

Supervízia a jej prínos v práci sociálneho pracovníka poskytujúceho sociálne poradenstvo

Supervision and its contribution in the work of a social worker providing social counseling

Svetlana Durkajová

Rodinná poradňa, Humenné

Recenzent/Review: Eva Zábojníková, PhDr.

CDR Orchidea, n.o

Abstrakt:

Tento príspevok sa zaoberá špecifikami práce sociálneho poradcu, supervíziou a jej prínosom pri poskytovaní sociálneho poradenstva. Je zameraný na prínos supervízie pre sociálnych poradcov v ich ťažkej práci. Postupne definujeme pojmy poradenstvo, sociálne poradenstvo, supervízia, supervízor a supervízia v poradenskej praxi. V závere definujeme typy supervízie a ich využitie v poradenskej praxi. Cieľom príspevku je poukázať na potrebu supervízie pre poradenskú činnosť, jej výhody a kto ju má poskytovať.

Kľúčové slová: Poradenstvo, sociálne poradenstvo, sociálny poradca, supervízia, supervízor, syndróm vyhorenia.

Abstract

This contribution deals with the specifics of a social counselor's work, supervision and its contribution to the provision of social

counseling. It is focused on the benefit of supervision for social counselors in their difficult work. We gradually define the terms of counseling, social counseling, supervision, supervisor, and supervision in counseling practice. In the end, we define the types of supervision and their use in counseling practice. The aim of the contribution is to point out the need for supervision for consultancy activities, its benefits and who should provide it.

Key words: Counseling, social counseling, social counselor, supervision, supervisor, burnout syndrome.

Úvod

Psychológ je dobrý vtedy, ak sám navštevuje psychológa. Preto dáva zmysel, že aj v iných odvetviach je výhodné mať možnosť prizvať si ku svojej práci človeka, ktorý vidí veci z nadhľadu. "Pohľad z hora" je priamym prekladom slova supervízia, teda

latinsky: super videre. Práca sociálneho poradcu je náročná na kvalitu, odbornosť, ale aj kvantitu z pohľadu množstva osobnej a profesionálnej „nasadenosti“ v pracovnom čase. Práve preto dochádza pri výkone činnosti k výraznému vyčerpaniu poradcu a s tým spojeným problémom, ale aj chybám poskytovanej služby. Supervízia zároveň vytvára priestor pre skvalitňovanie sociálno – poradenskej intervencie. Súčasťou sociálno - poradenskej intervencie začína byť supervízia nevyhnutná.

Sociálne poradenstvo

Problematika sociálneho poradenstva sa stáva aktuálnou v období, kedy sa kumulujú sociálne problémy. V súčasnej dobe sa neustále zvyšuje počet ľudí, ktorí sú odkázaní na pomoc štátu, nachádzajú sa v sociálnej a hmotnej núdzi a nie sú schopní riešiť svoje problémy bez pomoci inej zainteresovanej osoby alebo inštitúcie. Poradenstvo sa zameriava na pomoc v oblasti správania sa klientov v krízových a záťažových životných situáciách, ktoré majú dopad na psychický stav a správanie klienta a jeho sociálne začlenenie; rovnako ako na jeho fyzický stav s rizikom dopadu na psychický stav. Dôsledkom môžu byť stres, pocit viny a hanby, ľútosť, strata hrdosti, frustrácia, skrývanie problému, pocit úzkosti, únava, poruchy libida, ťažkosti v oblasti intimity, až rozvoj psychopatológie (napr. depresie, úzkostné poruchy, závislosti, suicidálne tendencie a pod.). Poradenstvo sa podľa typu problému zameriava na rôzne oblasti na osi

riešenia klientovej situácie.

Pokúsime sa charakterizovať miesto poradenstva v systéme sociálnej pomoci. Sociálnu pomoc realizujeme prostredníctvom sociálnej práce. Táto má niekoľko nástrojov, ktorými sa vykonáva. Medzi tie základné patria:

- sociálna prevencia,
- sociálne poradenstvo,
- sociálno-právna ochrana,
- sociálne služby,
- sociálne dávky a kompenzácie.

