metóda zvyšovania profesionálnej kompetencie poradcu, ktorá vedie pracovníka k samostatnému vykonávaniu profesie, chráni klienta pred nekompetentnými zásahmi poradcu a chráni status profesie.

Ako píše Hawkins, Schohet (2012, s. 16) „supervízia sa vyvíja z bohatej oblasti reflexívnej praxe a zároveň je kľúčovým prvkom podpory a rozvoja reflexívnej praxe, všetkých, ktorí pracujú s ľuďmi a v pomáhajúcich profesiách na individuálnej a skupinovej úrovni, či úrovni organizácie“.

Podľa Schavela (2013) je dôležité,

- aby supervízor akceptoval úroveň vedomostí a skúseností supervidovaného,
- aby supervízor akceptoval očakávania, potreby, myšlienky a pocity supervidovaného
- osobný individuálny prístup k supervidovanému.
- aby supervízor naučil supervidovaného uvoľniť sa v práci s klientom, učil ho pozorovať a reflektovať neverbálne reakcie a postoje svojich klientov.

Supervízia je efektívnym nástrojom proti syndrómu vyhorenia.

Lukáčová, Žiaková (2018) píše, že syndróm vyhorenia je stav totálneho fyzického a psychického vyčerpania. Problematika syndrómu vyhorenia je spájaná často s výkonom pomáhajúcej profesie. Ústredným záujmom výkonu pomáhajúcej profesie je človek. Výkon pomáhajúcej profesie je náročné, pracovník je v každodennom kontakte s klientom. Zodpovednosť, plánovanie, určovania hraníc, stanovenie a napĺňania cieľov, zvyšujúce sa požiadavky na pomáhajúcich pracovníkov v kombinácií s chýbajúcou sociálnou oporou, či nespokojnosťou s pracovným prostredím môžu viesť k nástupu syndrómu vyhorenia, z ktorej cesta späť býva náročná a môže trvať aj po dobu niekoľkých rokov.

## Formy a typy supervízie

Podľa Ručkovej a kol. (2021) supervíziu rozlišujeme na internú a externú supervíziu.

Pri internej supervízii supervízor je členom organizácie, ktorá supervíziu objednáva. Pri externej supervízii supervízor prichádza z vonkajšieho prostredia. Je nestranná, nezainteresovaná do diania v organizácii.

Oláh, Schavel, Tomka (2008) píše, že z pohľadu vzťahu supervízora a supervizanta rozlišujeme tri formy supervízie:

- vertikálnu – skúsený supervízor pracuje s menej skúseným supervizantom
- kolegiálna – je vzťah medzi supervízorom a supervizantom na kolegiálnej úrovni a je vhodná pre skúsených supervízorov
- horizontálna – je to dlhý proces, ktorá sprevádza sociálneho pracovníka počas svojho profesionálneho života

Gabura (2018) z hľadiska prítomnosti supervízora rozlišuje tieto typy supervízie:

- priama supervízia . vyžaduje fyzickú prítomnosť supervízora. Môže byť v role pozorovateľa alebo aktívneho účastníka. Ak je supervízor pozorovateľom, proces len sleduje a následne môže svoje

*Social Health Spectrum*

vnímanie porovnať s vnímaním supervidovaného. Ak je v role aktívneho účastníka, v tom prípade supervízor aktívne sa zúčastní v práci s klientom, môže dávať otázky supervidovanému, poskytovať reflexiu jeho práce, reagovať na poznámky.

- nepriama supervízia – je najčastejším využívaným typom supervízie na Slovensku. Zvyčajne prebieha tak, že supervidovaný verbálne referuje supervízorovi o situácii, o probléme a opisuje celý priebeh svojej práce. Zo stretnutia sú zhotovené audio alebo video záznamy.

Schavel, Hunyadi, Kuzyšin (2013, s. 35) píšú, že Gabura (2005) rozoznáva štyri typy supervízie:

- *tútorská supervízia* – je orientovaná najmä na vzdelávanie, pomáha začínajúcim pracovníkom osvojiť si základy práce s klientom pod odborným vedením skúseného pracovníka,
- *výcviková supervízia* – je súčasťou širšie koncipovaného výcviku, má vzdelávaciu a riadiacu funkciu, supervízor preberá zodpovednosť za prácu supervidovaného

