

Supervízia z pohľadu supervidovaných

Supervision from the point of view of the supervised

Rastislav Zubaj

Regionálny koordinátor národného projektu terénnej sociálnej práce a terénnej práce fáza II.

Recenzent/Review: Mgr. Eva Hlistová

ZŠ Karloveská 61 / ZŠ Prokofievova 5, Bratislava

Submitted/Odoslané: 10. 02. 2022

Accepted/Prijaté: 24. 02. 2022

Abstrakt: Predkladaná práca so zameraním na pohľad sociálnych pracovníkov na supervíziu z pohľadu supervidovaných, ktorí pracujú v sociálnej práci prináša ich odpovede na ich skúsenosť so supervíziou. Na základe kvalitatívneho výskumu realizovaného koncom roka 2021 formou rozhovorov s respondentmi. Výstupy respondentov potvrdzujú potrebu supervízie sociálnych pracovníkov v pomáhajúcich profesiách.

Kľúčové slová: supervízia v sociálnej práci, rozhovor, Syndróm vyhorenia, Supervízor. Supervidovaný. Supervízny proces.

Abstract: The presented work focusing on the view of social workers on supervision from the point of view of supervisors who work in social work brings their answers to their experience of supervision. On the basis of qualitative research conducted at the end of 2021 in the form of interviews with respondents. The results of the respondents confirm the need for supervision social workers in the helping professions.

Keywords: supervision insocialwork, interview, Burnoutsyndrome. Supervisor.Supervised. Supervision process.

Úvod

V úvode mojej práce mám potrebu ísť trochu k samotnej definícii supervízie a pomôžem si článkom supervízora Jozefa Vetora, ktorí pôsobí v Implementačnej agentúre na národnom projekte Terénnej sociálnej práce fáza II. Takže supervízia z pohľadu Jozefa Vetora je „odborná, pokiaľ možno maximálne bezpečná a účinná profesionálnu pomoc a podpora pracovníka. Cieľom je korigovanie neefektívnych postupov, verifikácia správnosti postupov pri práci s klientom a rozširovanie možností a alternatív práce s konkrétnymi prípadmi“.

1. Definícia pojmov supervízia, supervízor a supervidovaný, syndróm vyhorenia

Pojem supervízia sa javí ako zloženina z dvoch samostatných slov: Slovo supervízia - *supervision* pochádza z latinského super (*nad, cez*) a slovo videre (*pozerat', vidiet'*), supervízia, resp. super pohľad. Slovo supervízia môže byť chápané ako pohľad z výšky, z nadhľadu. český supervízor, kouč, motivátor: Kamil Kalina prirovnáva supervízora k človeku, ktorý hľadá z vrchu na krajinu, vidí súvislosti, má širší pohľad ako ten, kto krajinou kráča, ako ten, kto vedie a sprevádza ich na ceste ich vlastnou životnou situáciou, ich údolím. Pohľad supervízora z hora neznamená, že ide o pohľad lepší. Ide jednoducho o pohľad z nadhľadu, o iný pohľad. Existuje viacero definícií pojmu. Európska asociácia pre supervíziu (EAS) metódu definuje ako: - metódu poradenstva, pomocou ktorej osoby, tímy, skupiny a organizácie hodnotí svoju profesionálnu aktivitu

Supervízia je konzultačný a poradenský proces, v ktorom supervízor pomáha tomu, koho superviduje s riešením jeho pracovného problému, alebo prekážky, ktorá mu bráni pri práci.

Stručne povedané, supervízia je významnou nedirektívnou metódou pre dosiahnutie kvality, nakoľko jej obsah je sprevádzanie supervidovaného a poskytovanie poradenstva pre pomáhajúcich.

Definícia supervízora.