Pod poradenstvom rozumieme vzťah pomoci medzi poradcom a klientom. Poradca podporuje rast, rozvoj, zrelosť a uplatnenie klienta, aby sa lepšie orientoval vo svojom vlastnom živote (Gabura, Pružinská, 1995).

Poradenstvo je proces, pri ktorom profesionál poskytuje klientom informácie, rady, vedenie a podporu primerane k životnej situácii človeka, jeho životným cieľom a potrebám tak, aby sa zlepšila jeho schopnosť orientovať sa vo svojej životnej situácii a na základe využitia vlastných síl a zdrojov okolia ju čo najlepšie riešiť alebo prijať rozhodnutie, vrátane prijatia zodpovednosti za dôsledky svojho rozhodnutia. Baštecká (in Novosad, 2009)

V systéme sociálnej pomoci sa konkrétna definícia sociálneho poradenstva na Slovensku objavuje až v zákone o sociálnej pomoci č. 195/1998 Z. z., kde je definované nasledovne: „Sociálne poradenstvo je odborná činnosť zameraná na zistenie rozsahu a charakteru hmotnej núdze alebo

sociálnej núdze, na zistenie príčin jej vzniku, na poskytnutie informácií o možnostiach riešenia hmotnej alebo sociálnej núdze a na usmernenie občana pri voľbe a uplatňovaní foriem sociálnej pomoci“. Zákon o sociálnych službách č. 448/2008 chápe sociálne poradenstvo ako súčasť sociálnych služieb, (§ 19) a definuje ho takto:

"(1) Sociálne poradenstvo je odborná činnosť zameraná na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii. Sociálne poradenstvo sa vykonáva na úrovni základného sociálneho poradenstva a špecializovaného sociálneho poradenstva.

(2) Základné sociálne poradenstvo je posúdenie povahy problému fyzickej osoby, rodiny alebo komunity, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci. Základné sociálne poradenstvo je súčasťou každej sociálnej služby poskytovanej podľa tohto zákona."

Pri vymedzení pojmu sociálneho poradenstva sa ďalej zamýšľame nad množstvom definícií sociálneho poradenstva. Mydlíková a kol. (2002) používa definíciu, ktorá je zrozumiteľná najmä klientom, ktorým poradenstvo poskytujeme. Sociálne poradenstvo je teda proces, založený na vzťahu medzi sociálnym poradcom a sociálnym klientom, ktorého cieľom je zvýšiť kvalitu života klienta za pomoci mobilizácie vnútorných a vonkajších zdrojov

prirodzeného prostredia klienta.

Cieľom sociálneho poradenstva by mala byť konkrétna pomoc pri riešení obtiažnej sociálnej situácie klienta, a to buď priamo činnosťami, ktoré vedú k zmierneniu alebo odstráneniu príčin a ich dôsledkov. Ďalším cieľom je aj poskytovanie základných informácií, ktoré umožňujú orientáciu v možnostiach, ktoré sa jedincovi v nepriaznivej sociálnej situácii naskytnú. V sociálnom poradenstve je veľmi dôležité motivovať klienta k aktivite, k riešeniu svojej situácie vlastným pričinením. Klient môže mať problém, ktorý poradca dokáže riešiť alebo má problém, ktorý musí riešiť iný odborník. V každom prípade však poradca klienta vypočuje a pokúsi sa ho v probléme zorientovať. Podľa Gaburu (2004) je cieľom sociálneho poradenstva pomáhať ľuďom pri riešení ich sociálnych problémov tak, aby dokázali mobilizáciou svojich možností a schopností tieto problémy riešiť a im predchádzať.

Cieľovou skupinou v sociálnom poradenstve sú jedinci, ktorí sú schopní za podpory poradcu samostatne zvládnuť svoju životnú situáciu a prevziať zodpovednosť za svoje konanie. Sociálne poradenstvo by klientovi malo pomôcť mobilizovať svoje vnútorné (psychické) zdroje a vonkajšie (možnosti jeho okolia) na to, aby si za pomoci poradcu dokázal problém vyriešiť viac menej sám. Klientom môže byť jednotlivec, pár, rodina, skupina alebo mal. dieťa