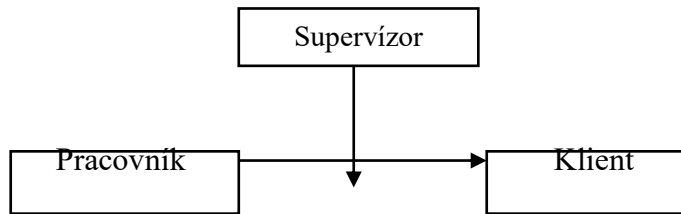
b)

s klientmi, (napr. vo výcviku kognitívno-behaviorálnej psychoterapii, je z celkového počtu 1600 hodín potrebných pre zápis v Slovenskej psychoterapeutickej spoločnosti vyhradených 150 hodín na supervíziu),

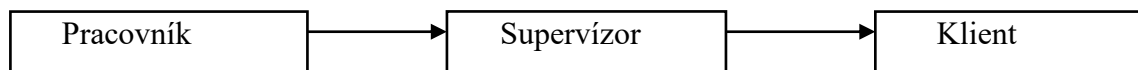
- *riadiaca supervízia* – supervízor je v nadradenom postavení k poradcovi, riadi a kontroluje jeho prácu a supervízia je jedným z jeho riadiacich nástrojov, preberá časť zodpovednosti za kvalitu práce poradcu (takto chápaná supervízia je v súčasnej praxi často považovaná za jej hlavný cieľ),
- *konzultantská supervízia* – je dobrovoľná a výberová, poradca si môže voliť typ a formu supervízie, môže si voliť supervízora, táto supervízia je určená skúsenejším praktikom, zodpovednosť za riešenie prípadu leží na supervizantovi, supervízor a prípadne kolegovia majú iba poradný hlas.

Modely supervíznej intervencie (upravená podľa Munsona, 1992)

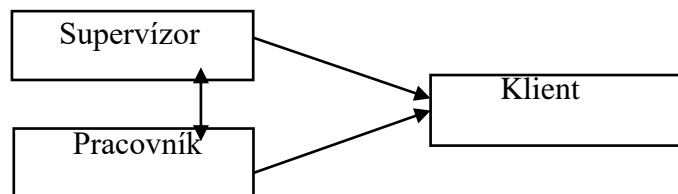
- a) „Zasahujúca supervízia – supervízor vstupuje do vzťahu medzi supervidovaným a klientom



- a) „Prípravná supervízia – supervízor so supervidovaným študuje alternatívne jednanie s klientom, supervidovaný aplikuje na klienta



- b) „Súbežná supervízia“ – supervízor paralelne superviduje klienta i pracovníka



Zdroj: Matoušek a kol., 2003, vlastné spracovanie autora

Podľa Matouška a kol. 2003 rozlišujeme dve formy supervízie:

- a) *individuálna supervízia* – je to supervízne stretnutie s jedným pracovníkom. Cieľom tejto formy supervízie je podporiť profesionálny rozvoj a fungovanie pracovníka. Je to plánované, časovo vymedzené, dopredu dohodnutým programom.

Štruktúra individuálneho procesu zahŕňa:

- reflexia supervizanta z minulého obdobia a práce s klientom
- predloženie problému, ktorá má byť riešená

- poskytnutie priestoru na sebareflexiu, premýšľaniu, sebahodnoteniu supervizanta
- poskytovanie spätnej väzby zo strany supervízora
- variácia riešení
- zapojenie supervizantovo fantázie a tvorivosti
- podporu supervizanta v rozhodnutiach
- záverečné obojstranné zhodnotenie spolupráce

- b) *skupinová supervízia* – je to štrukturovaný proces, ktorý dáva možnosť pracovníkom diskutovať v skupine o svojej práci,

o pocitoch, o myšlienkach a vzťahoch. Cieľom je profesionálny rozvoj jednotlivcov v kontexte skupiny. Je to plánované stretnutie s dopredu dohodnutým programom. Počet členov skupiny je do 10 ľudí. Táto forma supervízie je výhodná preto, lebo členovia môžu vzájomne podporovať a učiť sa jeden od druhého.

### Supervízia v sociálnych službách

Sociálne služby môžeme definovať ako jednou z foriem sociálnej pomoci pre ľudí, ktorí sa ocitli v nepriaznivej životnej situácii.

Sociálne služby zamerajú na:

- prevencia vzniku, riešenie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie jednotlivca, rodiny alebo komunity
- zachovanie, obnova alebo rozvoj schopnosti jednotlivca viesť samostatný život
- podpora začlenenia jednotlivca do spoločnosti  
prevencia sociálneho vylúčenia
- riešenie krízovej sociálnej situácie jednotlivca a rodiny (Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny).

Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny (2021) v dokumente Národné

priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2021-2030 určilo štyri hlavné priority.