Supervízor slovo supervízor je definovaný ako osoba, ktorá *"vidí nad, bdie nad prácou druhého so zodpovednosťou za kvalitu jeho práce"* (Kadushin, Harkness, 2002, s. 18 - 19). Podľa významového slovníka cudzích

slov je slovo supervízia je to „dozor, dohľad, V sociálnych službách nimi môžu byť sociálni poradcovia, sociálni pracovníci a iní pracovníci. Supervízia pre prax Gabriela Ručková a kolektív 2021

Definícia supervidovaný

Podľa českého dlhoročného supervízora a kouča Vladimíra Hambálka je Supervidovaní (psychológovia, pedagógovia, manažéri, sociálni pracovníci, personalisti...) majú pri supervízii možnosť rozprávať sa o svojej práci s odborníkom, ktorý sa im snaží v rozhovore pomôcť ujasniť si, čo je v ich praxi dobré, čo funguje, kde sú riziká a čo by sa mohlo zmeniť (Slovníček pojmov pre všetky supervízorky a supervidované Vlado Hambálek)

Definícia syndróm vyhorenia

Syndróm vyhorenia (iné názvy: syndróm vyhasnutia, syndróm vypálenia, syndróm vyprahlosti; angl. burnoutsyndrome) je syndróm, ktorý prvýkrát opísal HerbertFreudenberger v roku 1975, a ktorý má rôzne definície (napr. strata profesionálneho alebo osobného záujmu u príslušníka pomáhajúcich profesií alebo vyhorenie ako výsledok procesu, v ktorom ľudia veľmi intenzívne zaujatí určitou úlohou strácajú svoje nadšenie), ktoré sa zhodujú v určitých bodoch: Ide o stav psychickej vyčerpanosti

Vyskytuje sa obzvlášť pri profesiách obsahujúcich prácu s ľuďmi alebo aspoň kontakt s ľuďmi a závislosť na ich hodnotení Tvorí ho rad symptómov predovšetkým v oblasti psychickej, čiastočne aj fyzickej a sociálnej Kľúčovou

zložkou syndrómu je emočná vyčerpanosť, kognitívne vyčerpanie a "opotrebovanosť" a často aj celková únava. Všetky hlavné zložky syndrómu vyhorenia vychádzajú z chronického stresu. Najdôležitejším znakom je spomínaný chronický stres vychádzajúci z pracovnej činnosti, ktorý môže byť sprevádzaný ďalšou záťažou z osobného života, sociálneho i fyzického okolia atď.

"nultá fáza", predfáza: jedinec pracuje čo najlepšie, snaží sa, napriek tomu má pocit, že požiadavkám nie je možné vyhovieť a jeho snaha nie je dostatočne ohodnotená, táto fáza predstavuje akési podhubie pre vznik syndrómu vyhorenia.

1. fáza: pocit, že jedinec nič nestíha, jeho práca začína strácať systém.

2. fáza: vyskytujú sa symptómy neurózy (napr. úzkosť) spolu s pocitom, že jedinec stále musí niečo robiť, pričom výsledkom je chaotické konanie.

3. fáza: pocit, že niečo "musí" byť urobené mizne a nahrádza ho opačný pocit – že nemusí nič, iba samotná prítomnosť druhých ľudí jedinca dráždi, pridružuje sa strata akéhokoľvek nadšenia a záujmu, prevláda únava, sklamanie a vyčerpanie.

Priebeh

Vyhorenie, vyčerpanie psychických síl a nadšenia nie je javom statickým, ale je procesom, dejom, ktorý má svoj začiatok, priebeh a výsledný stav. Jednotlivé fázy môžeme pozorovať aj v priebehu vyhorenia. Počet fáz, ktoré psychológovia v procese vyhorenia vyčleňujú je rôzny.

Medzi najjednoduchšie modely patrí model autorky Christiny Maslach:

1: Idealistické nadšenie a preťažovanie.

2: Emocionálne a fyzické vyčerpanie.

3: Dehumanizácia druhých ľudí ako obrana pred vyhorením.

Konečné štádium: postavenie sa proti všetkému a všetkým a objavenie sa syndrómu vyhorenia v celej jeho pestrosti („zosypanie sa“).

