

Supervízia a jej význam pre pomáhajúce profesie

Supervision and relevance to the helping professions

Erik Vároši

Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny

Recenzent/Review: Andrea Podešvová, MBA

Asociácia DAPHNE na ochranu obetí násila

Abstrakt: Efektívna a systematická supervízia, môže byť jednou z účinných metód odbornej prípravy, podpory a rozvoja pracovníkov, skvalitnenia práce organizácie, ako aj predchádzania nežiadúcich dopadov profesie. Vzťah medzi efektívnou supervíziou a znížením príznakov vyhorenia potvrdili rôzne výskumy. Biopsychosociálny rámec pre spokojnosť pomáhajúcich profesií má potenciál prispieť k rozvoju na dôkazoch založených preventívnych a intervenčných praktík, ktoré riešia potreby pracovnej sily (napr. syndróm vyhorenia, fluktuáciu, stres). Z pohľadu uvedeného holistického prístupu, by sa supervízia pre organizácie pomáhajúcich profesií mala stať súčasťou kľúčových procesov prebiehajúcich v organizácii.

Kľúčové slová: pomáhajúce profesie, spokojnosť zamestnanca, stres, supervízia, syndróm vyhorenia

Abstract: Effective and systematic supervision can be one of the effective methods of professional training, support and development of workers, improvement of the organization's work, as well as prevention of undesirable effects of the profession. The relationship between effective supervision and reduced burnout symptoms has been confirmed by various researches. A biopsychosocial framework for helping professions satisfaction has the potential to contribute to the development of evidence-based prevention and intervention practices that address workforce needs (burnout syndrome, stress). From the point of view of the mentioned holistic approach, supervision for organizations of helping professions

should become key processes taking place in the organization.

Key words: burnout syndrome, employee satisfaction, helping professions, stress, supervision

Úvod

Pomáhajúce profesie musia naplňať množstvo úloh vyplývajúcich zo samotnej profesie, platnej legislatívy a úloh, ktoré stanovujú zastrešujúce organizácie či zamestnávateľ. Pracovník v pomáhajúcej profesii, musí byť vyzbrojený nielen dostatočnými vedomosťami a spôsobilosťami, ale aj značnou dávkou trpezlivosti, energie, zmyslom pre zodpovednosť, precíznosťou, životným optimizmom a láskou k vykonávanej profesii. Pomáhajúce profesie pracujú primárne s ľuďmi v psychosociálnom poli, ich základnou metódou je komunikácia, práca so vzťahmi, práca s emóciami a vnímaním, podpora rozvoja klienta. Mnohé štúdie preukázali, že pomáhajúce profesie akými sú napr.: sociálna práca, psychológia, špeciálna pedagogika, liečebná pedagogika a pod., sú vystavené mnohonásobne väčšiemu stresu či syndrómu vyhorenia, preto majú svoje opodstatnenie rôzne nástroje podpory. Jednou z účinných metód odbornej prípravy, podpory a rozvoja pracovníkov a finálne aj klientov, skvalitnenia práce

organizácie, ako aj predchádzania nežiadúcich dopadov profesie, zmenou profesionálneho „ja“, stretnutím odborníka s odborníkom, môže byť efektívna a systematická supervízia.

Význam supervízie pre pomáhajúce profesie

Definícií supervízie je celé spektrum a ťažko vybrať jedinú, ktorá vystihuje celú škálu jej významov. Supervízia v pomáhajúcich profesiách sa chápe ako spolupráca supervízora a supervidovaného, ktorá je zameraná na aspekty profesie supervidovaného týkajúce sa jeho spolupráce s klientom, so spolupracovníkmi a podmienok jeho práce v organizácii. Aktivity supervízora sa zameriavajú smerom k pracovníkovi, aby efektívne pracoval a plnil svoje pracovné úlohy (Maroon, Matoušek, Pazlarová, 2007 In: Gabura, 2018). Supervízia je nadhľad, ktorý pracovník nutne potrebuje, aby dokázal spracovať všetky prichádzajúce podnety a informácie (Úlehla, 2007). Supervízia je poradenskou metódou, ktorá sa využíva pre zabezpečenie a zvýšenie kvality profesijnej činnosti resp. kompetencie sociálnych pracovníkov. Svojimi funkciami vzdelávacou (formatívnou), podpornou (restoratívnou), administratívnu (riadiacou, normatívnou), ale aj mediačnou

(Ručková a kol., 2021) dokáže individuálnym či skupinovým prístupom riešiť množstvo vznikajúcich či vzniknutých problémov.

