

## Supervízia motivátora pracujúceho so zdravotne znevýhodneným klientom

### Supervision of a motivator working with a disabled client

Lucia Vreštiaková

---

**Recenzent/Review:** Mgr. et Mgr. Petra Antalová

Spišská katolícka charita, Spišská Nová Ves

---

**Submitted/Odoslané:** 20. 01. 2022

**Accepted/Prijaté:** 06. 02. 2022

---

**Abstrakt:** Príspevok približuje profesiu motivátora pracujúceho so zdravotne znevýhodneným klientom v rámci Národného projektu SME SI ROVNÍ. Popisuje princíp práce „Peer to Peer Support“ v podmienkach Slovenska. Približujeme služby, ktoré motivátor klientovi poskytuje, ako aj metódy a techniky s ktorými motivátor pracuje. Poukázaním na riziká ktoré hrozia motivátorovi počas jeho práce, sme sa snažili premostiť k potrebe starostlivosti o jeho psychickú pohodu, bez ktorej nie je možné podávať kvalitný výkon. Práve v tomto momente nastupuje potreba supervízie, ktorá je pre motiváciu kľúčová. Poukazujeme na potrebu supervízie a jej význam v profesii motivátora.

**Kľúčové slová:** Motivátor, Projekt SME SI ROVNÍ, Supervidovaný, Supervízia, Terénna sociálna práca, Zdravotne znevýhodnená osoba.

**Abstract:** The article introduces the profession of motivator working with a disabled client within the National Project WE ARE EQUAL. It describes the principle of "Peer to Peer Support" in Slovakia. We present the services that the motivator provides to the client, as well as the methods and techniques that the motivator works with. By pointing out the risks that threaten the motivator during his work, we tried to bridge the need to take care of his mental well-being, without which it is not possible to provide quality of performance. And it is obvious that the need for supervision arises, which is

crucial for motivation. We point out the need for supervision and its importance in the profession of motivator.

**Key words:** Motivator, Projekct WE ARE EQUAL, Supervised, Supervision, Field social work, Disabled person.

---

## Úvod

Národný projekt SME SI ROVNÍ začal s realizáciou v marci 2020 ako modifikované pokračovanie projektu PARALELA. Hlavným cieľom projektu je overenie inovatívneho systému sociálneho začleňovania osôb so zdravotným znevýhodnením do spoločnosti prostredníctvom včasnej pomoci poradenstva a pohybovej motivácie. Skvalitnenie a zlepšenie dostupnosti sociálnych služieb tak prispeje k aktívnemu začleňovaniu osôb so zdravotným postihnutím do spoločnosti. Projekt je prioritne nastavený na pomoc *Peer to Peer Support*, ktorá je založená na rovnocennom prístupe – osoba so zdravotným postihnutím poskytuje pomoc, podporu, motiváciu inej osobe so zdravotným postihnutím. Poskytovateľ podpory je s príjemcom podpory v užšom a úprimnejšom vzťahu na základe zdieľania podobných zážitkov, pocitov

z podobných ťažkých životných skúseností.

Je to systém individuálnej osobnej pomoci a motivácie pri opätovnom začleňovaní sa do spoločnosti na základe spoločného hľadania, nachádzania riešenia podobných zlomových životných situácií a zdieľania osobných životných skúseností a osvedčených postupov medzi osobami s podobnými prežitými skúsenosťami z kritických situácií, či zmeny zdravotného stavu.

Činnosť motivácie a opätovného začleňovania do spoločnosti vykonáva motivátor. Ktorý v rámci špeciálneho zaškolenia získa potrebné odborné kompetencie na terénnu prácu s klientom. Vzhľadom na náročnosť práce a zároveň s ohľadom na kvalitu sociálnej služby je nevyhnutná odborná starostlivosť o motivátora.

Zamerali sme sa na poukázanie potreby supervízie v rámci pomáhajúcej profesie motivátora. Približujeme motivátora ako pomáhajúceho pracovníka nie ako sociálneho pracovníka. Kvalita poskytovaných sociálnych služieb je definovaná zákonom o sociálnych službách, čo však nemusí byť kľúčové, preto na túto kvalitu sa zameriavame ešte pred tým ako to motivátorovi určí zákon.