Samotný proces sociálneho poradenstva začína, keď sa poradca a klient nakontaktujú. Kvalita a efektivita sociálneho poradenstva je často priamoúmerná priebehu prvého kontaktu s klientom. Avšak je potrebné, aby sa poradca vyhol predsudkom a chybám prvého dojmu. Klient prichádza ku poradcovi buď tak, že je k nemu niekým distribuovaný (lekár, SPODaSK, OZ, príbuzný, súd..) alebo prichádza dobrovoľne z vlastnej vôle (spontánne) alebo si ho poradca aktívne vyhľadá sám (príde za ním do nemocnice, domov a podobne). V poradenstve sa používajú dve základné formy, a to z aspektu cieľovej skupiny a z aspektu miesta výkonu práce. Ak je klientom jednotliviec, forma poradenstva je individuálna. Ak je klientom pár, aj rodina – táto forma je skupinová. Z aspektu miesta výkonu práce poradcu ambulatná, v špecifických prípadoch terénna – v domácnosti klienta, v zdravotníckom zariadení, v zariadení sociálnych služieb (napr. klient ZŤP) a pod. Poradenstvo je prioritne využívané v osobnom kontakte („face to face“), v ojedinelých prípadoch a pri závažnej epidemiologickej situácii pri zachovaní bezpečnostných pravidiel na všetkých úrovniach (GDPR, IT a pod.) online.

Úlohou sociálneho poradcu je minimalizovať neprimerané očakávania klienta, ponúknuť mu aktívnu spoluúčasť na riešení problému. Sociálny poradca by mal svojho klienta podporovať, informovať,

vzdelávať, vytvárať podmienky pre zmenu, mal by byť katalyzátorom procesu riešenia problému, mal by pomáhať klientovi nahliadnuť na rôzne možnosti a alternatívy konštruktívnej zmeny.

S poskytovaním sociálneho poradenstva je priamo spojená aj supervízia, ktorá by mala byť prirodzenou súčasťou sociálno-poradenskej intervencie orientovanej na zlepšenie sociálnej situácie klienta.

Supervízia

Žiadni pracovníci po absolvovaní príslušnej odbornej školy, nie sú vzdelaní natrvalo. Ak nechcú ustrnúť a majú záujem sledovať vývoj vo svojom odbore, mali by pokračovať v celoživotnom vzdelávaní. V pomáhajúcich profesiách, ktoré sa zameriavajú na prácu priamo s ľuďmi, sa vyžaduje iný prístup k učeniu, ako ponúkajú klasické vzdelávacie systémy zamerané na získavanie teoretických vedomostí. Získanie profesionálnej sebadôvery a kompetencie je pri práci s klientmi ešte dôležitejšie. V tejto súvislosti existuje supervízia, ktorá je zameraná na podporu profesionálneho a osobného rozvoja pracovníkov. Ide o špecifické metódy učenia sa v bezpečnom prostredí, ktoré sa zameriavajú na podporu pracovníkov, objasňovanie prípadov, hodnotenie doteraz používaných postupov a metód a odhaľovanie nevedomých súvislostí, pocitov a emócií, ktoré ovplyvňujú prácu s klientmi. (Bednářová, Pelech, 2003, s. 68).

Oláh v svojej publikácii uvádza: (Oláh, 2008, s.9) „Podľa M. Scherpnera (1999)

supervízia zaručuje zvyšovanie profesionálnej kompetencie sociálnych pracovníkov, chráni klienta pred nekompetentnými intervenciami poradcu, vedie k rozširovaniu možností a alternatív pri riešení problémov klienta a ku korigovaniu neefektívnych postupov. Je súčasne prevenciou syndrómu vyhorenia, ktorý sa u sociálnych pracovníkov prejavuje menšou citlivosťou ku klientom, formálnym prístupom, nezújmom, snahou čo najskôr ukončiť prípad...“

Pojem supervízia sa javí ako zloženina dvoch samostatných slov: super-vízia, resp. superpohľad. Slovo supervízia môže byť chápané ako pohľad z výšky, z nadhľadu. Pohľad supervízora „z hora“ neznamená, že ide o pohľad lepší. Ide jednoducho o pohľad z nadhľadu, o iný pohľad. Supervízia je proces, na ktorom sa zúčastňuje tím, skupina pracovníkov alebo jednotlivci. Ťažiskom procesu je reflektovanie profesijných rolí a činností spojených s pracovnou pozíciou. Uplatňuje sa najmä v povolaniach, ktoré sú zamerané na prácu s ľuďmi, a to zdravotníctvo, sociálne služby, riadenie ľudských zdrojov a postupne aj v oblasti vzdelávania. Rovnako supervíziu možno použiť vždy, keď je odborník v priamom kontakte s klientom. (Venglářová a kol., 2013, s.14). Podľa Matouška (2001) je supervízia výcvik opretý o rozbor prípadov, ktorými sa školenec vo svojej praxi zaoberá.