Cieľmi supervízie sú najmä: skvalitnenie práce, predchádzanie stresom, zvládanie agresivity, podpora sebapoznania a riešenia konfliktov s prijímateľmi pomoci, smerovanie k primeraným riešeniam problémov, hľadanie alternatívnych riešení, dohody, zhody, podpora odborného rastu, smerovanie k dobrej klíme a pohode v tímoch, k prenášanju pozitívnej atmosféry do celej organizácie, podpora empatie, zlepšovanie porozumenia, synergické pôsobenie, optimalizácia vzťahov a dosahovanie rovnovážnosti v nárokoch na prácu v tímoch, podpora budovania trvalo udržateľnej potreby zamestnancov angažovať sa v supervíznych aktivitách (Ručková, Oláh, 2021). J. Gabura (1995) medzi hlavné ciele zaraďuje verifikáciu alternatív a správnosti pri práci s klientom, rodinou alebo skupinou, rozširovanie možností a alternatív práce s určitým prípadom, korigovanie neefektívnych postupov, prevenciu poškodzovania klientov poradcom, učenie a zbieranie skúseností.

Supervízia a holistický rámec podpory pomáhajúcej profesie

Profesionál v pomáhajúcich profesiách aj v úlohe supervízora, získava kompetencie ovplyvňovať životy svojich kolegov, ich názory, postoje, vnímanie a rozhodovanie v rôznych životných situáciách t.j. mal by disponovať morálnymi hodnotami, dodržiavať etické princípy a ciele etického kódexu supervízie, disponovať osobnostnými predpokladmi, profesionálnymi znalosťami, charakteristikami kvalitného supervízora a silným systémom sociálnej opory. Mnohé štúdie preukázali, že pomáhajúce profesie sú vystavené mnohonásobne väčšiemu stresu než v iných oblastiach, zároveň často spôsobeným aj vzťahmi v organizácii, kde im chýbajú jasne definované a dosiahnuteľné ciele, uznanie, atmosféra dôvery či konštruktívna spätná väzba.

Vzhľadom na túto rôznorodú záťaž v oblasti pomáhajúcich profesií je význam supervízie nepopierateľný v oblasti sociálnej opory, zvládanie záťažových situácií (copingové stratégie), reflexie a sebareflexie, motivácie či psychohygieny. Supervízia sleduje z hľadiska svojej problematiky skvalitňovanie práce, predchádzanie chybám a prináša alternatívne postupy.

Supervízia bráni upadať do stereotypov, prináša širšie pohľady na riešenie problémov, umožňuje reflexiu a porozumenie vzťahom, organizačným procesom a podporuje riešenie možných problémov vyplývajúcich z kultúry organizácie, vedenia, hodnotenia, komunikácie a môže svojimi prístupmi eliminovať javy ako šikana, mobbing, stres, konflikty a ich zvládanie. Supervízia je učenie sa skúsenosťou, kvalitným prostriedkom ďalšieho vzdelávania, odbornou kontrolou práce, minimalizáciou neistôt, emocionálnou ventiláciou, profesionálnou podporou či prevenciou syndrómu vyhorenia, ako uvádza G. Ručková (2021).