-----X-----X-----X-----X-----X

1. Nadšenie

2. Preťaženie

3. Napadnutie

4. „proti

t=čas

druhých ľudí

všetkým“

2. V priebehu dvadsiateho storočia sa najmä v oblasti psychoterapie, psychologického

poradenstva a sociálnej práce začal okrem kontrolnej funkcie supervízie zdôrazňovať aj

jej podporný význam, v zmysle vytvárania priestoru pre nehodnotiacu reflexiu a následný profesionálny rozvoj. Pôvodný hodnotiaci a kontrolný význam bol doplnený o seba hodnotenie, emočnú podporu supervidovaného, sprevádzanie

prípadoch a jeho prenosovými a protiprenosovými úskaliami apod. Viacerí teoretici supervízie (Hay, 2004, Hawkins/Shohet, 2004, Hewson, 2004) píšú o normatívnej funkcii supervízie, kde ide o kontrolu a monitorovanie kvality práce, profesionálnych štandardov a etiky. Ďalšími funkciami sú formatívna funkcia, v ktorej ide o rozvoj porozumenia, zručnosti a schopností pracovníka a podporná funkcia, v ktorej ide o emočné uznanie, sprevádzanie a facilitovanie faktov, že práca so sebou prináša emocionálny záťaž, napätie, prípadne zdieľanie z toho vyplývajúca s osobným pracovníkom. Podľa zamerania supervízneho kontraktu uvádzajú Hawkins/Shohet (2004) rôzne druhy supervízie: - výukovú supervíziu, v ktorej má supervízor predovšetkým rolu, v ktorej je sprevádzaný supervidovaným novým učením a prácou s klientmi - výcvik supervíziu, v ktorej supervízor sprevádza supervízneho výcviku alebo praxe na pracovisku - riadiacu (manažérsku) supervíziu, v ktorej je supervízor so supervidovaným vo vzťahu nadriadený podriadený a supervízor má za prácu supervidovaného priamu zodpovednosť - poradenskú supervíziu, v ktorej je supervízor supervidovanému rovnocennému partnerovi a je predovšetkým v úlohe konzultanta. Tento druh supervízie je vhodný pre autorov pre skúsených kvalifikovaných kolegov.

Pri zadaní rešerši o mojej téme supervízia z pohľadu supervidovaných som zistil, že literatúra na túto tému prakticky nie je. Musel som nájsť spôsob ako získať dostatok materiálu pre moju prácu a obrátil som sa na kolegov s dlhšou praxou a požiadal o pomoc. Odpoveď bola jednoznačná. Pýtať sa sociálnych

pracovníkov, ktorí sú pravidelne supervidovaní a budú ochotní sa podeliť o svoje skúsenosti.

Na začiatku písania práce som myslel, že otázky rozpošlem na mailové adresy do vybraných kancelárií aj s uvedením mojej témy. Naformuloval som si tri otázky, ktoré som kládol v tomto poradí. Po skúsenosti, ktorú som mal zo supervízie som vedel, že aj respondenti, ktorí budú odpovedať na moje otázky si supervíziou skupinovú, individuálnou aj tímovou už prešli.

Tip na kancelárie som dostal od môjho dobrého priateľa, ktorý pracuje v oblasti supervízie už niekoľko rokov PaedDr. PhDr. Janko Šrenkel je riaditeľom zariadenia CSS Zátišie

Z ôsmich oslovených respondentov som od šiestich mohol spracovať ich odpovede. Síce som strávil v kanceláriách pomerne viac času ako som chcel, ale bola to pre mňa výborná skúsenosť viesť rozhovor a zároveň sa učiť.

Prvá otázka

1. Je supervízia pomocou pre prácu sociálneho pracovníka ?

Respondent č. 1: muž pozícia sociálny pracovník v samospráve. prax 2 roky a 6 mesiac.

„Áno je, u mňa to bolo overenie si postupov, ktoré vykonávam pri krízovej intervencii. Ten istý postup, ktorý som zvolil pri dvoch klientoch, ale reakcia oboch bola rôzna. Je to správne rešpektovať vôľu klienta“ ! Bez individuálnej supervízie som bol frustrovaný, prečo to nefunguje ,veď chcem pre klienta to najlepšie?Až po

konzultácii so supervízorom som akceptoval slobodné rozhodnutie klienta a vedel som pracovať s emóciami.

Druhá otázka

2. Čo Vámsupervízia dala?