Tieto štyri priority sú:

- 1) Prechod z inštitucionálnej na komunitnú starostlivosť a podporu s cieľom zabezpečenia dostupnosti rôznorodých sociálnych služieb komunitného charakteru v súlade s potrebami cieľových skupín sociálnych služieb
- 2) Zavedenie systému integrovanej sociálno-zdravotnej starostlivosti
- 3) Podpora prepájania sociálnych služieb a neformálnej (najmä rodinnej) starostlivosti ako súčasť systému starostlivosti o osoby odkázané na pomoc inej fyzickej osoby
- 4) Podpora zvyšovania kvality sociálnych služieb

Práve prioritou číslo 4 úzko súvisí vzťahom supervízie a sociálnej služby na Slovensku. Ako v dokumente píšam „Zvyšovanie kvality sociálnych služieb je jedným z dôležitých nástrojov pre zvyšovanie úrovne bezpečnosti a stability poskytovaných sociálnych služieb, ako aj dôležitým nástrojom pre zabezpečenie kvalitných komunitných služieb v rámci transformácie inštitucionálnej starostlivosti smerom ku sociálnym službám komunitného charakteru. Dôležitú úlohu v podpore zvyšovania kvality sociálnych

služieb má výkon hodnotenia kvality poskytovaných sociálnych služieb (ďalej len „hodnotenie kvality“). Predmetom a účelom hodnotenia kvality je poskytnúť u hodnotených subjektov (poskytovateľov sociálnych služieb), čo najobjektívnejší nezávislý obraz o skutkovom stave miery plnenia podmienok kvality v čase hodnotenia a tým ich podporovať pri systematickom zabezpečovaní, udržiavaní a zvyšovaní kvality poskytovaných sociálnych služieb.“ (Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny, 2021).

Cieľom profesnej supervízie je poskytovať kvalitné služby, podporu a pomoc nielen prijímateľom ale aj poskytovateľom sociálnej služby.

Podľa zákona č. 448/2008 Z. z. – Zákon o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov zabezpečovanie supervízie je zákonnou povinnosťou.

Podľa § 9 ods. 12: „Poskytovateľ sociálnej služby je povinný na účel zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby vypracovať a uskutočňovať program supervízie. Toto ustanovenie sa nevzťahuje na sociálne služby uvedené v § 32a, 32b, § 42 až 47, § 56 a § 58 až 60.“ Druhy sociálnych služieb, v ktorých je supervízia povinná, sú sociálne služby krízovej intervencie a to:

1. terénna sociálna služba,
2. poskytovanie sociálnej služby v zariadeniach, ktorými sú: nízkoprahové denné centrum, integračné centrum, komunitné centrum, nocľaháreň, útulok, domov na polceste, zariadenie núdzového bývania, a napokon
3. nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu.

Repková (2015, s 151) píše, že „zabezpečovanie supervízie u poskytovateľov sociálnych služieb sa považuje za kľúčové kritérium z hľadiska budovania a udržiavania kvalitnej sociálnej služby pre prijímateľov/ky, rovnako pre zabezpečovanie kvalitných podmienok pre prácu zamestnancov/kýň a pre ich odborný rast. Supervízia je súčasťou etickej, právnej a odbornej orientácie poskytovateľa sociálnych služieb. Zákon zaväzuje poskytovateľov vybraných druhov sociálnych služieb k príprave, realizácii a vyhodnocovaniu komplexného plánu supervízie. Komplexnosť spočíva v zameraní supervízie na rozličné organizačné úrovne (organizácia ako celok, vedenie organizácie, skupiny zamestnancov/kýň, jednotliví zamestnanci/kyne), v rôznorodosti jej foriem (napr. skupinová a individuálna supervízia) a v potrebe pravidelného vyhodnocovania. Problémy, ktoré majú organizácie poskytovateľov sociálnych



služieb so systémom supervízie nespočívajú len v jej nedostatočnom zdrojovom krytí. Často ide aj o neznalosť poslania, cieľov a možností supervízie, jej vnímania ako nariadenej kontroly „zhora“, či naopak ako všeličoho na problémy konkrétnych poskytovateľov sociálnych služieb.

### Záver

V našom príspevku sme sa zaoberali témou supervízie v sociálnych službách na Slovensku. V prvej časti príspevku sme definovali supervíziu a zaoberali sme sa s jednotlivými typmi a formami supervízie. V ďalšej časti sme hovorili o sociálnych službách na Slovensku.

