

**VYSOKÁ ŠKOLA ZDRAVOTNÍCTVA A SOCIÁLNEJ PRÁCE SV. ALŽBETY
V BRATISLAVE**

Ústav sociálnych vied a zdravotníctva bl. Z. Mallu v Košiciach

Supervision days in 2021

Zborník z medzinárodnej vedeckej on-line konferencie

Užhorod 2022



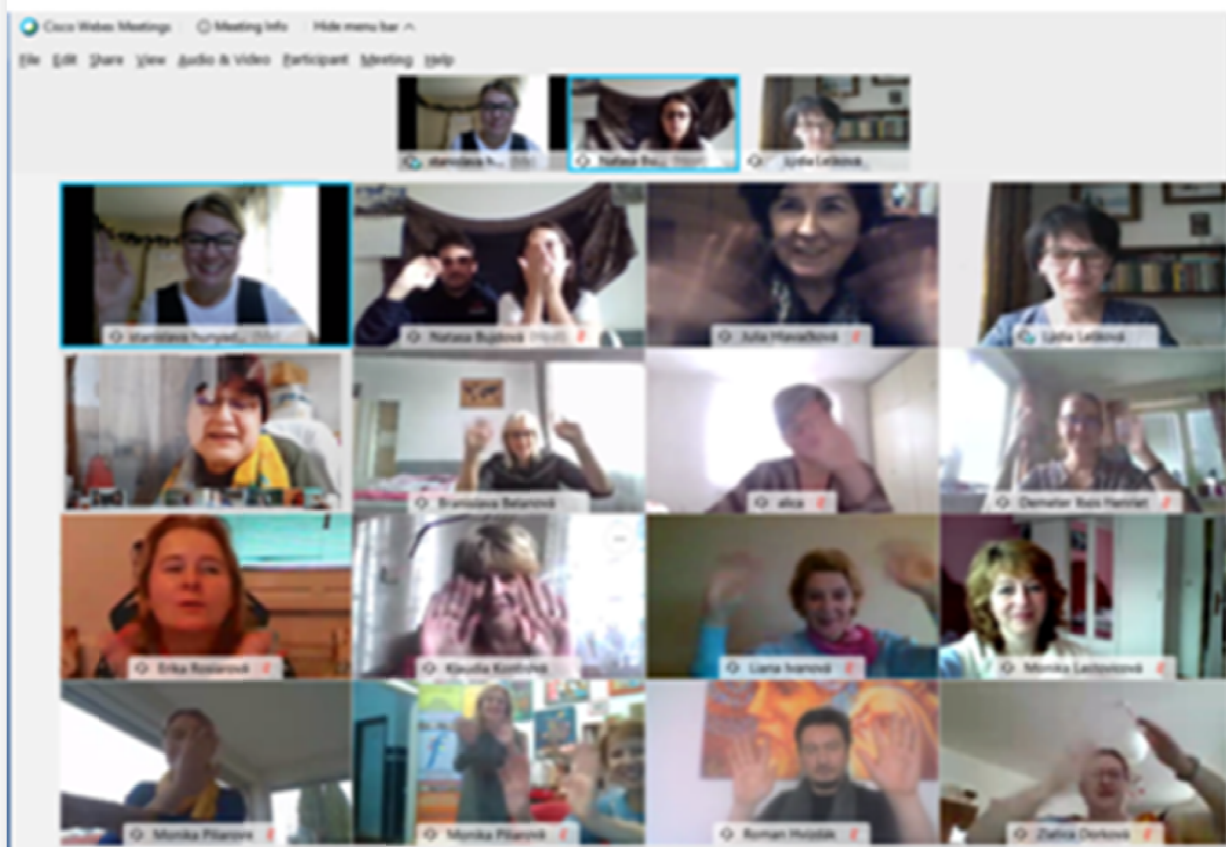
Šiesta medzinárodná konferencia

Supervision days in 2021

Reziliencia / supervízia a prevencia syndrómu vyburnenia

26. – 27. november 2021

Usporiadajúce inštitúcie	Záštita nad konferenciou
<p>Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave Ústav bl. Z.G. Maldu Košice Transcarpathian State University, Ukraine Katedra kresťanské sociálnej práce, Cyrilometodijská teologická fakulta Univerzita Palackého v Olomouci Teologická fakulta Košice, Katedra spoločenských vied Katólicka univerzita v Eszombergu Prešovská univerzita v Prešove, Právoslávna bohoslovenská fakulta Gréckokatolícka charita Prešov OZ Zkaldenia, Gelnica</p>	<p>prof. MUDr. Vladimír Krčmář, DrSc., emeritný rektor VŠZaSP sv. Alžbety Bratislava prof. MUDr. Juraj Bensek, PhD., MPH rektor VŠZaSP sv. Alžbety PhDr. Soňa Gaborešáková, šéfa tajomníka MPSVaR SR Doc. PhDr. Pavol Bryndiák, PhD., vedúci odboru UPSVaR Bratislava Ing. Dušan Tomáško, MBA, primátor mesta Gelnica PhDr. Peter Valčík, riaditeľ Gréckokatolíckej charity Prešov</p>
<p>Miesto konania / podľa aktuálnej pandemickej situácie Webex.com Mediaálna podpora Sociálno-zdravotná podpora www.zkaldenia.sk Riacho Mária</p>	<p>Tematické sekcie konferencie Reziliencia - radost' zo života. Posilňovanie k odolnosti a bráňevnatosťi Supersupervízia Reflexie na supervízie Terapeutické zážitkové techniky: Arteterapia, Dramatoterapia</p>
<p>Vyhlasenému účastníkoví bude zaslaná pozvánka pre spojenie</p>	<p>Kontakt zkaldenia2021@gmail.com</p>



Zborník z medzinárodnej vedeckej on-line konferencie

26. – 27. november 2021

Recenzenti

prof. dr hab. Tadeusz Bąk - Katolícka univerzita v Ružomberku, Teologická fakulta Košice

prof. dr hab. Urszula Domżał - Uczelnia Nauk Społecznych w Łodzi, Polska

doc. PhDr. Bohuslav Kuzyšín, PhD. – Prešovská univerzita v Prešove. Katedra kresťanskej antropológie a sociálnej práce Pravoslávnej bohosloveckej fakulty.

Editor:

doc. PhDr. Stanislava Hunyadiová, PhD.

doc. PhDr. Nataša Bujdová, PhD.

doc. PhDr. Ing. Lýdia Lešková, PhD.

Záštita konferencie:

prof. MUDr. Vladimír Krčméry, DrSc., emeritný rektor VŠZaSP sv. Alžbety

PhDr. Soňa Gaborčáková, Štátna tajomníčka MPSVaR SR

Ing. Dušan Tomaško, MBA, Primátor mesta Gelnica

PhDr. Peter Valíček, riaditeľ Gréckokatolíckej charity Prešov

Pre: Vysokú školu zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave

Vydalo: Polygrafické centrum Lira, Užhorod 2022

Vydanie: prvé

Počet strán: 140.

Supervízne dni neprešli odbornou jazykovou korekciou. Autori príspevkov v plnom rozsahu zodpovedajú za obsah, štylistiku a gramatiku.

© Stanislava Hunyadiová, Nataša Bujdová,
Lýdia Lešková, 2021

© Polygraph center “Lira”, 2022

ISBN 978-617-596-354-8

Vedecký výbor:

prof. PaedDr. Milan Schavel, PhD. Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, Bratislava

doc. PhDr. Stanislava Hunyadiová, PhD. Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, Bratislava, Zrkadlenie, o.z.

doc. PhDr. Nataša Bujdová, PhD. Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, Bratislava

doc. PhDr. Ing. Lýdia Lešková, PhD. Teologická fakulta Košice, Katolíckej univerzity v Ružomberku

JUDr. PhDr. Mgr. Stanislav Bujda, PhD. Zrkadlenie, o.z.

doc. PhDr. Bohuslav Kuzyšín, PhD. Prešovská univerzita v Prešove, Pravoslávna bohoslovecká fakulta.

Mgr. Zlatica Dorková, Ph.D. Cyrilometodějská teologická fakulta, Univerzita Palackého v Olomouci

PhDr. Monika Piliarová, PhD. FACILITAS n.o. Košice, Denné centrum duševného zdravia, Špecializované sociálne poradenstvo, Rehabilitačné stredisko

PhDr. Miroslav Semeš, PhD. VŠZaSP sv. Alžbety, Bratislava, Ústav Bl. P.P. Gojdiča a Bl. V. Hopku Prešov.