Zavedenie supervízie v praxi bolo

doménou psychológov. V začiatkoch nachádzala supervízia svoje opodstatnenie najmä v psychoterapii. Neskôr sa ukázala ako metóda, ktorá sa dá využiť pre oveľa širší záber pomáhajúcich profesií než len pre psychoterapeutov. Supervízia v sociálnej práci vychádza zo spontánnej potreby zvýšiť kvalitu profesionálnej činnosti. Pre sociálnu prácu a využitie supervízie v sociálnej práci bol kľúčový rok 1999, kedy sa na podnet nemecko-slovenskej pracovnej skupiny pre vzdelávanie sociálnych pracovníkov pri Ministerstve práce, sociálnych vecí a rodiny SR vytvoril projekt odbornej prípravy prvých supervízorov v sociálnej práci. Vďaka vyškoleniu supervízorov a super – supervízorov sa vytvorila na Slovensku profesionalizovaná supervízna sieť ako účinná pomoc vo všetkých oblastiach sociálnych intervencií. (Schavel, 2013)

V sociálnej práci sa supervízia zväčša chápe ako poradenská metóda využívaná pre zabezpečenie a zvýšenie kvality profesionálnej činnosti, respektíve kompetencie sociálnych pracovníkov. (Gabura, 2004)

Cieľ supervízie definujú viacerí autori rôznym spôsobom. Bártlová (2007, s.18) definuje ciele supervízie takto:

- „rozvoj profesionalizácie prostredníctvom učenia, vzdelávania;
- mať sa na koho obrátiť s ťažkosťami;
- motivovať sa skúsenosťami, chybami, úspechmi druhých;
- zaistiť zmeny reflexie práce s klientmi;

- reflektovanie a spracovanie emočných a vzťahových aspektov práce;
- rozvoj osobnosti, posilňovanie autonómie a sebavedomia;
- vyrovnanie sa s pracovným stresom;
- prevencia proti syndrómu vyhorenia;
- prispievať pri naplňovaní etických pravidiel;
- spĺňať očakávania organizácie a odvádzať kvalitnú prácu.“

Supervízia v sociálnej práci sleduje z hľadiska svojej problematiky tie isté ciele ako v iných odboroch. Bez ohľadu na prostredie, kde sa aplikuje, má niektoré spoločné úlohy, medzi ktoré patrí hlavne skvalitňovanie práce, predchádzanie chybám, prínos alternatívnych postupov a pod. Je jednou z najúčinnějších prostriedkov ďalšieho vzdelávania, podpory, prípadne odbornej kontroly. (Oláh, 2008)

Supervízia má dôležitú pozíciu v systéme sociálnej práce. Preto musí byť presne ukotvená v sociálnej legislatíve, aby nedochádzalo k ľahkovážnemu prístupu k systému supervízie. Zákon č. 448/2008 Z. z. stanovuje v odseku 12 § 9 nasledovné: 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.“ (Doktorov, 2021)

Ďalej 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 sa objavuje vyjadrenie uskutočňovať supervíziu v subjektoch sociálno-právnej ochrany v nasledujúcich častiach:

- § 47, ods. 7 (vykonávanie opatrení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately v zariadení - detský domov, detský domov pre maloletých bez sprievodu, krízové stredisko, resocializačné stredisko, iné zariadenie)
- „ (7) Za účelom zvyšovania profesionality práce v zariadení zariadenie vypracúva a uskutočňuje program supervízie. Súčasťou programu supervízie je aj spôsob zabezpečenia tohto programu.“
- § 73 ods. 1), písm. s (pôsobnosť orgánov sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately). (Schavel, 2010)

Supervízia pre sociálneho poradcu

Jayasinghe (2020) píše, že o supervízii v poradenstve môžeme hovoriť vtedy, ak poradca sa činnosti venuje profesionálne a využije iného poradcu, alebo supervízora, aby preskúmal svoju pracovnú činnosť s klientom. Ďalej Jayasinghe (2020) vníma supervíziu ako súčasť neustáleho profesionálneho, ale aj osobného rozvoja poradcov.