Téma supervízie v sociálnych službách na Slovensku nie je jednoduchá, lebo vieme, ako jednotlivé organizácie pristupujú k supervízii, hoci supervízia ako taká je zadaná v Zákone 448/2008 Z.z. o sociálnych službách. Je to jedna z hodnotiacich kritérií v štandardoch kvality a je povinná pre všetkých poskytovateľov sociálnych služieb. Supervízia je častokrát považovaná za „zbytočnú vec“. Ak sa nerealizuje supervízia, je to porušenie zákona.

Pracovať v pomáhajúcich profesiách, pracovať s ľuďmi, prijímateľmi sociálnych služieb nie je ľahké. Emocionálna, psychická a fyzická vyčerpanosť zanecháva stopu na pracovníkoch a častokrát dôjde k

syndómu vyhoreniu. Práve supervízia je najdôležitejšou formou pomoci pri prevencii voči syndrómu vyhorenia. Na jednej strane chránime svojich zamestnancov a na druhej strane urobíme všetko preto, aby služby v zariadeniach poskytujúcich sociálne služby boli zabezpečené kvalitne a odborne a na vysokej úrovni. Môžeme konštatovať, že v tomto smere má nesmierne dôležitú úlohu supervízor. Spokojní prijímatelia a kvalitne vykonávané sociálne služby sú základom dobre fungujúcej sociálnej služby a sociálnej politiky.

### Zoznam bibliografických odkazov:

GABURA, J. *Sociálne poradenstvo*. Vydanie I. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca, 2005, 222 s. ISBN 80-8918S-10-X

GABURA, J. *Supervízia v pomáhajúcich profesiách*. Vydanie I. Nitra : Univerzita Konštantína Filozofa, 2018, 323 s. ISBN 978-80-558-1260-1.

HAWKINS, P. – SHOHET, R. *Supervision in the Helping Professions*. England, Berkshire : Open University Press. 2012. ISBN 978-0-33-5243549.

LUKÁČOVÁ, L. – ŽIAKOVÁ, E. *Rizikové a preventívne faktory syndrómu vyhorenia sociálnych pracovníkov*. Košice

: Univerzita Pavla Jozefa Šafárika, 2018, 89 s. ISBN 978-80-8152-634-3.

MATOUŠEK, O. a kol. 2003. *Metody a řízení sociální práce. Vydanie I.* Praha : Portál s. r. o, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.

*Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny : Sociálne služby* [online]. Bratislava : [cit. 2021-12-28]. Dostupné na internete: <<https://www.employment.gov.sk/sk/rodina-socialna-pomoc/socialne-sluzby/>>.

*Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny : Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2021-2030.* [online]. Bratislava : [cit. 2021-12-28]. Dostupné na internete: <<https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/socialne-sluzby/nprss-fin.pdf>>.

OLÁH, M. - SCHAVEL, M. – TOMKA, M. 2008. *Príručka pre skvalitnenie supervízie v detských domovoch.* Bratislava : Asociácia vzdelávateľov v sociálnej práci, Bratislava. 2008, 35 s. ISBN 978-80-969905-0-4.

REPKOVÁ, K. 2015. *Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb.* [online]. Bratislava : [cit. 2021-12-28]. Dostupné na internete:<[https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-](https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/socialne-sluzby/metodika-verzia-3.12-komplet.pdf)

[pomoc/socialne-sluzby/metodika-verzia-3.12-komplet.pdf](https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/socialne-sluzby/metodika-verzia-3.12-komplet.pdf)>.

RUČKOVÁ, G. a kol. 2021. *Supervízia pre prax.* 1. vyd. Bratislava : Akadémia humanitných a medzikulturálnych štúdií Edith Steinovej, n.o, 2021. 148 s. ISBN 978-80-973898-8-8.

SCHAVEL, M. 2013. Supervízia v sociálnej práci – význam vzťahu medzi supervízorom a supervidovaným. In MITAŠÍKOVÁ P. *Vzťah v pomáhajúcich profesiách.* Bratislava : Univerzita Komenského v Bratislave, 2013, s. 19-27. ISBN 978-80-223-3368-9

SCHAVEL, M. – HUNYADIOVÁ, S. – KUZYŠIN, B. *Supervízia v sociálnej práci.* Bratislava: Spoločnosť pre rozvoj sociálnej práce, o.z., 2013. 207 s. ISBN 978-80-971445-0-0.

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

---

#### **Kontakt na autora:**

PhDr. Jozef Bartalos

Mestský úrad Dunajská Streda

Hlavná 50/16, Dunajská Streda, 929 01

email: [jozef.bartalos@dunstreda.eu](mailto:jozef.bartalos@dunstreda.eu)