Pracovná sila je najcennejším aktívom pre väčšinu organizácií a najmä pomáhajúce profesie. Svetová zdravotnícka organizácia (WHO, 2019) zdôrazňuje, že stresujúce a náročné pracovné podmienky majú negatívne účinky na zdravie a duševné zdravie pracovníkov. Už v roku 2019 zaradila WHO do Medzinárodnej klasifikácie chorôb (MKCH-11) pracovné vyhorenie ako profesijný jav ovplyvňujúci zdravotný stav pracovníkov. Výskumy zamerané na zdravie a spokojnosť pracovnej sily, založené na predpoklade, že prežívané fyzické, emocionálne, psychologické a

sociálne skúsenosti majú vplyv na zdravie a spokojnosť pracovníkov, zdôrazňujú potrebu budovania podporujúcich pracovných podmienok, odolnosti, empatie a spokojnosti pracovníkov, aby dokázali čeliť dopadom syndrómu vyhorenia, traumy či stresu. Spokojnosť zamestnancov má merateľný finančný vplyv na náklady, na zdravotné poistenie, produktivitu, absenciu či udržanie zamestnancov. Kim a Kao (2014) v metaanalýze o fluktuácii zistili, že indikátory spokojnosti (well-being) – stres, emocionálne vyčerpanie (vyhorenie z práce, bezpečnosť na pracovisku a iné) – mali najsilnejší vplyv na fluktuáciu, viac ako plat, pracovné nároky a vyťaženosť. Sekundárna trauma, ďalší indikátor spokojnosti zamestnancov, sa tiež spája s fluktuáciou pracovníkov (Middleton, Potter, 2015 In: Lizano a kol., 2021).

Uvádzaný biopsychosociálny rámec (Obrázok 1) zahŕňa tri kľúčové dimenzie spokojnosti pracovníkov v pomáhajúcich profesiách: (a) fyzická spokojnosť (napr. sekundárny traumatický stres), fyzická bezpečnosť na pracovisku a zdravie); b) psychická spokojnosť (napr. psychická bezpečnosť, spokojnosť s prácou, inklúzia a rovnosť); a c) sociálna spokojnosť (napr. supervízna podpora, efektívnosť pracovného života). Biopsychosociálny

rámec berie do úvahy, že pochopenie spokojnosti pracovníkov pomáhajúcich profesií si vyžaduje komplexnejšie chápanie vplyvov, čo zahŕňa mnohostranné pracovné nároky, s opakovanými skúsenosťami s traumou, vysokou pracovnou záťažou, časovým tlakom, legislatívnymi, politickými a byrokratickými vplyvmi a pod., preto dávame do pozornosti komplexnejší rámec, súvisiaci s významom supervízie a zodpovednosťou organizácií, prečo je dôležité a aký význam má, vytvárať zamestnancom podporné a bezpečné pracovné prostredie.

Obrázok1 Biopsychosociálny rámec pracovnej spokojnosti (well-being) zamestnanca.



Zdroj: Lizano E.L., Amy S. He, Leake R., 2021.
Preložené, vlastné spracovanie.

Fyzická pohoda je prvou dimenziou a zahŕňa: všeobecné fyzické zdravie, bezpečnosť na pracovisku a sekundárny

traumatický stres (STS). Bezpečnosť na pracovisku a STS ovplyvňujú fyzickú aj psychickú pohodu. STS sa považuje za potenciálny vedľajší produkt práce s klientmi, ktorí zažili traumatizáciu, pričom vyššie úrovne STS medzi pracovníkmi pomáhajúcich profesií korelovali s väčšou pravdepodobnosťou opustenia pracoviska. Psychická spokojnosť je druhou dimenziou a zameriava sa na spokojnosť s prácou, psychickú bezpečnosť, pracovný stres, pracovné vyhorenie a inklúziu na pracovisku. Pracovné vyhorenie bolo spojené s vyššou fluktuáciou (Kim & Kao,2014) a emocionálne vyčerpanie medzi pracovníkmi pomáhajúcich profesií (vyhorenie z práce), čo prispelo k menej pozitívnym výsledkom práce s klientom.