PhDr. Peter Valíček Gréckokatolícka charita Prešov

prof. ThDr. JCDr. Anton Fabian, PhD. VŠZaSP sv. Alžbety, Bratislava, Ústav Z.G. Mallu v Košiciach

prof. PhDr. Mária Kilíková, PhD. VŠZaSP sv. Alžbety, Bratislava, DP bl. Sára Salkaháziovej, Rožňava

prof. PhDr. Peter Vansáč, PhD. VŠZaSP sv. Alžbety, Bratislava, DP D. Trčku Michalovce

prof. PhDr. Anna Bérešová, PhD. Univerzita Pavla Jozefa Šafárika, Košice, Lekárska fakulta

doc. Natália Varga, PhD. Užhorodská národná univerzita, Ukrajina, Fakulta spoločenských vied, Katedra sociálnej práce

Predhovor

„Ak sa otvoríte najhlbším túžbam svojho srdca, uvedomíte si neuhasiteľnú túžbu po šťastí a vďaka nej odhalíte a odmietnete veľa lacných ponúk. Hľadanie šťastia je spoločné pre všetkých ľudí všetkých čias. Do srdca každého muža a každej ženy vložil Boh túžbu po naplnení. Nevšimli ste si, že vaše srdcia sú nepokojné a stále hľadajú dobro, ktoré by dokázalo uhasiť váš smäd po nekonečne?“

pápež František

Podľa pápeža Františka každý človek hľadá zmysel života, chce uskutočniť svoje sny, plány a nádeje. Tajomstvo šťastia však spočíva v tom, že sa staneme slobodnými, oslobodenými ľuďmi. Len v slobode možno prežiť plnohodnotný život prežiarovaný vzťahmi s inými ľuďmi. Podľa evanjelia každý, kto pre evanjelium opustí všetko, dostane stonásobne viac a bude dedičom večného života. Vychádzajúc z týchto slov Svätý Otec vyznačuje cestu vedúcu ku skutočnej sebarealizácii a k radosti, ktorá bolesť neobchádza, ale ju prekonáva. Podľa pápeža „kto sa modlí, prežíva pokojné dni, lebo modlitba dopĺňa ľudské úsilie“ a aj ten, kto neverí, sa môže usilovať o šťastie počúvaním, rozjímaním, veľkorysým vyjdením zo seba.

Supervízne dni sa stali už sedem rokov súčasťou životov supervízorov a starostlivosťou o svoje duševné zdravie tak, ako uvažovanie nad tým, ako obohatiť životy tých, ktorí zabezpečujú starostlivosť o ľudí v zariadeniach sociálnych služieb a detí v zariadeniach sociálnoprávnej ochrany.

V slovách pápeža Františka je spiritualita agogického procesu, ktorý je sprevádzaný v reflexiách supervízneho procesu, sebareflexii ako aj spirituálnej podobe supervízie. V stretnutiach supervízorov je prítomná radosť zo zdieľania, spoluúčasti v jednotlivých prípadoch riešených v supervízii a vzájomné obohacovanie sa názormi a postojmi k oblastiam, ktoré prežívajú.

Sumár výstupov v Supervíznych dňoch ťažko zachytáva atmosféru vypovedania každodenného života supervízorov, ktorí sa stretávajú s množstvom supervidovaných, ktorým sa snažia pomôcť nahliadať na riešenia problémov z rôznych uhlov pohľadu. Supervízia predstavuje dôležitý a neodmysliteľný nástroj pomoci sociálnym pracovníkom. Doterajšie výskumy tak ako aj teoretické poznatky dokazujú potrebu stretávania sa supervízorov aj z dôvodu predchádzania syndrómu vyhorenia, lebo len zdravý jedinec vie plnohodnotne fungovať a vykonávať svoju prácu. Momentálne už dva roky žijeme v dobe pandémie, ktorá sama o sebe pôsobí zaťažujúco nielen na klientov, pracovníkov v pomáhajúcich profesiách ale aj na samotných supervízorov. O to viac je potrebné dbať na udržiavanie zdravia supervízorov a na zvyšovanie ich profesionálnych zručností a to hlavne formou absolvovania pravidelnej supersupervízie, ktorá má tiež podpornú funkciu. Vidíme v tom obrovský význam a to nás vedie k opakovaniu každoročného stretnutia.

CONTENTS

SUPERVÍZIA NA ŠKOLÁCH	8
Stanislav Bujda	8
KOMUNIKÁCIA V POJEDNÁVACEJ MIESTNOSTI.....	17
Lea Gubová.....	17
DETERMINANTY OVPLYVŇUJÚCE KVALITU PRACOVNÉHO PROSTREDIA ZAMESTNANCOV V ZARIADENÍ SOCIÁLNYCH SLUŽIEB	23
Hlavačková Júlia.....	23
UPLATŇOVANIE PRÍSTUPU A KOMUNIKÁCIE SESTRY S PACIENTOM S DUŠEVNÝM OCHORENÍM	30
Tatiana Hrindová	30
ZMENY V POSTOJOCH K PRÁCI SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV POČAS PANDÉMIE COVIDU 19	36
Hunyadiová Stanislava, Hunyadi Stanislav	36
PRÍNOSY SUPERVÍZIE PRE SOCIÁLNEHYCH PORADCOV	50
Hunyadiová Stanislava, Czebrik Martin, Karčáková Eva	50
DOBROVOĽNÍCTVO V PROJEKTE – DOBRALINKA 24	83
Hvizdák Roman, Bujdová Nataša.....	83
MOŽNOSTI DRAMATOTERAPEUTICKÝCH TECHNÍK V PROCESSE SUPERVÍZIE.....	92
Ivanová Liana.....	92
OUTDOOROVÉ PEXESO – ZÁŽITKOVÁ RELAXAČNÁ TECHNIKA SUPERVÍZIE	102
Lešková Lýdia.....	102
SUPERVÍZIA AKO JEDNA Z MOŽNOSTÍ PREVENČIE SYNDRÓMU VYHORENIA SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV PRI PRÁCI S NEZAMESTNANÝMI.....	115
Lešková Lýdia, Dirgová Eva.....	115
SYNDRÓM VYHORENIA SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV	129
Szegefűová Mária, Bujdová Nataša	129

SUPERVÍZIA NA ŠKOLÁCH

SUPERVISION IN SCHOOLS

Stanislav Bujda

Abstrakt

Supervízia je známa pre oblasť sociálnej práce. Je povinnou zo zákona pre sociálne zariadenia. Predstavuje efektívny nástroj pri zvládaní pracovných úloh sociálnych pracovníkov a sociálnych zariadení. Supervízia je pre školy neznámou oblasťou a nijako nepredstavuje zákonnú povinnosť. Čoraz viac vyskytujúce sa problémy na školách vyvolávajú potrebu na ich efektívne riešenia. Jedným z nástrojov pri riešení problémov na školách môže byť v budúcnosti supervízia, ktorá svojou činnosťou je orientovaná na skvalitňovanie vzťahov na pracovisku.

Kľúčové slová: Supervízia. Škola. Učiteľ. Zariadenia. Zákon. Žiak.

Abstract

Supervision is known for the field of social work. It is mandatory by law for sanitary facilities. It is an effective tool for managing the work tasks of social workers and social facilities. Supervision is an unknown area for schools and does not constitute a legal obligation. The growing problems in schools raise the need for effective solutions. One of the tools for solving problems in schools in the future may be supervision, which is focused on improving relations in the workplace.

Keywords: Supervision. School. The teacher. Devices. The law. Student

ÚVOD

Supervízia na školách v súčasnosti nie je povinná zo zákona. Pre školské zariadenia je dosiaľ neznámou oblasťou. Supervízia je nevyhnutná v pomáhajúcich profesiách a nápomocná pri efektívnosti práce v sociálnych zariadeniach. Pomáha rozvoju pracovníka poskytujúceho sociálnu službu. V škole je najčastejší vzťah učiteľ – žiak. Ten, ktorý niečo vyučuje¹ a ten, ktorý to prijíma. Škola ponúka aj ďalšie typy vzťahov medzi žiakmi navzájom, medzi učiteľmi, medzi učiteľmi a vedením. Samotný vzťah učiteľ – žiak predstavuje činnosť zameranú na človeka. Preto túto pedagogickú činnosť môžeme považovať aj za sociálnu činnosť a súčasť sociálnej práce. Okrem vzdelávania sa riešia aj výchova a psychologický vývin žiakov. V súčasnosti školy

¹ Vedomosti odovzdáva ďalej.

čoraz viac čelia problémom, ktoré sa vyskytujú v rôznych podobách. Syndróm vyhorenia je sprevádzajúcim symptómom nielen pedagogického zboru, ale i samotných žiakov. Ukazuje sa, že supervízia na školách môže byť ďalším pomocným nástrojom pri efektívnom zvládaní týchto problémov a skvalitňovania vyučovacieho procesu v jej prostredí.