## **1. Motivátor zdravotne znevýhodneného ( postihnutého) klienta**

Priblížiť motivátora pre zdravotne postihnutých je z pohľadu činnosti jednoduché, z pohľadu legislatívy náročné. Slovenská legislatíva nepozná jednotné vymedzenie pojmu zdravotne postihnutej osoby. Vzhľadom k tomu, je potrebné klienta motivátora vnímať v širšom kontexte. Nevyhnutnosťou je aby odborná aj laická verejnosť bola zorientovaná.

Za zdravotne postihnutú osobu sa považuje osoba s dlhodobými telesnými, mentálnymi, intelektuálnymi alebo zmyslovými postihnutiami, ktoré v súčinnosti s rôznymi prekážkami môžu brániť ich plnému a účinnému zapojeniu do spoločnosti na rovnakom základe s ostatnými. Osoby so zdravotným postihnutím zahŕňajú všetky osoby ktorým bol priznaný status zdravotného postihnutia v zmysle legislatívy (zákon č. 447/2008 Z.z. o peňažných príspevkoch na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia = osoba s ťažkým zdravotným postihnutím, alebo zákona 461/2003 Z.z. o sociálnom poistení = osoba, ktorá má zníženú mieru schopnosti vykonávať zárobkovú činnosť).

Odborná verejnosť však za zdravotne postihnutú osobu považuje osobu, ktorá má

akúkoľvek duševnú, telesnú, dočasnú, dlhodobú alebo trvalú poruchu alebo handicap, ktorý osobe so zdravotným postihnutím bráni prispôbiť sa bežným podmienkam života.

Vzhľadom k tejto nejednoznačnosti bolo potrebné zdefinovať klienta motivátora, ktorým je osoba, ktorá potrebuje pomoc v rôznych oblastiach života pri opätovnom začleňovaní do spoločnosti po úraze, alebo nepredvídatej udalosti, ktorá zmenila jej zdravotný stav. Nie je to nevyhnutne osoba so zdravotným postihnutím registrovaná ako zdravotne postihnutá osoba v zmysle platnej legislatívy, keďže sa jedná najmä o včasnú pomoc po úrazoch a náhlom zhoršení zdravotného stavu.

Pozitívna motivácia pre návrat do spoločnosti je jeden z cieľov práce motivátora v rámci projektu SME SI ROVNÍ. Cieľom jeho práce je motivovať klienta, podporiť v ňom priestor pre sebarealizáciu a pomôcť mu v začlenení sa do spoločnosti. Motivátor inšpiruje svojho klienta a podnecuje ho v aktivite pre splnenie svojich cieľov. Poskytuje služby včasnej pomoci, poradenstva, zdieľanie vlastných skúseností a osobných odporúčaní, sprostredkúva informácie, kontakty klientom z radov občanov so zdravotným postihnutím. Práca motivátora

je realizovaná prioritne terénnou, v prípade záujmu klienta ambulantnou formou.

Vzhľadom na rozsah práce je nevyhnutné aby motivátor úspešne absolvoval 160 hodín odborného zaškolenia zameraného na získanie teoretických poznatkov, ako aj praktických zručností potrebných pre prácu s klientom. Následne pracuje ešte 3 mesiace pod vedením skúseného motivátora – mentora.

Profesia motivátora pre zdravotne znevýhodneného klienta je považovaná za pomáhajúcu profesiu a preto tak ako napr. od sociálneho pracovníka je vyžadovaná odbornosť, pochopenie a uplatňovanie hodnôt prispievajúcich k sociálnej spravodlivosti a sociálnemu rozvoju, platí to aj pre motivátora. Činnosť motivátora sa približuje činnosti sociálneho pracovníka, v žiadnom prípade sa však nestavia do pozície sociálneho pracovníka ani iného odborníka. Zodpovednosť a práva motivátora, ako aj klienta sú zadefinované v rámci Kontraktu medzi motivátorom a klientom. (Vreštiaková a kol., 2020)

### **1.1 Včasná pomoc poskytovaná motivátorom**

V rámci Slovenska bolo vytvorených 5 regionálnych centier včasnej pomoci motivátorov a to v mestách Piešťany, Kováčová, Žilina, Prešov, Košice.