Tretiou dimenziou je sociálna spokojnosť, kde je sociálna podpora/opora jednou z najdôležitejších, so schopnosťou podporovať zdravie a znižovať stres. Výskumy ukazujú, aké dôležité sú zdravé a podporujúce pracovné vzťahy s kolegami a nadriadenými pre celkovú spokojnosť zamestnancov (Kim, Kao, 2014). Supervízna podpora bola tiež skúmaná vo výskumoch (Kim, Kao, 2014) a zistenia preukázali vyššiu spokojnosť pri podporujúcich (inkluzívnych) vzťahoch s nadriadenými, so spokojnosťou v práci a jej udržaním. Podpora supervízora vo

výskume pomáhajúcich profesií (Kim & Kao, 2014) zistila vyššiu spokojnosť a podporné vzťahy s nadriadenými so spokojnosťou s prácou a jej udržaním (Lizano a kol., 2021). Vzťah medzi efektívnou supervíziou a znížením príznakov vyhorenia potvrdili výskumom Edwardsová et al. a Jenkins et al. (Gabura, 2018). Vytvorenie organizačnej klímy, ktorá komplexne podporuje spokojnosť zamestnancov a berie do úvahy holistický rámec spokojnosti, by mohlo byť kľúčové pre podporu udržania zamestnancov (Lizano a kol., 2021).

Na úrovni zamestnancov súhlasíme s tým, ako uvádzajú vo svojej štúdií Lizano E.L., Amy S. He, Leake R. (2021) inšpiratívnu stratégiu na podporu celkovej spokojnosti zamestnancov v rámci uvedeného biopsychosociálneho rámca pracovnej spokojnosti (well-being), v rámci ktorej by práve supervízia dokázala byť nápomocná vo všetkých uvádzaných úrovniach. Pracovníci v pomáhajúcich profesiách majú právo na kvalitné pracovné prostredie, organizácie ktoré sa starajú o spokojnosť pracovnej sily a vážia si ľudské bytosti, prostredie v ktorom môžu prosperovať nielen preto, že to zníži náklady alebo zabezpečí lepšie výsledky ich práce s klientom, ale aj preto, že je to etický imperatív. Organizačné

stratégie uvádzané v štúdií na podporu spokojnosti pracovnej sily, ktoré zahŕňajú všetky dimenzie spokojnosti pracovníkov s dôrazom na rozvoj pracovnej sily a celkovej spokojnosti v pomáhajúcich profesiách:

- **Fyzická spokojnosť** - preventívne opatrenia na udržanie fyzickej bezpečnosti zamestnancov, identifikovanie a riešenie sekundárneho traumatického stresu prostredníctvom hodnotenia, školenia, zabezpečenia dostupnosti služieb duševného zdravia, intervencií pre zamestnancov, ktorí zažili traumatickú udalosť. Vypracovanie plánu starostlivosti o seba pre všetkých zamestnancov, ktorý zahŕňa konkrétne kroky na udržanie fyzickej a emocionálnej pohody, identifikáciu symptómov sekundárneho traumatického stresu a využitie času dovolenky a choroby.
- **Psychologická spokojnosť** - vytvorenie psychologicky bezpečnej organizačnej klímy s podporou zamestnancov na všetkých úrovniach, aby sa rozhodovali, učili sa z chýb a pýtali sa „Čo sa pokazilo? bez zahanbenia, alebo obviňovania jednotlivcov, keď sa stanú chyby, alebo rozhodnutia nemajú zamýšľané pozitívne výsledky, vytváranie

príležitosti na profesionálny rozvoj zamestnancov na všetkých úrovniach vrátane nástupu, školenia, mentoring a koučing, poradenstva, aby sa zabezpečilo, že zamestnanci budú podporovaní pri získavaní zručností, ktoré potrebujú, aby boli v práci efektívni. Poskytnutie zdrojov, ktoré potrebujú na vykonávanie práce, primerané množstvo prípadov a monitorovanie pracovného zaťaženia, podporovanie mobilnej a flexibilnej pracovnej sily, investovanie do technológií, dohľadu a podporných štruktúr.