Zákon o supervízii

Supervízia je legislatívne upravená z. č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele a z. č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách. Je povinná pre zariadenia poskytujúce sociálne služby. Podľa z. č. 448/2008 Z. z. medzi sociálne zariadenia, ktoré poskytujúce sociálne služby patria útulky, nocľahárne, domovy na polceste, nízkoprahové denné centrá, zariadenia pre seniorov, zariadenia pre opatrovateľské služby, zariadenia podporovaného bývania, špecializované zariadenia, denné stacionáre, opatrovateľské služby, rehabilitačné strediská sociálnych služieb, krízová pomoc prostredníctvom telekomunikačných technológií, odľahčovacie služby, pomoci pri zabezpečení opatrovníckych práv a povinností, poskytovanie sociálnych služieb v integračnom centre, odľahčovacie služby, poskytovanie sociálnych služieb v integračných centrách. Supervízia sa v súčasnosti ukazuje ako mimoriadne potrebná aj v ďalších zariadeniach, ktoré nemajú povinnosť zo zákona ju realizovať.

Supervízia

Supervízia je vysoko odborná špecializovaná činnosť, nástroj profesijného rastu pomáhajúcich profesií a pomocou zvyšovania kvality sociálnych služieb. Povinnosť supervízie zo zákona vyplýva pre pracovníkov detských domovov a krízových centier,² pracovníkov zariadení sociálnych služieb.³ Supervízia sa doporučuje aj v oblasti verejnej správy, sociálno – právnej ochrany detí a sociálnej kurately, medzi ľuďmi na vedúcich pozíciách, medzi pracovníkmi neštátnych subjektov poskytujúcich prevenciu, sociálne poradenstvo a ďalšie programy, pre praktizujúcich supervízorov atď.⁴ Domievame sa, že je vhodná aj pre školy a školské zariadenia, nakoľko sú súčasťou verejnej správy a taktiež majú svoju organizačnú štruktúru. Pedagogická činnosť učiteľa je orientovaná na žiaka, teda na prácu s človekom.⁵

Supervízia patrí medzi efektívne nástroje prevencie a liečby syndrómu vyhorenia. Syndróm vyhorenia predstavuje vážny stav, kedy človek je frustrovaný výkonom profesie. To má za následok pokles motivácie, kvality práce a následne odchod z profesie, ktorá bola vybraná

² Zákon č.305/2005 z.z., Zákon o sociálno-právnej ochrane detí a sociálnej kuratele

³ Podľa z. 448/2008 o sociálnych službách Z. z.

⁴ Porov. <https://supervizia.webnode.sk/o-supervizii/> (13. 1. 2022, 15:15)

⁵ Práca s ľuďmi patrí medzi najnáročnejšie činnosti, na ktoré sa vyžaduje neustály profesijný, kvalifikačný a ľudský rast.

slobodne a na ktorú pracovník zo začiatku vykazoval vhodné vlohy. Syndróm vyhorenia nie je novodobým javom v pomáhajúcich profesiách. Výnimkou nie sú ani školy.⁶ V súčasnosti je fenoménom tejto doby pretože jeho výskyt je čoraz väčší a zvyčajná relaxácia voči tejto prepracovanosti nie je dostačujúca a prínosná. Tento závažný stav sa prejavuje aj nevyužívaním voľného času, odopieraním si vhodného oddychu a psychohygieny. Tento jav sa prejavuje na školách medzi pedagógmi a žiakmi. Ani riešením mnohých problémov v škole, nemusí dôjsť k odstráneniu syndrómu vyhorenia.⁷ Preto je tu supervízia ponúkaný ako ďalší nástroj na riešenie daného problému. Efektivita tohto nástroja závisí od mnohých faktorov a samotného prostredia školy.

Status supervízora

Supervízor je fyzická osoba, vysokokvalifikovaný odborník s vysokým odborným a ľudským potenciálom. Odbornými schopnosťami a ľudskými vlastnosťami má prispievať ku kvalitnému sociálnu poradenstvu, pomáhať pri uplatnení práv a chrániť právom chránené záujmy. Supervízor je odborník, ktorý podľa z. č. 448/2008 o sociálnych službách, § 84 ods. 7 b. a) dosiahol vysokoškolské vzdelanie v akreditovanom študijnom programe zameranom na sociálnu prácu, sociálne služby a poradenstvo, sociálnu pedagogiku, špeciálnu pedagogiku, liečebnú pedagogiku, psychológiu alebo má uznaný doklad o takom vysokoškolskom vzdelaní vydaný zahraničnou vysokou školou.⁸

Za osobu supervízora sa považuje fyzická osoba, ktorá splnila podmienku podľa zákona č. 448/2008 o sociálnych službách, §84 ods. 4 písm. b) a absolvovala odbornú akreditovanú prípravu supervízora v oblasti sociálnej práce alebo poradenskej práce v rozsahu najmenej 240 hodín. Kvalifikovaný supervízor má nadobudnuté skúsenosti z predchádzajúcej vlastnej praxe pri práci s klientom. „Supervízor je expertom na proces, organizuje príležitosť k reflexii práce supervidovaných a za pomoci výberu vhodnej podpornej supervíznej štruktúry napomáha k nachádzaniu nových možností, perspektív a nadhľadu.“⁹

⁶ Voľakedy sa daný syndróm považoval za prepracovanosť, na ktorú sa vyžadoval oddych. Je to však niečo závažnejšie a samotný oddych častokrát nestačí.

⁷ Syndróm vyhorenia by mal byť v rámci supervízie riešený ako jedno z prvých problémov.

⁸ Učiteľstvo predstavuje absolvovanie vysokoškolského humanitného odboru 2. stupňa.

⁹ <https://assp.sk/supervizia/> (10. 2. 2022, 17:15)

V rámci školského prostredia môže byť supervízor sociálny pracovník z externého prostredia. V praxi odporúčame aj supervízorov – odborníkov, ktorí majú ukončené vysokoškolské štúdium v oblasti pedagogiky, keďže daný vyštudovaný odbor im pomáha lepšie orientovať sa v prostredí škôl. Supervidovanými môžu byť v tomto smere žiaci, učitelia, vedenie školy a ďalší školskí zamestnanci.

Význam supervízie na školách

Každá škola je zložená zo žiakov, učiteľov, vedením, pedagogických a nepedagogických zamestnancov. Pod pojmom žiak sa podľa z č. 245/2008 Z. z. §2, bod c. rozumie fyzická osoba vo veku najviac 26 rokov veku, ktorá sa zúčastňuje na výchovno-vzdelávacom procese v základnej škole, strednej škole, v škole pre deti a žiakov so špeciálnymi výchovno-vzdelávacími potrebami a základnej umeleckej škole; žiakom je aj fyzická osoba od 27 rokov veku, ktorá sa zúčastňuje na výchovno-vzdelávacom procese v nadväzujúcej forme odborného vzdelávania a prípravy. Žiak podlieha procesu výchovy a vzdelávania, ktoré ponúka edukačné prostredie školy. Učitelia sa radia medzi pedagogických zamestnancov a priamo výchovno-vzdelávacia činnosť podľa školského vzdelávacieho alebo výchovného programu. Podľa §19 z. č. 138/2019 Z. z. o pedagogických zamestnancoch a odborných zamestnancoch za pedagogického zamestnanca sa považuje učiteľ, majster odbornej výchovy, vychovávateľ, korepetítor, školský tréner, pedagogický asistent, zahraničný lektor, školský špeciálny pedagóg,

školský digitálny koordinátor a učiteľ profesijného rozvoja. Samotní pedagógovia podľa zákona o pedagogických zamestnancoch a odborných zamestnancov musia spĺňať kvalifikačné a ďalšie predpoklady na výkon pracovnej činnosti pedagogického zamestnanca a odborného zamestnanca. V školskom prostredí pracujú ďalší nepedagogický pracovníci, ktorí sa podieľajú na fungovaní školy.

Na supervíziu v školskom prostredí sa odporúča odborník z externého prostredia. Výhodou tohto odborníka supervízora spočíva v tom, že prichádza do prostredia, ktorého nie je súčasťou. Preto je viac akceptovaný pracovníkmi a žiakmi pracujúcimi v danom školskom prostredí. Jeho prvotnou úlohou je oboznámiť sa s prostredím a problémami v ňom, do ktorého prichádza. Na toto oboznámenie sa vyžaduje príprava, ktorá môže trvať niekoľko týždňov alebo mesiacov. Samozrejme, táto nevýhoda supervízora, ktorý pochádza z externého prostredia ako je školské zariadenie, ktoré si vyžaduje supervíziu, sa dá efektívne odstrániť dôkladnou prípravou. Pedagóg pracujúci na škole, ktorý je zároveň supervízorom nie je vhodným pre interné školské prostredie. Nevýhoda interného supervízora spočíva v neakceptácii vlastných kolegov alebo žiakov školy.