Supervízia je spôsob reflexie vlastnej

práce, ktorý umožňuje sociálnym poradcovi ujasniť si v procese rozhovoru so supervízorom, čo je v ich práci dobré, čo funguje, kde sú riziká a čo by mohli vlastným pričinením zmeniť. Je tiež rámcom pre výukové procesy. Supervízor sa venuje riešeniu konkrétneho problému pracovného procesu a zvyšovaniu profesionálnej identity supervidovaného poradcu alebo tímu.

Supervízia v pomáhajúcich profesiách je etablovaná ako metóda kontinuálneho zvyšovania profesionálnej kompetencie pomáhajúcich pracovníkov, ktorá ich vedie k samostatnému vykonávaniu profesie, chráni klientov pred nekompetentnými intervenciami a súčasne chráni status profesie alebo profesijnej skupiny.

Podľa Tokárovej a kol. (2003) akékoľvek poradenstvo si vyžadujú budovanie supervízneho systému, ktorý podporuje zvyšovanie kvality a profesionalitu poradenstva a zabraňuje vyhoreniu poradcov.

Základným cieľom supervízie pre sociálnych poradcov je kontinuálne zvyšovanie profesionálnych kompetencií sociálnych poradcov, pri ktorej sa sociálni poradcovia učia kvalitnejšie vykonávať svoju prácu a získavajú nové profesionálne schopnosti a zručnosti.

Poskytovateľom supervízie pre sociálneho poradcu je akreditovaný supervízor, ktorý absolvoval akreditovaný výcvik supervízorov v sociálnej práci v rozsahu 240 hodín a je zapísaný do zoznamu

supervízorov Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR. Supervízor je v súčinnosti s prijímateľom supervízie zodpovedný za vypracovanie systému externej supervízie, jej aktívnu realizáciu a hodnotenie.

Poradcovia potrebujú tiež niekoho, kto im pomôže vyriešiť ich problémy osobného charakteru a takto predísť emočnému vyčerpaniu, alebo vyhoreniu. Supervízia okrem emocionálnej ventilácie, zníženiu neistôt, profesionálnej podpory je aj prevenciou syndrómu vyhorenia ako uvádza Ragasová (2021). Pomocou supervízie je možné zachytiť už nástup vyhorenia v počiatočných štádiách, ale aj predísť syndrómu nudy, ktorý tiež zhoršuje kvalitu poskytovanej služby v pomáhajúcich profesiách. (Mokránová, 2013)

Supervízia pre sociálneho poradcu:

- predstavuje bezpečnú a obohacujúcu skúsenosť zameranú na prehĺbenie prežívania, lepšieho porozumenia danej situácii, uvoľnenie tvorivého myslenia a rozvoj nových perspektív profesijného správania
- prináša vyššie uspokojenie z práce, zvýšenie jej kvality a efektivity
- je miestom, kde prichádza k lepšiemu chápaniu seba samého, k rozpoznaniam a zabezpečeniu svojich potrieb a tým aj prevencii pocitu osamelosti, bezradnosti, bezmocnosti vo svojej práci a tým aj prevencii syndrómu vyhorenia

- na supervízii sa najčastejšie riešia prípady klientov, situácií, ťažkostí v komunikácii či otázky ohľadom vlastných neistôt a pochybností
- supervízor vytvára spolu s účastníkmi taký priestor vzájomného bezpečia, aby mohli o náročných témach otvorene rozprávať a nemuseli sa báť kritiky
- zdieľajú sa príklady dobrej praxe.

Supervízia, ktorá sa realizuje pravidelne je integrálnou zložkou poskytovania poradenstva. Pravidelná supervízia na všetkých úrovniach je reálne vnímaná ako nástroj učiaceho sa pracoviska. Realizuje sa individuálne, skupinovú formou, v prípade krízových udalostí môže byť realizovaná krízová supervízia, resp. supervízia krízového prípadu, alebo tímová supervízia.