- **Sociálna spokojnosť** - vytvorenie inkluzívnej a spravodlivej organizačnej klímy, v rámci podporovania, vzdelávania a napredovania, pracovné skupiny založené na problémoch, stratégie distribučného vedenia, zabezpečenie pravidelnej supervízie a prístupu k pracovnej podpore podľa potreby a predchádzanie syndrómu vyhorenia. Vytváranie príležitostí na spoločenské stretnutia a oslavy životných udalostí, pracovných úspechov pomocou virtuálnych platforiem či osobne, ak je to potrebné pre zamestnancov pracujúcich na diaľku, vytvorenie organizačnej štruktúry, ktorá využíva tímové

prístupy pre pracovný tok a efektívnosť aj pre operatívnu podporu.

Záver

Biopsychosociálny rámec pre spokojnosť pomáhajúcich profesií aj uvedené organizačné stratégie majú potenciál prispieť k rozvoju na dôkazoch založených preventívnych a intervenčných praktík, ktoré riešia potreby pracovnej sily (napr. syndróm vyhorenia, fluktuáciu, stres), zároveň zdôrazňujú význam efektívnej a systematickej supervízie. Ako uvádza Gabura (2018, s.61) supervízia v organizáciách väčšinou začína ako učenie s jednou slučkou, avšak z pohľadu uvedeného holistického prístupu, by sa supervízia pre organizácie pomáhajúcich profesií mala stať súčasťou kľúčových procesov prebiehajúcich v organizácii. Stať sa organizáciou zameranou na zmenu, ktorá využíva supervíziu na celoživotný rozvoj profesionálnych kompetencií a zručností pracovníkov s využitím vlastného potenciálu, na zefektívnenie pracovných procesov a produktívnu organizačnú zmenu s finálnym vyústením supervízie a to spokojnosťou klienta, pracovníka aj celej organizácie.

Zoznam bibliografických odkazov:

- [1] GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J., 1995. *Poradenský proces*. Praha: Slon, 1995. 147 s. ISBN 80-85850-10-9.
- [2] GABURA, J., 2018. *Supervízia v pomáhajúcich profesiách*. Nitra: UKF, Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva. 323 s. ISBN 978-80-558-1260-1.
- [3] KIM, H., KAO, D., 2014. A meta-analysis of turnover intention predictors among US child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 47, 214–223.
- [4] LIZANO, E. L., HE, A. S., Robin LEAKE, R., 2021. *Caring for Our Child Welfare Workforce: A Holistic Framework of Worker Well-being*, Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance, 45(4), 281-292.
- [5] MIDDLETON, J. S., POTTER, C. C., 2015. Relationship between vicarious traumatization and turnover among child welfare professionals. *Journal of Public Child Welfare*, 9(2), 195–216.
- [6] RUČKOVÁ, G., 2021. *Supervízia pre prax*. Bratislava: Akadémia humanitných a medzikultúrnych štúdií Edith Steinovej, n.o. 140 s. ISBN 978-80-973898-8-8.
- [7] ÚLEHLA, I., 2007. *Umění pomáhat. 2.* vyd., Praha: Slon, 2007. 128 s. ISBN 978-80-86429-36-6.

Kontakt na autora:

Erik Vároši

Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny

Svoradova 1, 811 03 Bratislava

Jarabinkova 8/A, 821 09 Bratislava

e-mail: erikvarosi@gmail.com

Odborný profil autora:

Vzdelanie

2003 – 2008 Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, Palackého 1, 811 02 Bratislava - magisterské štúdium

Pracovné skúsenosti

2017 – Koordinátor ochrany detí pred násilím, Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny

2016 – 2017 Terénny sociálny pracovník, Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny

2013 – 2014 Samostatný radca, Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny Bratislava

2011 – 2013 Sociálny pracovník, O.Z. Domov Dúha – Krízové stredisko

2010 – 2010 Sociálny pracovník, O.Z. Návrat