Takáto neakceptácia vedie k neefektívnosti supervízie v školskom zariadení. Pracujúci pedagóg, ktorý je supervízorom môže vykonávať supervíziu v ďalších školských zariadeniach, v ktorých nepracuje. Ako externý supervízor môže ponúknuť efektívnejšiu supervíziu. Ako pedagóg – supervízor vykonávajúci supervíziu v externých školských zariadeniach môže byť na základe svojej odbornej spôsobilosti odporúčaný vlastným vedením pre ostatné školy. Týmto sa môže doceliť spolupráca škôl pri dojednávaní supervízie.

V škole má supervízia svoje miesto pri riešení pracovných problémov. „V prístupe k pracovným problémom sa často robia chyby, jednou z najčastejších je sústredenie sa na symptóm namiesto hľadania príčiny.“¹⁰ Supervízia na školách sa môže zameriavať na ozdravovanie vzťahov v pedagogickom zbore, na ozdravovaní vzťahov medzi pedagógmi a vedením školy, ako aj prístup učiteľov k žiakom. Supervízia je aj prevenciou pred syndrómom vyhorenia.¹¹ Ako prevencia pred syndrómom vyhorenia supervízia vytvára jasný, konkrétny a uskutočniteľný plán pracovnej zmeny – „supervízor vedie pracovníka k tomu, aby stanovil ciele, ktoré chce dosiahnuť a kroky, ktoré je ochotný v tomto smere podniknúť. Pri tom odohliada na to, aby ciele i plánované kroky k zmene boli formulované konkrétne (a nie na úrovni všeobecných fráz).“¹²

Školské prostredie je zložené nielen zo žiakov a pedagogických pracovníkov. Na jej chode a fungovaní sa podieľajú aj nepedagogický pracovníci vykonávajúci administratívnu a ekonomickú činnosť, a taktiež aj manuálnu prácu. Supervízia v školskom prostredí môže byť nápomocná taktiež pre nepedagogických pracovníkov, ktorý sú súčasťou pracovného kolektívu školy a sú jej súčasťou. Je nápomocná pri skvalitňovaní pracovných vzťahov a pre efektívny výkon práce.

Supervízia v triedach môže byť predĺženou rukou činnosti triedneho učiteľa. V triednych kolektívoch sa môžu vyskytovať sociálne – patologické javy, šikana, nejednotný kolektív a nezáujem žiakov i rodičov o školu a vzdelávanie. Triedy podliehajú tímovej spolupráci na ktorej participuje supervízia. Supervízia je tu nápomocná pri ozdravovaní vzťahov medzi žiakmi. Pomáha im uvedomiť si určité dôležité pravidlá správania sa navzájom, zaujatia správneho postoja voči škole, upustenia od nevhodného správania voči učiteľom, zamestnancom školy a spolužiakom. Pri ozdravovaní vzťahov supervízor vytvára priestor v školskej triede na

¹⁰ LACHYTOVÁ, L., KARKOŠOVÁ, S.: Sociálne poradenstvo a supervízia ako jedna z metód zisťovania progresu v kvalite sociálnych služieb. Prešov : ISM Slovakia v Prešove, 2012. s. 89.

¹¹ Okrem učiteľov a sociálnych pracovníkov, tomuto syndrómu podliehajú duchovní, príslušníci ozbrojených zložiek a pracovníci pracujúci v ekonomickej oblasti.

¹² LACHYTOVÁ, L., KARKOŠOVÁ, S.: Sociálne poradenstvo a supervízia ako jedna z metód zisťovania progresu v kvalite sociálnych služieb. Prešov : ISM Slovakia v Prešove, 2012. s. 91

uvedomenie si zlého správania a nastolenie určitých pravidiel neurážania slabších spolužiakov. Supervízia hľadá spôsoby, ako efektívne využívať spoločné ciele triedy.

Učiteľ musí do procesu zabezpečovania prostredia bezpodmienečne zapojiť žiakov a ich rodičov. Je to východisko efektívnej práce s pravidlami zo strany učiteľa, ako aj ich dodržiavania žiakmi.

Prostredie školy má svoje špecifické limity, normy, zásady a hierarchiu vzťahov. Vyššie uvedené faktory tvoria kľúčovú rolu pri zamýšľaní sa nad pravidlami. Nedodržiavanie pravidiel je mimoriadne rozšírené, čo zapríčiňuje výskyt sociálno-patologických prejavov správania. Časté porušovanie stanovených pravidiel v školskom poriadku si vyžaduje jasnú a zreteľnú intervenciu na ich eliminovanie.¹³ Žiaci porušujú školské predpisy, pretože:

pravidlá majú len formálny charakter,

pravidlá vnímajú žiaci ako neaktuálne,

nesúhlasia so stanovenými pravidlami,

pri rešpektovaní pravidiel učiteľ nie je pre žiakov vzorom,

vnímajú nejednotnosť pri dodržiavaní pravidiel od učiteľov,

benevolentnosť rodičov v oblasti školského vzdelávania a dodržiavania školského poriadku a ich neakceptácia autority učiteľa.

Tu sa ukazuje dôležitosť supervízie ako efektívna možnosť pri riešení týchto vyskytujúcich sa problémov v školskom prostredí. „Sociálna práca bola vždy v úzkom spojení s pedagogickými prvkami a z toho spojenia neskôr vznikla sociálna pedagogika.“¹⁴ Supervízia, ktorá je súčasťou sociálnej práce a pedagogiky, je na školách mimoriadne potrebná. Pomáha supervidovaným vnášať nové nápady, ktoré po ich aplikovaní sa môžu ukázať ako efektívne. Keď človek zažije, že určité správanie prináša výhody a osôh, môže sa zmeniť. Učenie sa teda deje prostredníctvom odmeny, t. j. prostredníctvom emocionálnej skúsenosti, že určité formy správania sú výhodnejšie ako iné.¹⁵

¹³Porov. <https://www.direktor.sk/sk/casopis/didaktika/didakticka-praca-ucitela-a-pravidla-v-skolskom-prostredii.m-1009.html> (2. 2. 2022. 15:00)

¹⁴WEISS, H.: Pastorálna supervízia. Pastorálna psychológia. Bratislava : Kartprint, 2013. s. 179

¹⁵Porov. WEISS, H.: Pastorálna supervízia. Pastorálna psychológia. Bratislava : Kartprint, 2013. s. 179

Supervízia v triede

Súčasťou supervízie na školách môže byť brainstorming. Cieľom činnosti supervízora je dosiahnuť maximálnu aktivitu triedy a tak vyriešiť problém, ktorý v triede prevláda. Pri realizácii brainstormingu je potrebné dodržiavať určité pravidlá. Je dôležité nekriticizovať nápady žiakov, predchádzať vysmievaniu žiaka zo strany spolužiakov alebo kompetentného zaujatého vyučujúceho. Bráni sa tým blokovaniu dobrých nápadov. Originálne nápady podnietia k tvorivosti. „Úspešnosť brainstormingu spočíva v posudzovaní prospešnosti a oceňovaní hodnôt, ktoré prinášajú účastníci. Podporovanie voľných asociácií, vzájomnej inšpirácie a rešpektu k nápadom a návrhom druhých.“¹⁶

Za aktívnu metódu supervízie vhodnú pre školské prostredie považujeme aj inscenačné metódy. Týmto metódami dochádza k hraniu úloh, ktoré pomôžu znázorniť určitú situáciu, s ktorou sa trieda, či celkové školské prostredie stretáva. Žiaci, učitelia a ďalší pedagogickí zamestnanci stvárajú úlohy, ktoré sa vyskytujú v danom prostredí a predstavujú určité problémy v pracovnom prostredí. Inscenačné metódy môžu supervidovaným ponechať rôznu stupeň voľnosti pri stváraní úloh. Inscenačnými metódami sa môžeme priblížiť k technike negatívneho podmieňovania. Supervidovaný hrá určité roly, ktoré mu navádzajú nepríjemné pocity. Týmto hraním môže dochádzať k určitému zvyku a postupnému opakovaniu v praxi aj znižovaniu intenzity nepríjemných pocitov. Po znížení dochádza k zvyku a zvykom určité úlohy a konania už nie sú nepríjemné. Pri inscenačnej metóde môžu supervidovaný pochopiť, kde je chyba vo vzájomnej komunikácii a kde je potrebné zaujať iný postoj a zmenu.