Pri individuálnej supervízii supervízor skúša, interpretuje, objasňuje pocity supervidovaného, vďaka čomu hľadá supervidovaný vlastnú orientáciu rozboru svojej skúsenosti. Ide o špecificky zameranú supervíziu, keď sa supervízor venuje len jednému klientovi a pomáha mu riešiť jeho špecifické problémy. Môže ísť o stagnáciu v práci, neschopnosť nájsť východisko pri riešení stavu, situácie, perspektív klienta alebo prílišné emocionálne puto s ním, obavy, výčitky za neúspech pri využití rôznych intervencií v poradenskom

alebo terapeutickom procese. Môže tiež ísť o únavu, vyčerpanosť supervidovaného alebo o zdeformované vzťahy a nevyriešené konflikty so spolupracovníkmi. Supervízor vytvára priestor na spätnú väzbu a tým posilňuje učenie a nápravu vlastných chýb. Schavel (2013) píše, že individuálne supervízie majú výhodu v individuálnom prístupe, vytvára sa bližší vzťah. Vzniká väčšia otvorenosť medzi supervízorom a supervidovaným a môžu sa sústrediť na jedinečný problém supervidovaného.

Supervízor pomáha poradcovi do hĺbky premýšľať o aspektoch svojej praxe, a podporuje jeho osobnú vynaliezavosť, aby bola ešte efektívnejšia, bezpečnejšia a etickejšia. (Ragasová, 2021) Pri skupinovej supervízii je úloha supervízora prerozdeliť podpornú, riadiacu a vzdelávaciu zodpovednosť medzi všetkými členmi skupiny. V skupinovej supervízii sú na rozdiel od individuálnej výhody ekonomické, časové, vzniká vzájomná podpora medzi supervidovanými. Ukazuje sa širší rozsah možností riešenia, vstupov a reflexii. (Ragasová, 2021) Pri skupinovej supervízii je skupina supervidovaných pracovníkov s podobnými potrebami prepojená, takže nemusia pochádzať z jedného pracoviska. Výhodou skupinovej supervízie je hospodárne využitie času, financií a odbornosti. Skupina poskytuje podpornú atmosféru, kde sa noví pracovníci môžu podeliť o svoje obavy pričom zistia, že aj ostatní čelia podobným problémom.

Supervidovaní ťažia z reflexií kolegov, spätnej väzby a príspevkov a supervízor má možnosť otestovať svoje emocionálne alebo intuitívne reakcie na príspevky sledovaním, či všetci členovia skupiny reagujú rovnako. Jednou z foriem skupinovej supervízie je tzv. balintovská skupina. Takáto forma predstavuje metódu na pomoc a skvalitnenie práce poradcu. Balintovské skupiny sú vedené tak, aby si poradcovia uvedomili z vlastných postojov, zážitkov alebo správania bariéry, ktoré im bránia lepšie poskytovať svoju službu. Počas stretnutia ide o uvedomenie si vlastných protiprenosov a nahliadnutie do nevedomých motivácii a osobnej emocionálnej motivácie.

Tímová supervízia sa týka skupiny zamestnancov z jedného pracoviska v reálnej štruktúre a hierarchii kariérového rebríčka vrátane vedúcich, manažérov aj prípadných „dohodárov“, dobrovoľníkov a študentov na praxi. Tímová supervízia prebieha počas bežného pracovného dňa v reálnom prostredí, kde supervízor pozoruje, cielene pracuje so zamestnancami na zlepšovaní ich vzájomných vzťahov, optimalizácii vzorcov správania a zefektívňovaní práce celého tímu. Cieľom je vyriešiť konkrétny pracovný problém, zvládnuť a zosúladiť správanie spojené s danými profesionálnymi rolami, objasniť nedorozumenia a naučiť zúčastnených riešiť pracovné konflikty.