Respondent č.3: muž terénny sociálny pracovník prax 2 roky a 9 mesiacov

„ Vzala mi strach, že to nepôjde tak dobre ako to chcem Ja. Mať vyhodnotený individuálny plán s klientom“. Nebát sa do spisu zapísať nový cieľ a zapíšem aj dôvody prečo sa nám to nepodarilo v tom starom!“

Respondent č.4 : žena terénny sociálny pracovník prax 11.rokov, 6 mesiace

„Neviem, ak klient nespôlupracuje, tak to asi nehorí. Nie? napr: Papiere pre klientku ku osobnému bankrotu mám už štvrtý týždeň vypísané a nikomu ich netreba?“

3. Kedy je dobrá supervízia?

Respondent č 5: žena asistent sociálneho pracovníka prax: 14 rokov a 6 mesiacov.

„Vždy, keď si neviem rady a klient má dohodnutý termín.“

Respondent č 6: žena terénny sociálny pracovník prax: 8 rokov približne

„ Keď treba, takže vždy, aby ste nevyhoveli a dobili baterky“

Očakávania sociálnych pracovníkov od pozície supervízora.

Podporuje supervidovaných, aby zvládli svoje emócie, profesionálnu záťaž, získali novú motiváciu. (podporná funkcia)

Vzdeláva – supervidovaných, aby dosiahli dobrú prax, aby sa stali čo najlepšimi odborníkmi – dbá na ďalší profesijný rozvoj (vzdelávacia funkcia)

Kontroluje – porovnáva ako skutočný stav zodpovedá ideálnemu stavu podľa štandardov kvality, noriem a odborných kritérií - dbá na príslušný zodpovedný výkon (manažérska funkcia)

Záver

Supervízia je pojem, ktorý je už dlhodobo súčasťou mnohých firiem a organizácií angažujúcich sa predovšetkým v oblasti, kde je intenzívny denný kontakt s ľuďmi. Individuálna supervízia na ktorej môže riešiť konkrétne problémové situácie je nevyhnutné u každého sociálneho pracovníka. Potrebná je však aj skupinová supervízia, ktorá pomáha kolegom v práci a na pracovisku zvládať emócie, vzťahy a vyjadriť svoje pocity bez urážania a rešpektovania sa navzájom.

Použitá literatúra:

[1]<https://www.socialnaspolocnost.sk/supervizia-ako-nastroj-usporiadania-myslienok/>.

[2]TOŠNER, Jiří. 2012. Příležitosti a bariéry supervize v pomáhajících profesích. Sborník konference Rozvoj školy a supervize. Praha: Centrum vzdělávání, o.s., 2012. 76s. ISBN 978-80-905000-7-5

[3]WINIGET, Wes – MILIREN, Al. 2008. Skupiny silných stránok, Bratislava: Slovenská adlerovská spoločnosť, 2008. 47s. ISBN 978-80-969959-9-8

[4]Slovníček pojmov pre všetky supervízorky a supervidované Vlady Hambálek

[5]<https://www.prohuman.sk/socialna-praca/prinos-alfreda-kadushina-pre-superviziu-v->

[6] Gabriela Ručková a kolektív 2021, Supervízia pre prax s. 138. ISBN 978-80-973898 -8-8

Kontakt na autora:

Rastislav Zubaj Mgr.

Úrad vlády Slovenskej republiky ,Úrad splnomocnenca vlády SR pre rómske komunity,

Námestie slobody 1

813 01 Bratislava

e-mail: rastislav.zubaj@gmail.com

[3]WINIGET, Wes – MILIREN, Al. 2008. Skupiny silných stránok, Bratislava: Slovenská adlerovská spoločnosť, 2008. 47s. ISBN 978-80-969959-9-8

[4]Slovníček pojmov pre všetky supervízorky a supervidované Vlady Hambálek

[5]<https://www.prohuman.sk/socialna-praca/prinos-alfreda-kadushina-pre-superviziu-v->

[6] Gabriela Ručková a kolektív 2021, Supervízia pre prax s. 138. ISBN 978-80-973898 -8-8