Odporúčanie pre prax

V škole má supervízia svoje miesto pri riešení pracovných problémov. „V prístupe k pracovným problémom sa často robia chyby, jednou z najčastejších je sústredenie sa na symptóm namiesto hľadania príčiny.“¹⁷ Supervízia na školách sa môže zameriavať na ozdravovanie vzťahov v pedagogickom zbore, na ozdravovaní vzťahov medzi pedagógmi a vedením školy, ako aj prístup učiteľov k žiakom. Supervízia je aj prevenciou pred syndrómom vyhorenia. Tomuto syndrómu najviac podliehajú duchovní a učitelia. Ako prevencia pred syndrómom vyhorenia supervízia vytvára jasný, konkrétny a uskutočniteľný plán pracovnej zmeny – „supervízor vedie pracovníka k tomu, aby stanovil ciele, ktoré chce dosiahnuť a kroky,

¹⁶ WEISS, H.: Pastorálna supervízia. Pastorálna psychológia. Bratislava : Kartprint, 2013. s. 137

¹⁷ LACHYTOVÁ, L., KARKOŠOVÁ, S.: Sociálne poradenstvo a supervízia ako jedna z metód zisťovania progresu v kvalite sociálnych služieb. Prešov : ISM Slovakia v Prešove, 2012. s. 89

ktoré je ochotný v tomto smere podniknúť. Pri tom dohliada na to, aby ciele i plánované kroky k zmene boli formulované konkrétne a nie na úrovni všeobecných fráz.¹⁸

V praxi odporúčame:

Vykonávať supervíziu na školách, aj keď nie je povinná zo zákona

Supervízia tu môže slúžiť ako ďalší z nástrojov na skvalitňovanie vzťahov medzi žiakmi, učiteľmi a žiakmi, kolegami

Je ozdravujúca pre výkon pedagogickej činnosti

Je jeden z pomocných spolunástrojov

Zaviesť povinnosť supervízie zo zákona na školách

Legislatívnou úpravou zaviesť povinnosť supervízie na školách zo zákona, nakoľko sa v školách vyskytujú problémy.

ZÁVER

V súčasnosti školy naďalej zápasia s problémami, ktoré sprevádzajú žiakov, učiteľov a samotné inštitucionálne fungovanie. Šikana v rôznych podobách, benevolentný prístup rodičov voči školskej výchove, oslabený status vážnosti a dôležitosti pedagóga i oslabenie jeho autority, sociálne problémy žiakov, zlé vzťahy na pracovisku, školy, ktoré sú tlačené postupovať podľa vydaných pravidiel z vonka a následné neporozumenie sa školy s verejnou správou (keďže každá z nich sa vyvíja samostatne) dané problémy ešte viac prehlbujú. Centrom záujmu supervízie na školách má byť učiteľ, žiak a každý, kto je súčasťou školy a vytvárajú medzi sebou profesijné a sociálne väzby. Potrebnosť školskej supervízie a jej praktizovanie môže v budúcnosti zabezpečiť jej povinnosť zo zákona. Supervízia bude prospešná v tom, že bude hľadať nové riešenia pre zdravé fungovanie školského prostredia.

¹⁸ LACHYTOVÁ, L., KARKOŠOVÁ, S.: Sociálne poradenstvo a supervízia ako jedna z metód zisťovania progresu v kvalite sociálnych služieb. Prešov : ISM Slovakia v Prešove, 2012. s. 91

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY

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

LACHYTOVÁ, L., KARKOŠOVÁ, S.: Sociálne poradenstvo a supervízia ako jedna z metód zisťovania progresu v kvalite sociálnych služieb. Prešov : ISM Slovakia v Prešove, 2012. 107 s. ISBN 978-80-89372-42-3.

WEISS, H.: Pastorálna supervízia. Pastorálna psychológia. Bratislava : Kartprint, 2013. 255 s. ISBN 978-80-89553-14-3.

Zákon č. 138/2019 Z. z. Zákon o pedagogických zamestnancoch a odborných zamestnancoch

Zákon č. 245/2008 Z. z. Zákon o výchove a vzdelávaní (školský zákon)

Zákon č. 448/2008 o sociálnych službách

z. č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele

Internetové zdroje

<https://assp.sk/supervizia/> (10. 2. 2022, 17:15)

<https://supervizia.webnode.sk/o-supervizii/> (13. 1. 2022, 15:15)

<http://is.komposyt.com/pre-odbornikov/psychologicka-cinnost/preview-file/xsupervizix-211.pdf>

Supervízia na školách

Autor: Mgr. JUDr. PhDr. Stanislav Bujda, PhD.

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave

Kontakt: stanislav.bujda@gmail.com

KOMUNIKÁCIA V POJEDNÁVACEJ MIESTNOSTI

COMMUNICATION IN THE COURTROOM

Lea Gubová

Abstrakt: Rozhodnutie súdu má byť pre účastníkov konania spravodlivé a presvedčivé. V čom spočíva úloha sudcu, ako pojednávanie vníma, v akých intenciách uvažuje, prečo je také náročné viesť pojednávanie a proces ukončiť presvedčivým súdnym rozhodnutím.

Kľúčové slová: manželstvo, rodina, rozvody, komunikácia

Abstract: The court's decision should be fair and convincing for the participants . Which is the role of the judge, how the judge acknowledges the hearing, what intentions he considers, why it is so difficult to lead the hearing and end the process with a convincing court decision.

Key words: marriage, family, divorces, communication

ÚVOD

Každý z nás sa aspoň raz vo svojom živote stretne s právnym problémom, ktorý musí riešiť či chce alebo nechce a ktorý zaťažuje jeho myseľ. Otvára sa pre nás veľa otázok, na ktoré si nevieme spoľahlivo odpovedať a dostávame sa do situácie, ktorá je pre nás veľkou neznámou.

1. Dostupnosť právnej rady

Väčšina z nás sa snaží problém vyriešiť prostredníctvom internetového prehliadača, hľadá jednoduché, rýchle a zrozumiteľné riešenie vzniknutého problému. To však nemusí byť skutočným návodom, ako na to. Rada na internete, hoci dobre mienená, od niekoho v podobnej životnej situácii, verejne dostupná laickej verejnosti, nemusí znamenať pomoc, ktorú práve v tom množstve otázok a niekedy aj v strachu z neznáma, potrebujeme. Je oveľa jednoduchšie prijať priaznivé vykreslenie podobnej situácie, ktorá nás niekedy nabáda právny problém neriešiť, často aj uveríme, že sa azda vyrieši sám, alebo len tak časom, ale pravdou je, že k problémom sa musíme postaviť zodpovedne s náležitým racionom a včas.

2. Individuálny prístup k riešeniu a právna pomoc

Právne problémy, ktorým musíme čeliť, sú rôzne. Niektorí riešia finančné problémy, napr. neschopnosť splácať svoje dlhy a uvažujú nad oddlžením, ktoré je pre mnohých veľkým otáznikom, nakoľko sa obklopujú neúplnými informáciami, napr. aké „jednoduché“ je sa dlhov

zbaviť. V skutočnosti je potrebné poznať právnu úpravu, porozumieť jej a na podklade riadneho poučenia a pochopenia napr. toho, čo vlastne znamená vyhlásenie konkurzu na majetok dlžníka, sa zodpovedne rozhodnúť. Nie je totiž ojedinelým unáhlené podanie návrhu na vyhlásenie konkurzu v snahe dosiahnuť oddĺženie. V každom prípade je však vhodné včas požiadať o pomoc Centrum právnej pomoci, pretože: „Poslaním Centra je poskytnúť občanom odborné informácie o svojich možnostiach a právnu pomoc napr. v občianskoprávných veciach, v rodinnoprávných veciach, v pracovnoprávných veciach, či v konaní o oddĺžení fyzických osôb“¹⁹. Pokiaľ ide o rodinné veci, nehody rodičov vo veci starostlivosti o maloleté deti patria k emočne náročným právnym problémom. Nie vždy je pre účastníkov súdneho konania v rodinných veciach záťažou samotný rozvod manželstva, ale skôr úprava výkonu rodičovských práv a povinností, pretože si kladú otázku, ako veľmi sa ich život zmení a či vôbec majú na takú zmenu silu.