Obsah supervízneho stretnutia vzniká na základe dialógu supervízora a supervidovaného a môže

reagovať na aktuálne dianie v pracovnom procese. Na základe procesu prípravy programu supervízie sú identifikované viaceré témy sociálnych poradcov, ktoré môžu tvoriť tematické oblasti supervíznych stretnutí:

- asertívna komunikácia na pracovisku (klientmi aj poradcami);
- práca s klientom s rizikovým správaním (agresívny, nespokojný a pod.);
- reagovanie na sťažovanie sa niektorých klientov;
- etika a vzájomné rešpektovanie práv klientov;
- používanie odborných metód;
- poradenský proces;
- supervízia konkrétneho prípadu klienta.

Pocit zmysluplného osobnostného rastu môže sociálnym poradcom posilniť v ich náročnej práci. Zdá sa, že hlavná úloha supervízorov je pomáhať sociálnym poradcom odpojiť sa od svojich rutinných postupov, metód a štýlu myslenia a vytvárať tak optimálne podmienky, v ktorých je pracovník schopný hľadať nové, kreatívne nápady, ako pristupovať ku svojim klientom a k ich vzájomnému vzťahu.

Záver

V tomto článku sme sa venovali téme supervízie, konkrétne prínosu supervízie pre

skvalitnenie kompetencií práce sociálnych poradcov v poradenskom procese. Pozitívny prínos supervízie ako takej je práve to, že supervízia sa nezameriava iba na kompetencie, ale má široké zameranie a rieši aj špecifické témy sociálnych poradcov.

V súčasnej dobe je neustály nárast dopytu po poskytnutí poradenskej služby. Od poradcu sa očakáva, že vhodnými prístupmi klientovi pomôže nájsť jeho vlastné riešenie, očakáva sa kvalitná a profesionálna služba. Poradcovia sú často vystavený emóciám, ťažším a zložitým situáciám klienta. Veľakrát sa stáva, že klienti očakávajú od poradcu okamžité vyriešenie svojich problémov, čím na neho kladú veľkú psychickú záťaž. To, ako sociálny poradca reaguje na stresy vyplývajúce z náplne práce, z rozdielov medzi vlastnými očakávaniami a realitou skutočnosti má vplyv i na možnosť vzniku syndrómu vyhorenia. Pomoc pri redukcii stresu môže poskytnúť supervízor. Preto supervízia vedená zaškoleným supervízorom v praxi poradcov je nutnosťou. Supervízia je potrebná aj ako nástroj rozloženia problému klienta, pohľadu poradcu a nájdenie viacerých riešení, rozvoj a zlepšenie kvality poradenského procesu. Poradca tiež potrebuje oporu, reflexiu na vlastnú prácu, ale aj zdroj informácií k rastu a zlepšeniu poskytovanej služby. V neposlednom rade je však potrebné, aby sa supervízia organizovala, čo napriek uzákoneniu bohužiaľ nie je samozrejmosťou v každej organizácii alebo zariadení.

Zoznam bibliografických odkazov

- BEDNÁŘOVÁ, Zdena – PELECH, Lubomír. 2003. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. 2003. Brno: Doplněk. 99 s. ISBN 80-7239-148-8.
- BÄRTLOVÁ, Eva. 2007. *Supervize v sociální práci*. Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická UJEP, 2007. 62 s. ISBN 978-80-7044-952-3.
- DOKTOROV, Anton. 2021. *Supervízia v pomáhajúcich profesiách a potreba jej legislatívneho rámca na Slovensku*. In Sociálno-zdravotnícke spektrum. November 2021, Dostupné na internete: (szspektrum.eu)
- GABURA, Ján. 2005. *Sociálne poradenstvo*. Bratislava: OZ Sociálna práca, 2005. 221 s. ISBN 80-89185-10-X.
- GABURA, Ján – MYDLÍKOVÁ, Eva. 2004. *Vedenie sociálneho prípadu*. Bratislava: ASSP, 2004, 125 s. ISBN 80-968713-2-3.
- GABURA, Ján. - PRUŽINSKÁ, Jana. 1995. *Poradenský proces*. 1.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. 147 s. ISBN 80-85850-10-9.
- JAYASINGHE, Romes. 2020. *Therapyroute: The importance of counselling supervision by Jayasinghe*.
- MATOUŠEK, Oldřich. 2003. *Metódy a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.
- MOKRÁŇOVÁ, Zlatica. 2013. *Súvislosti syndrómu nudy a vyhorenia u sociálnych*

pracovníkov. In: Profesionalita, perspektivy a rozvoj sociální práce. Hradec Králové: Gaudeamus, 2013, s. 186- 194. ISBN 978-80-7435-359-8.