Priestory sú prednostne vyberané s ohľadom na dostupnosť a bezbariérovosť vzhľadom na cieľovú skupinu klientov.

Ambulantná forma sociálnej služby motivátora sa poskytuje v rámci individuálnej potreby zo strany klienta. Uprednostnená je terénna forma sociálnej služby, ktorá je poskytovaná v prirodzenom prostredí klienta, je preto dôležité aby pracovný postup bol spoločnou zhodnou medzi motivátorom a klientom. Za terénnu prácu je považované aj poskytovanie služieb motivátora v zdravotníckom alebo rehabilitačnom zariadení, do ktorého prichádza motivátor za klientom, ktorý sa v ňom dočasne nachádza zo zdravotných dôvodov.

Ciele terénnej práce motivátora vychádzajú z cieľov terénnej sociálnej práce vzhľadom na špecifické problémy klientov, ktoré riešia:

- Prevencia sociálneho vylúčenia, sociálne začlenenie.
- Zmiernenie negatívnych dôsledkov a rizík životných situácií.
- Zmiernenie nerovností – nerovnosti prístupu k informáciám, vzdelaniu, zamestnaniu, bývaniu, spoločenskej aktivite.
- Priblíženie dostupnosti sociálnych služieb.

- Pomoc klientovi získať sociálne kompetencie. ( Vreštiaková a kol., 2020)

### 1.2 Formy, metódy a techniky práce motivátora

V práci s klientom je potrebné citlivo vnímať potreby a očakávania, ako aj okolnosti obklopujúce klienta a následne na to zvoliť najvhodnejšiu formu, metódu či techniku práce s klientom. Pre prácu s klientmi v regionálnych centrách včasnej pomoci motivátorov rozlišujeme nasledovné kritériá:

- a) Podľa cieľovej skupiny – individuálne, skupinové poradenstvo,
- b) Podľa spôsobu organizácie práce – prezenčné poradenstvo, dištančné poradenstvo, korešpondenčné poradenstvo,
- c) Podľa miesta výkonu – ambulantná sociálna práca, rezidenčná sociálna práca, terénna sociálna práca.

V rámci terénnej práce motivátori využívajú najčastejšie tieto formy práce s klientom:

1. Priama práca
  - a) Terénna sociálna práca: monitoring, depistáž,

kontaktovanie, doprevádzanie, aktuálna krízová intervencia,

- b) Individuálna práca s klientom: sociálna intervencia, sociálne poradenstvo,
- c) Skupinová (komunitná) práca s klientom: sociálna intervencia, sociálne poradenstvo, prednášková činnosť.

### 2. Nepriama práca:

- koncepty, projekty,
- administratíva, dokumentácia,
- rokovanie s inštitúciami, spolupráca s inštitúciami,
- prezentácia, medializácia.

### 3. Presahujúce práce:

- intervízia, individuálne a tímové porady,
- metodické vedenie,
- profesijné vzdelávanie.

Metódy práce s klientom sú postavené na poradenskom procese, ktorý zdefinoval Ján Gabura. Tieto metódy sú vnímané ako najvhodnejšie pre špecifickosť práce motivátora. Najčastejšie používaná metóda je rozhovor. Motivátor môže využiť pri práci s klientom viaceré typy rozhovorov: informačný rozhovor, ventilačný rozhovor, persuzívny rozhovor, hodnotiaci

rozhovor, podporný rozhovor, poradenský rozhovor, diagnostický rozhovor, klasifikačný rozhovor. (Vreštiaková a kol., 2020)

Okrem rozhovoru motivátor využíva širokú škálu metód: informácie, distribúcia, klarifikácia, povzbudenie, interpretácia, ventilácia, reflexia, relaxačné techniky. Tieto techniky nie sú motivátormi často využívané, avšak aj tieto metódy ako tréning, modelovanie, hranie rolí, konfrontácia, persuázia, abreakcia sú vhodné pre prácu motivátora s klientom. (Vreštiaková a kol., 2020)

### **1.3 Riziká terénnej práce motivátora**

Motivátor pri terénnej práci s klientom sa dostáva tak ako v iných profesiách do ohrozenia. Riziká sú špecifické podľa zamerania práce a rozdelené podľa toho, čoho alebo koho sa dotýkajú:

- a) Riziká voči vlastnej osobe:
- strata súkromia, pri nekontrolovanom zainteresovaní sa – najmä z časového hľadiska, môže dôjsť k strate priateľov a ohrozeniu rodiny,
  - strata vlastnej identity pri absolútnom prispôbení sa klientovi,

- vyhorenie ( burn-out) – prejavuje sa ako znechutenie, strata zmyslu práce.

b) Riziká voči klientovi:

- manipulácia s klientom, nedodržanie hraníc profesionálneho vzťahu,
- vzbudzovanie falošnej nádeje u klienta a následné sklamanie klienta,
- podpora klienta pri neadekvátnom postupe,
- nedoťahovanie vecí do konca.

c) Riziká voči službe ( terénnej práci motivátora):

- každé zlyhanie pri práci s klientom znižuje dobré meno poskytovanej služby,
- nesprávne odhadnutie hraníc kompetencií a neskoré, alebo neodovzdanie klienta kompetentnému odborníkovi,
- nerešpektovanie kolegov a presadzovanie len vlastných názorov.

V rámci projektu bola zriadená elektronická a telefonická metodická podpora pre motivátorov, ktorí poskytujú služby v teréne. Jej účelom je eliminovanie rizík, ktoré ohrozujú motivátora, ako aj

pomoc pri výkone terénnej práce. Jedná sa o konzultácie v oblasti legislatívy, postupu práce s klientom, prípadne riešenia špecifických klientov. Motivátor má k dispozícii na pravidelnej báze stretnutia s metodikom – psychológom, ktorý zabezpečuje metodické poradenstvo, ako aj poskytovanie odborných konzultácií pri riešení problémových situácií s klientmi. (Vreštiaková a kol., 2020)

## **2. Supervízia v pomáhajúcich profesiách**

Supervízia by mala byť samozrejmosťou pri výkone práce s klientom. Každá pomáhajúca profesia si vyžaduje kvalitný a kompetentný prístup pracovníka. Náročné prípady, ale aj samotné riešenie prípadov, či poskytovanie pomoci vyvolávajú tlak a dostávajú tak pracovníka do pracovného stresu, čo pre výkon práce je nežiadúce.

Žiaľ, ešte stále pretrváva pocit medzi pomáhajúcimi profesiami, že supervízor je vo všetkom „super“ a je vnímaný ako kontrola práce, nie ako pomoc či podpora.

Špatenková (2017) približuje cieľ supervízie ako vzájomnú spoluprácu medzi supervízorom a supervidovaným pri spoločnom hľadaní možných ciest riešení, rozvíjanie sebareflexie napomáhajúcej pochopiť nevedomované

pocity, súvislosti a vzťahy či prenosy, ktoré sa môžu odrážať v práci s klientom.

„Supervíziu ako pojem možno odvodzovať rôzne. Ondrušek a Labáth pojem super vnímajú ako niečo čo je „prekračujúce, transcendujúce, idúce za obvyklé chápanie“ a supervíziu definujú ako „špecifický typ konzultačnej pomoci, ktorá sa opiera o princípy diskurzu a reflexivity“. Možno ju preto popísať aj ako aktivitu, kde sa spoločne, supervízor i supervizant snažia za pomoci špecifických metód vnímať veci z nadhľadu a rôznych perspektív, ktoré iniciujú zmenu.“ (Tomka, 2021, s.14)

### **2.1 Supervízia motivátora**

Ak vnímame motivátora ako súčasť systému pomáhajúcich profesií, je nevyhnutné aby súčasťou starostlivosti o jeho osobu bola aj supervízia. Základný predpoklad zvládania záťažových situácií každej osobnosti je udržanie sa v osobnej pohode.

Ak motiváciu vnímame ako základnú zložku efektivity práce pri pomáhajúcich profesiách, kde často dochádza k riešeniu náročných životných situácií, motivátor zdravotne znevýhodneného klienta nevyhnutne potrebuje mať motiváciu podporenú.