3. Rozhodnutie súdu

Ak sa problém nevyrieši bez rozhodnutia súdu, je na mieste nebáť sa požiadať o morálnu pomoc a podporu blízkych príp. psychológa. Dôležitú úlohu v celom tomto zložitom životnom období zohráva advokát a sudca, ktorí formujú náš pohľad na vec. Každý z nás svoj právny problém vníma zo svojho uhla pohľadu, často vidíme vinu v niekom inom a veríme, že sa vyrieši podľa našich predstáv, lebo len tie naše považujeme za správne. Pri maloletých deťoch by preto rodičia nemali zabúdať na to, že najdôležitejší je práve záujem maloletých detí. Partnerské nehody nemožno riešiť na úkor detí. Vo veciach starostlivosti súdu o maloletých súd rozhoduje podľa § 111 zákona č. 161/2015 Z. z. Civilný mimosporový poriadok o „a) mene a priezvisku maloletého, b) úprave výkonu rodičovských práv a povinností, c) výžive maloletého, d) styku s maloletým, e) poručníctve, f) opatrovníctve maloletého, g) odovzdaní maloletého, h) veciach maloletého, o ktorých sa rodičia nevedia dohodnúť, i) schválení právneho úkonu maloletého, j) zastupovaní maloletého, k) správe majetku maloletého, l) ústavnej starostlivosti a iných výchovných opatreniach, m) ochranných opatreniach, n) pestúnskej starostlivosti, o) zverení dieťaťa do náhradnej osobnej starostlivosti, p) iných veciach, ak to vyplýva z osobitného predpisu.“²⁰ V prípade, ak sa teda rodičia nevedia dohodnúť, pravdepodobne sa rozhodnutiu súdu nevyhnú. Skôr ako vo veci starostlivosti o maloleté dieťa rozhodne súd, sudca súdu prvej inštancie sa v závislosti od predmetu konania oboznámi s podaným návrhom, príp. podnetom, s vyjadreniami rodičov, stanoviskom opatrovníka, nariadi pojednávanie, vykoná dôkazy a

¹⁹ Centrum právnej pomoci [online]. [cit. 2022-01-31]. Dostupné na internete: <https://www.centrumpravnejpomoci.sk/#>

²⁰ § 111 zákona č. 161/2015 Z. z. Civilný mimosporový poriadok

výsluchy potrebné na zistenie skutočného stavu veci, pretože podľa § 35 zákona č. 161/2015 Z. z. Civilný mimosporový poriadok: „Súd je povinný zistiť skutočný stav veci.“²¹ Nie je tajomstvom, že za uplynulé obdobie bolo medializovaných niekoľko správ, ktoré narúšajú dôveru ľudí v justíciu. V konečnom dôsledku to znásobuje neistotu každého účastníka pred tým, ako vstúpi do pojednávacej miestnosti, v ktorej sa má rozhodovať o jeho statusových veciach, deťoch, peniazoch, náhrade škody, vine a treste atď.. Pozitívne dojmy z činnosti súdu sa naopak väčšinou šíria iba skúsenosťou, pohľad účastníka však môže byť skreslený, keďže vec sa ho priamo dotýka a pri emočnom prežívaní ani nemusí priebeh napr. pojednávania viesť objektívne vnímať a reprodukovat'. Pri obchodných sporoch nie je výnimkou, keď je jedna strana sporu úspešná, druhá neúspešná, čiže nespokojná. V trestnom konaní pri uložení trestu vyvstáva otázka primeranosti výšky trestu, ktorú odsúdený vníma pochopiteľne obzvlášť citlivo. Rozhodovanie súdu o vine a trestne je samostatnou kapitolou, ktorá má priamy dosah na slobodu človeku. Pri maloletých deťom formuje názor účastníkov konania o. i. aj napr. určenie výšky výživného. Dojem účastníka konania zo súdneho konania po rozhodnutí súdu je preto rôzny a nie vždy objektívny, v dôsledku vplyvu viacerých faktorov.

4. Rozhodovanie s pojednávaním

Pred vstupom do pojednávacej miestnosti sú väčšinou účastníci konania „poznačení“ seriálmi, príp. reláciami, alebo inými televíznymi príbehmi, ktoré vytvárajú určitý obraz o tom, ako sa správať v pojednávacej miestnosti a čo možno očakávať. Realita niektorých prekvapí, pretože pojednávacia miestnosť nie určená pre teatrálny výstup ani vzájomné urážanie sa. Skutočný priebeh pojednávania závisí od viacerých osôb. Pojednávanie vedie sudca a to odborne aj ľudsky. Samotný priebeh pojednávania je upravený právnymi predpismi. Sudca sa sústreďuje nielen na to, čo je uvedené v spise, t. j. musí si pamätať obsah súdneho spisu, má zosumarizované dôležité otázky, ktoré je potrebné zodpovedať, zvažuje skutočnosti rozhodujúce pre rozhodnutie. Kontroluje, či bol správny doterajší procesný postup, či existuje potreba doplniť niektoré skutočnosti, postupuje podľa procesných ustanovení zákona. Na strane druhej, uvažuje na úrovni hmotného práva, čiže vychádza z konkrétnych práv a povinností, v rodinných veciach dbá o záujem maloletého dieťaťa. Popri tejto zložitej úvahe, vysokej sústredenosti na práva a povinnosti, ako aj na procesný postup, sudca pri vedení pojednávania poskytuje účastníkom priestor na vyjadrenie. Snaží sa pri tom vo veci výkonu rodičovských práv a povinností dosiahnuť dohodu rodičov. Každý z rodičov priebeh pojednávania prežíva po svojom. Ak rodičia nevedia dosiahnuť dohodu, môžu vzájomnú situáciu niest' s veľkým stresom. Niektor

²¹ § 35 zákona č. 161/2015 Z. z. Civilný mimosporový poriadok

je na pojednávanie pripravený s fotografiami, detskými nakreslenými obrázkami, videozáznamom, čestnými prehláseniami, dokladmi o výdavkoch, iní sú spontánni, obaja rodičia sa však snažia súd presvedčiť, že ich návrh, resp. predstava o výkone rodičovských práv a povinností, je tá správna. Mnohí rodičia majú napísané, čo všetko chcú povedať, niektorí sa rozplačú a nevydajú zo seba ani slovo. Vtedy je dôležitá podpora advokáta svojmu klientovi, ktorý za neho povie, čo chcel rodič uviesť súdu, predloží dôkazy, príp. navrhne ďalší postup. Sudca má mať emócie pod kontrolou, aplikovať právo v záujme maloletého dieťaťa. Postupuje racionálne, vychádza aj zo stanoviska opatrovníka maloletého dieťaťa a vo veci rozhodne. Účastníci často nevedia, aké náročné to pre sudcu je. Zvyčajne si robia úsudok o sudcovi podľa toho ako sa tvári, aký tón používa, akou rýchlosťou procesne postupuje. Nevedia sa však vžiť do pocitov sudcu, ktorý musí vec dôkladne zvážiť a rozhodnúť podľa práva. Práca sudcu totiž nekončí s pracovnou dobou, ale konkrétne životné osudy a situácie si sudca vo svojej mysli nosí so sebou domov, pričom jeho pracovné skúsenosti, životné príbehy a osudy, s ktorými sa stretáva, majú väčšinou vplyv na jeho osobný život. Ako sudca pôsobí na účastníkov konania, je veľmi individuálne. Záleží to od jeho povahy, osobnostných predpokladov, vlastných skúseností, odbornosti, emocionálnej vyzretosti, veku ale aj od samotných účastníkov konania, doterajšieho priebehu konania a v neposlednom rade advokátov. Podľa § 41 ods. 6 Vyhlášky Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky č. 543/2005 Z. z. o Spravovacom a kancelárskom poriadku pre okresné sudy, krajské sudy, Špecializovaný trestný súd a vojenské sudy : „Osoby prítomné v pojednávacej miestnosti sa zdržia všetkého, čo by mohlo narušiť dôstojný a plynulý priebeh súdneho pojednávania, vrátane prejavovania súhlasu alebo nesúhlasu s priebehom súdneho pojednávania, výpoveďami osôb a s vyhlásenými rozhodnutiami, ak k vysloveniu názoru neboli vyzvaní predsedom senátu”²². Dôstojný priebeh pojednávania umožňuje účastníkom vyjadriť svoj názor a súčasne dať priestor pre vyslovenie názoru aj ostatným, situáciu a vyhrotené emócie upokojuje a je predpokladom úspešného ukončenia veci. Súčasťou procesu však musí byť aj istý formalizmus, ktorý situáciu nezľahčuje a prináša skutočné reakcie účastníkov konania. Samotný priebeh pojednávania je daný aj tým, akí účastníci sú na pojednávani prítomní a ako sa správajú, príp. cítia. Podľa Emmy J. Bell totiž rozlišujeme medzi obeťou (victim), prenasledovateľom (persecutor) a záchrancom (rescuer)²³. Je preto potrebné, aby sudca pozorne vnímal, ako sa prítomní správajú, nakoľko je to jeden z predpokladov

²² § 41 ods. 6 Vyhlášky Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky č. 543/2005 Z. z. o Spravovacom a kancelárskom poriadku pre okresné sudy, krajské sudy, Špecializovaný trestný súd a vojenské sudy

²³ Bell, Emma. Emma Bell's presentations on Relationship dynamics. [online]. [cit. 2022-01-30]. Dostupné na internete:

https://www.ejtn.eu/PageFiles/19773/EJTN%20Managing%20Difficult%20Dynamics%20in%20the%20Courts_Emma%20Bell.pdf

vyhodnotenia hodnovernosti výsluchov. Nemožno jednoznačne povedať aký hlas, intonácia alebo reč tela sudcu, účastníkov konania, príp. ich právnych zástupcov pomáha plynulému priebehu pojednávania. Väčšinou je však na prospech pomalšie pokojné rozprávanie s pohľadom na všetkých prítomných, v prípade sudcu so zákonným poučením prítomných, pričom pri verbálnom prejave advokáta sú vítané vecné a neosobné vyjadrenia.