MYDLÍKOVÁ, Eva – GABURA, Ján - SCHAVEL, Milan. 2002. *Sociálne poradenstvo*. Bratislava: ASSP. 68 s. ISBN80-968713-1-5.

NOVOSAD, Libor. 2009. *Poradenství*. Praha: PORTÁL, s.r.o. 2009. 272 s. ISBN 978-80-7367- 509-7.

OLÁH, Michal – SCHAVEL, Milan – TOMKA, M. 2008. *Príručka pre skvalitnenie supervízie v detských domovoch*. Asociácia vzdelávateľov v sociálnej práci. 1. vyd. 2008. Bratislava. 35 s. ISBN 978- 80-969905-0-4.

RAGASOVÁ, Milada. 2021. *Supervízia v poradenskom a terapeutickom procese*. In Sociálno - zdravotnícke spektrum. December 2021, Dostupné na internete: (szspektrum.eu)
SCHAVEL, Milan. 2010. *Kvalita vzdelávania pracovníkov v oblasti sociálnej práce. Biblicko teologické a sociologické východiská*. In Zborník príspevkov z medzinárodnej vedeckej konferencie. Prešov: Pravoslávna bohoslovecká fakulta Prešovskej univerzity v Prešove, 2010.
SCHAVEL, Milan - HUNYADIOVÁ, Stanislava - KUZYŠIN, Bohuslav. 2013. *Supervízia v sociálnej práci. Teória, prax a výskum*. Bratislava: Spoločnosť pre rozvoj sociálnej práce, 2013. 206 s. ISBN 978-80-971445-0-0.

TOKÁROVÁ, Anna. 2003. *Sociálna*

práca, kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce. Prešov: FFPU Akcent print, 2003. 573 s. ISBN 80-968367-5-7.

VENGLÁŘOVÁ, Martina. 2013. *Supervize v ošetrovateľskej praxi*. Praha: GRADA Publishing, 2013. 104 s. ISBN 978-80-247-4082-9.

Zákon č. 195/1998 Z. z. o sociálnej pomoci v znení neskorších predpisov

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:

Svetlana Durkajová, PhDr.

Rodinná poradňa – psychologicko
- poradenské služby pre
jednotlivcov, páry a rodiny
Námestie Slobody č. 26/10, 066
01 Humenné

e-mail: ropo.he@upsvr.gov.sk

Odborný profil autorky:

Autorka článku je akademickým vzdelaním sociálna pracovníčka, pôsobí ako odborná sociálna poradkyňa v Rodinnej poradni v Humennom cez národný projekt Rodinné poradne – poradensko psychologické služby pre jednotlivcov, páry a rodiny vznikol, aby mohol poskytnúť

bezplatné odborné poradenstvo pre každého, kto ho potrebuje. Ukončila štúdium sociálnej práce na Filozofickej fakulte Prešovskej univerzity v Prešove. Pokračovala v rigoróznom konaní na Vysokej škole sv. Alžbety v Bratislave, kde sa venovala téme penitenciárnej a postpenitenciárnej starostlivosti. Profesionálnu prax začala v roku 2004 ako sociálna poradkyňa na Úrade práce, sociálnych vecí a rodiny v Humennom. Neskôr pracovala 14 rokov ako sociálna kurátorka pre plnoleté fyzické osoby na Úrade práce, sociálnych vecí a rodiny v Humennom, kde poskytovala základné a špecializované sociálne poradenstvo pre špecifickú cieľovú skupinu. Celoživotne sa vzdeláva a absolvovala viaceré kurzy: Administratívny systém úradu, Tvorba projektov a projektový manažment, Poradenské zručnosti, Prezentačné zručnosti, Rozvoj sociálnych kompetencií – zamestnanci, Sociálno-psychologický výcvik, Prevencia proti vyhoreniu, Vedenie rozhovoru s klientom a komunikačné zručnosti, Práca s rizikovým klientom, Prípadová sociálna práca s rodinou, Zisťovanie názoru dieťaťa, vedenie rozhovoru s dieťaťom, Efektívna komunikácia.