Tak ako Ručková uvádza, že „supervízia môže byť veľmi odporúčaným

nástrojom profesijného rastu odborníkov v pomáhajúcich profesiách, štandardom kvality, sociálnych služieb, ba dokonca aj nariadením legislatívy, ale nikdy nebude uvedená do reálnej praxe bez osôb, organizácií, inštitúcií, či skupín, ktoré si budú vedomé jej významu pre seba a profesijnú činnosť, ktorú vykonávajú.“ ( Ručková a kol. 2021, s.9)

Preto je nevyhnutné vnímať aj profesiu motivátora s výkonom práce v teréne a poskytovaním včasnej pomoc, ako vysoko psychicky náročnú prácu, odhliadnuc na fakt, že služba motivátora sa poskytuje na princípe peer to peer support – to znamená, že zdravotne znevýhodnený motivátor poskytuje pomoc zdravotne znevýhodnenému klientovi.

V rámci supervízie tak môže motivátor prežiť vzťah bezpečia, podporný a chápaný a vzniká tak priestor pre skúmanie činnosti motivátora, vlastného prežívania ako aj vo vzťahu ku svojim klientom. Supervízor spolu s motivátorom majú priestor na skúmanie, ako dokáže motivátor vyjadriť svoje pocity, empatické porozumenie, ako dokáže zostať kongruentný a neposudzujúci. ( Merry, 2004)

## 2.2 Význam supervízie motivátora

Význam supervízie sociálneho pracovníka Schavel ilustruje na modeli Joharyho okna. Tento model je možné aplikovať aj na motivátora:

- Verejná oblasť: táto oblasť obsahuje informácie všeobecne známe o motivátorovi Informácie, ktorú sú jednoznačné pre motivátora aj pre široké okolie, to ako ho hodnotia iní ľudia. Motivátor by túto oblasť mal mať rozvinutú, vzhľadom k tomu, že otvorenosť a schopnosť ovládať emócie je predpokladom vzniku pozitívneho vzťahu medzi klientom.
- Slepá oblasť: to je oblasť v ktorej sa motivátor nevidí objektívne, môže sa v niektorých veciach preceňovať, či podceňovať. Je preto nevyhnutné počúvať a žiadať spätnú väzbu. Je dôležité aby motivátor vedel ako pôsobí na svoje okolie, ako ho vnímajú klienti, ale aj kolegovia. Supervízia tak dáva motivátorovi spätnú väzbu, ktorú môže využiť tak ako sám zväži.
- Skrytá oblasť: oblasť v ktorej motivátor skrýva informácie, pocity, zážitky. Je to miesto potlačených emócií, nespracovaných zážitkov. Nahromadenie negatívnych emócií môže byť spúšťačom rôznych psychosomatických porúch ( bolesti



hlavy, nespavosť..). Supervízia dáva priestor pre motivátora dať voľný priebeh emóciám a tak vyčistiť či identifikovať problémy a hľadať ich riešenia.

- Neznáma oblasť: v tejto oblasti je ukryté to čo o motivátorovi nevie ani on sám, ani jeho okolie, na druhej strane to ovplyvňuje správanie či rozhodovanie motivátora. V rámci supervízie tak motivátor dokáže tieto javy identifikovať a snaží sa pochopiť čo je spúšťačom či kde vznikli. Motivátor sa učí s týmito javmi narábať.

Supervízia tak rozširuje oblasť sebareflexie a chápania motivátora seba samého, ako aj postoje ľudí k motivátorovi, či rozširuje oblasť kontroly nad motivátorom samým. ( Schavel - Tomka, 2010)

### **2.3 Zameranie supervízie motivátora**

V procese supervízie je niekoľko možností na čo všetko bude supervízia zameraná. Stretnutia môžu byť zamerané na efektívnosť intervencií, vzťah motivátora a klienta, alebo vzťah medzi motivátorom a supervízorom. Vzhľadom na tieto skutočnosti Schavel rozlišuje štýly

supervízie, ktoré sme pretransformovali na motivátora:

1. Reflexia obsahu sedenia motivátora s klientom – Vzhľadom k tomu, že sa jedná o obsah stretnutia, reflexia motivátora je iniciovaná otázkami: Ako to urobím?( návšteva domácnosti, rozhovor s klientom) Ako to robia iní, čo sa viem od nich naučiť? Ako by som to vedel urobiť lepšie?
2. Explorácia procesu práce s klientom, intervencie motivátora – pozornosť supervízora je orientovaná na proces práce s klientom. Situácie a javy ktoré sa diali pred začatím stretnutia, priebeh stretnutia, ako aj samotné intervencie, zároveň na to k čomu viedli. Takáto supervízia je vhodná pre motivátora, ktorý stagnuje s klientom a nevie identifikovať objektívne príčiny.
3. Zameranie na vzťah medzi motivátorom a klientom – v tejto supervízii sa jedná o získanie rozhľadu a pochopenie dynamiky vzťahu medzi klientom a motivátorom. Motivátor sa zamýšľa nad tým ako sa s klientom stretol, prečo si ho klient vybral, prípadne prečo on oslovil klienta, čo

ho na klientovi oslovilo. (Schavel - Tomka, 2010)

### Záver

Pri práci so sociálnym klientom prirodzene prichádza potreba starostlivosti o osobu, ktorá poskytuje sociálnu pomoc. Rovnako to vnímame pri motivátoroch pre zdravotne znevýhodnené osoby. Činnosť motivátora je tak široko spektrálna, že vyhorenie alebo strata svojej vlastnej motivácie pre prácu, hrozí veľmi rýchlo. Motivátor sa stretáva s klientom v rôznych situáciách, či už v rámci krízovej intervencie, ako aj v rámci sociálneho poradenstva, či pri pomoci v rámci komunitnej rehabilitácie. Záber je široký a preto je nevyhnutné aby sme predchádzali nežiadúcim vplyvom a neriešili už syndróm vyhorenia. Motivátor má k dispozícii na pravidelnej báze podporu metodika psychológa, tieto stretnutia obsahom môžu mať aj supervízny charakter, napriek tomu kvalitná a odborne vedená supervízia je nenahraditeľná. Je preto nevyhnutné venovať pozornosť supervízii motivátora zdravotne znevýhodneného klienta, aby jeho práca s klientom bola aj naďalej efektívna a kvalitná. Sociálna inklúzia a pozitívne motivovaný klient s plánmi do budúcnosti, je výsledok efektívnej práce

motivátora v psychickej pohode s motiváciou ku svojej práci.

### Zoznam bibliografických odkazov

- [1] MERRY, Tony. 2004. *Naučte sa byť poradcom*. Bratislava : Ikar, 2004. 216 s. ISBN 80-551-0768-8.
- [2] RUČKOVÁ, Gabriela a kol. 2021. *Supervízia pre prax*. Bratislava : Akadémia humanitných a medzikulturálnych štúdií Edith Steinovej, no., 2021. 148 s. ISBN 978-80-973898-8-8.
- [3] SCHAVEL, Milan. – TOMKA, Milan. 2010. *Základy supervízie a supervízia v praktickej výučbe v sociálnej práci*. Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety, 2010. 193 s. ISBN 978-80-89271-87-0.
- [4] ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. 2017. *Kríze a krízová intervencie*. Praha : Grada, 2017. 288 s. ISBN 978-80-247-5327-0.
- [5] TOMKA, Milan. 2021. *Supervízia v praktickej výučbe*. Bratislava : Akadémia humanitných a medzikulturálnych štúdií Edith Steinovej, no., 2021. 181 s. ISBN 978-80-973898-6-4.
- [6] VREŠTIAKOVÁ, Lucia. 2020. *Metodika poskytovania služieb sociálneho začleňovania v centrách individuálnou formou a skupinovú*

*formou.* In Národný projekt SME SI ROVNÍ. 2020, rozsah strán 73.

**Zákony:**

- [7] 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.
- [8] Zákon č. 447/2008 Z.z. o peňažných príspevkoch na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia.
- [9] Zákon č. 461/2003 Z.z. o sociálnom poistení.

---

**Kontakt na autora:**

Lucia Vreštiaková, Mgr.

Národný projekt: SME SI ROVNÍ ( Slovenský paralympijský výbor)

Benediktiho 5, 811 05 Bratislava

Piešť I. 212, Detva

e-mail: vrestiakoval@gmail.com