5. Presvedčivosť rozhodnutia súdu

Dojmy z priebehu pojednávania, ktoré zostanú účastníkovi po pojednávani, príp. po rozhodnutí súdu, majú veľký vplyv na presvedčivosť rozhodnutia súdu. Náležité písomné odôvodnenie je nevyhnutnou súčasťou práce sudcu, celkový dojem z pojednávania však má vplyv na účastníkov pri stotožnení sa s rozhodnutím súdu. Jedným z dôkazov presvedčivosti rozsudku býva v súdnej praxi nepodanie odvolania.

ZÁVER

Ako pristupovať k právnemu problému a vysporiadať sa s jeho nadchádzajúcim riešením prostredníctvom súdu, nie je jednoduché zodpovedať. Na to, aký bude priebeh pojednávania má vplyv mnoho faktorov, od prísne odborných po emočné a skúsenostné. Podieľame sa na ňom všetci zúčastnení.

Použitá literatúra

Bell, Emma. Emma Bell's presentations on Relationship dynamics. [online]. [cit. 2022-01-30]. Dostupné na internete: <https://www.ejtn.eu/PageFiles/19773/EJTN%20Managing%20Difficult%20Dynamics%20in%20the%20Courts_Emma%20Bell.pdf>

Centrum právnej pomoci [online]. [cit. 2022-01-31]. Dostupné na internete: <<https://www.centrumpravnejpomoci.sk/#>>

Kišová, E. Názor dieťaťa a právny rámec ochrany jeho zisťovania. Bratislava: C. H. Beck, 2021.138 s. ISBN 978-80-89603-97-8

Slobodová, V. Maloletí. Výživné a neodkladné opatrenia súdu. Bratislava : C. H. Beck, 2018. 166 s. ISBN 978-80-89603-59-6.

Ficová S. a kol. Ochrana práv maloletých v civilnom procese. Bratislava: EUROUNION, 2008. 214 s. ISBN 978-80-89374-04-5.

Cirák, J. a kol. Rodinné právo. Šamorín: Heuréka.2008.216 s. ISBN 978-80-89122-47-9

Horváth, E. Judikatúra vo veciach rodinnoprávnych vzťahov. Bratislava: Iura Edition, 2012. 437 s.

ISBN 987-80-8078-457-7

Zákon č. 161/2015 Z. z. Civilný mimosporový poriadok

Vyhláška Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky č. 543/2005 Z. z. o Spravovacom a kancelárskom poriadku pre okresné sudy, krajské sudy, Špecializovaný trestný súd a vojenské sudy

Zákon č. 36/2005 Z. z. o rodine a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Bell, Emma. Seminar on "Communication on vulnerability" Vienna. 2021.

Bell, J., Emma. <https://emmajbell.com>.

Autor:

JUDr. Lea Gubová, MPH

Pracovisko: Krajský súd v Bratislave

Adresa pracoviska: Záhradnícka 10, 813 66 BratislavaEmail:

Mail: leagubova@gmail.com

DETERMINANTY OVPLYVŇUJÚCE KVALITU PRACOVNÉHO PROSTREDIA ZAMESTNANCOV V ZARIADENÍ SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

AFFECTING DETERMINANTS THE QUALITY OF THE WORKING ENVIRONMENT IN SOCIAL SERVICES FACILITIES

Hlavačková Júlia

Abstrakt:

V príspevku približujeme problematiku starostlivosti o zamestnancov zariadení sociálnych služieb a pracovné prostredie, v ktorom sa zabezpečuje starostlivosť o prijímateľov sociálnych služieb. Charakterizujeme prostredie a kultúru organizácie s cieľom znižovania stereotypných nástrojov pri zabezpečovaní kvalitného pracovného prostredia a prevencii syndrómu vyhorenia zamestnancov.

Kľúčové slová: Kultúra organizácie. Prostredie. Zamestnanec. Duševné zdravie.

Abstract:

In this paper, we approach the issue of care for employees of social services facilities and the work environment in which care is provided for recipients of social services. We characterize the environment and culture of the organization in order to reduce stereotypical tools in ensuring a quality work environment and preventing burnout syndrome.

Keywords: Organization culture. Environment. Employee. Mental health.

ÚVOD

Cieľom príspevku je poukázať na rôzne determinanty, ktoré ovplyvňujú pracovné prostredie zamestnancov v zariadení sociálnych služieb. Podrobnejšie sa venujem tým, ktoré sú podľa mňa rozhodujúce: sú to hlavne vzťahy- psychická záťaž, atmosféra spolupatričnosti, vzájomná podpora, pochopenie a pomoc.

1 Pracovné prostredie

Pozitívne a negatívne faktory pracovného prostredia majú dopad na správanie, nálady, pocity zamestnanca, a odzrkadľujú sa predovšetkým na jeho práci a následne zdravotnom stave. Je veľmi dôležité, aby zamestnávateľia vytvárali vhodné pracovné prostredie pre svojich zamestnancov.

Osvetlenie

Osvetlenie je jednou z hlavných podmienok pracovného prostredia. Oko človeka je najlepšie prispôsobené k dennému svetlu, ktoré je pre pracovné prostredie najvhodnejšie.

Kvalitu osvetlenia podmieňuje veľa činiteľov, z ktorých najdôležitejšie sú:

- Intenzita osvetlenia
- Tienivosť osvetlenia je daná podielom zatienenia a plného osvetlenia. Tienivosť má dôležitý význam najmä pre priestorovú orientáciu.
- Obmedzenie oslnenia. Príčinou oslnenia je nadmerný jas v zornom poli tak, že oko sa nemôže adaptovať.
- Farba svetla.

Farebná úprava pracovného prostredia nie je samoúčelná, ale má niekoľkonásobný význam:

1. Význam funkčný - rýchla orientácia, spoľahlivé zvládnutie potrebných procesov pri opatrovaní.
2. Význam bezpečnostný - signalizácia bezpečia a nebezpečia
3. Význam estetický - vytváranie pracovnej pohody pracovníkov
4. Význam ekonomický – zvyšovanie produktivity práce a znižovanie úrazovosti.

Teplé farby - červenú, žltú oranžovú a ich odtiene využívame v prostredí, kde je chlad.

Studené farby - zelená, modrá, modrozelená a ich odtiene vyvolávajú dojem chladu, upokojujú a priaznivo pôsobia na zrak. Sú to farby dôležité pri duševnej práci.

Neutrálne farby - biela, sivá, čierna sa používajú v závislosti od toho, aký efekt sa chce dosiahnuť.

Biela farba je vhodná na maľovanie stropov, lebo má najväčšiu odrážateľnosť svetla. Špecifický význam majú farby v úrazovej prevencii.

Hluk a pracovná činnosť

Pôsobenie hluku na človeka je závislé na fyzikálnych parametroch hluku, t.j. na akustickom tlaku, na frekvencii a časovom priebehu.

Môžeme hovoriť o trojakom účinku hluku na človeka:

- a) **Obťažujúci vplyv** - sťažuje pracovný výkon bez patologických zmien na organizme. Môže ovplyvňovať postoje človeka, jeho city a myslenie
- b) **Rušivý vplyv** - zaznamenávame zmeny vo výkone pracovníka,
- c) **Škodlivý vplyv** - negatívne vplyva na organizmus aj na výkon pracovníka.

Mikroklimatické podmienky na pracovisku znamenajú primeranú teplotu, vlhkosť vzduchu, prúdenie vzduchu a sálavá teplota strojov, strojových zariadení, materiálu, stien, produkcia tepla ľudským organizmom, kde dve tretiny tohto produkujú svaly.

Extrémne vysoké i nízke teploty negatívne ovplyvňujú výkon, zvyšujú chybovosť vo výkone, podieľajú sa na vzniku pracovných úrazov. Vlhkosť vzduchu a teplo vplýva na rýchlosť rozhodovania, na riešenie problémových situácií, na koordináciu pohybov, koncentráciu pozornosti – teda aj na kvalitu opatrovania odkázaných osôb.

Psychická pracovná záťaž

Predstavuje súhrn všetkých hodnotiteľných vplyvov práce, pracovných podmienok a pracovného prostredia pôsobiacich na kognitívne (hodnotiace), senzorické (zmyslové) a emocionálne (citové) procesy človeka. Vyvolávajú stavy zvýšeného psychického napätia. Značnými rizikovými faktormi sú konfliktné situácie, nedostatok podpory od kolegov alebo vedúcich, záťaž je aj dlhý pracovný čas, častá práca v noci a cez víkendy. Kontakt s ťažko zvládnuteľnými poberateľmi, obťažovanie, alebo násilie, môže viesť k stresu.

Organizačné opatrenia

Sledujeme s nimi zlepšenie a zefektívnenie spôsobov činnosti zamestnancov. Prínosom je ich zainteresovanie do rozhodovania pri odstraňovaní rušivých faktorov, jasné formulovanie úloh. Niekedy je potrebné zavedenie pružného pracovného času a upravenie podmienok pri starostlivosti o rodinu, hlavne o malé deti. „Práca v zariadeniach sociálnych služieb vyžaduje prevažne trojzmennú prevádzku. Počas striedania pracovníkov vo viacerých zmenách dochádza k ich väčšej vyčerpanosti a únave.“²⁴Rôzne školenia slúžia na zlepšenie rovnováhy medzi pracovným a osobným životom zamestnancov, ich bezpečnosť, ak sú v kontakte s problémovými klientami, zaistíme tak, že ich dáme vyškolit', aby zvládali agresívnych klientov.

Program supervízie

Dôležitou súčasťou starostlivosti o zamestnancov sú opatrenia na prevenciu vyhorenia. Každé zariadenie sociálnych služieb má Plán supervízie v zmysle Program SUPERVÍZIE na príslušný rok. „Prostredníctvom nej môžu porozumieť vlastnému správaniu a emóciám, častokrát negatívnym, ktoré náročný proces starostlivosti o klientov sprevádzajú.“²⁵

²⁴ MINAROVIČOVÁ, K., KOVAĽOVÁ, M. Rozvoj profesijných zručností odborných pracovníkov a študentov sociálnej práce v zariadeniach sociálnych služieb. - 1. vyd. - Nitra : UKF, 2014. - 138 s. - ISBN 978-80-558-0685-3, s.57

²⁵ MINAROVIČOVÁ, K., KOVAĽOVÁ, M. Rozvoj profesijných zručností odborných pracovníkov a študentov sociálnej práce v zariadeniach sociálnych služieb. - 1. vyd. - Nitra : UKF, 2014. - 138 s. - ISBN 978-80-558-0685-3, s.59

Cieľom supervízie je ponúknuť zamestnancom iný pohľad (nadhľad) na svoju profesiu, posilňuje pracovné kompetencie, rozširuje rozvoj sociálnych zručností, interakciu k iným, intuíciu, lepšie vcítenie do potrieb klienta a hlavne prevencia syndrómu vyhorenia. V pracovnom priestore máme možnosť individuálnej i skupinovej supervízie.

Noví zamestnanci a pracovné prostredie

Pracovné prostredie je jedným z dôležitých faktorov pri získavaní nových zamestnancov, ich udržaní a zvyšovaní ich výkonu, pohody, redukcii chýb, zníženiu neprimeranej pracovnej záťaže, únavy, práceneschopnosti, či chorôb z povolania. Prínosom je taký prístup, v ktorom kombinujeme estetizáciu, ochranu, bezpečnosť zdravia pri práci a zároveň riešime sociálne determinanty a zamestnateľnosť. Iba zamestnanci, ktorí sú spokojní s pracovnými a sociálnymi podmienkami na pracovisku môžu podávať kvalitné výkony. Miera spokojnosti zamestnancov teda vplýva na efektívnosť ich práce, ale aj na ich stabilizáciu.

2 Poluvytvárajúce oblasti pracovného prostredia

Prvý dojem býva rozhodujúci, pre každé zariadenie sociálnych služieb, ale aj pre firmy. Odborníci tvrdia, že na jeho vytvorenie stačí maximálne 5 sekúnd. Pre duševnú rovnováhu zamestnanca významnú úlohu zohrávajú aj ďalšie činitele:

Dobrá vzťah k ľuďom

Sebarealizácia

Poznanie seba samého (sebaúcta - akceptácia)

Duševná hygiena

Životaspráva - súvisí s realizáciou biologických potrieb človeka ako sú: výživa, spánok, odpočinok, pohyb, hospodárenie s časom.

Estetika pracovného prostredia - kultúra

Osvojenie si estetických zásad harmónie, symetrie, rytmu a farebného ladenia je zrastené s fyziologickou podstatou človeka. Pracovné podmienky práce a estetické pracovné prostredie môžu jednoznačne pozitívne ovplyvňovať fyzické i duševné sily, kreativitu a aj výkon zamestnancov.

Vedú tiež k uspokojovaniu z práce a k plnému využitiu pracovných schopností.

Vzťahy na pracovisku

Ku kvalite pracovného prostredia patria aj vzťahy na pracovisku. Na vplyv medziľudských vzťahov v súvislosti s pracovnou výkonnosťou upozorňujú Faltus a Janečková²⁶, ktorí uvádzajú, že vzájomná závisť, klebety, škodoradostná kritika, ktoré sa na pracovisku objavujú, znižujú sebadôveru pracovníka, vyvolávajú pocity neistoty a zhoršujú jeho pracovnú výkonnosť. Taktiež Lešková a Mičková vyzdvihujú

²⁶ FALTUS, F., JANEČKOVÁ, E. Vývoj psychiatrické péče v ČR vývoj sítě ambulantních a lůžkových psychiatrických zařízení. Psychiatrie care in Czech republic. František Faltus, Eva Janečková, Martin Anders. Psychiatrická klinika VFN a 1. LF UK, Praha 2008. <http://www.cspychiatr.cz/detail.php?stat=668>

dôležitosť pozitívnych vzťahov, ktoré prispievajú k napredovaniu organizácie a zároveň sú výrazným prostriedkom eliminujúcim syndróm vyhorenia.²⁷

Preventívnymi opatreniami – ako je napríklad skupinová alebo individuálna supervízia- sa dá zabrániť šikane –mobbingu.

Každý má právo na ochranu svojho života a zdravia, obzvlášť pri práci, v ktorej musia zamestnanci čeliť nebezpečným faktorom pracovného prostredia a teda zvýšenému riziku ohrozenia.

Mobbing v pracovnom prostredí

Sociológovia hovoria o mobbingu ako o narušených vzťahoch v rámci skupiny, psychológovia poukazujú na narušenie integrity osobnosti a následnú segregáciu obeť mobbingu. Medicína upozorňuje na psychosomatické choroby ako dôsledky neriešenej mobbingovej problematiky.

PRAX: Ako sa ubrániť vyhoreniu a mobbingu u nás i v zahraničí – pri opatrovaní klienta v domácom prostredí?

Medzi metódy a taktiky, ktorými je obeť sužovaná zaraďujeme: šírenie klebiet, izolácia, sabotovanie práce, znevažovanie výkonov a schopností, poškodenie súkromia a osobnosti, poškodenie zdravia a sexuálne obťažovanie.

Vzdelávanie personálu

Prax : Vzdelávaním vedieme pracovníkov k uvedomeniu si väčšej zodpovednosti pri riešení nepredvídateľných situácií. Informovanosť nám dáva pripravenosť na realizáciu a uskutočňovanie preventívnych opatrení na ochránenie seba i iných. Pružné, operatívne a efektívne riešenie prípadných havarijných situácií. Pracovné prostredie v zariadení sociálnych služieb a rôznorodosť práce prináša nové skúsenosti i poznania pre zamestnancov.

Veľký význam majú stretnutia príbuzných, poskytovateľov, zamestnancov v sociálnych službách., ktorých spájajú podobné skúsenosti a možnosti ich zdieľania. Pobytové semináre prispievajú ku zvyšovaniu povedomia a k zodpovednosti. Spolupráca s odborníkmi z Asociácie odborných zamestnancov nám rozširuje horizont poznania o nové teoretické poznatky, ktoré sa snažíme implementovať do praxe a zvyšovať kvalitu poskytovaných služieb.

3 Prípadová štúdia: Práca opatrovateľky v zahraničí

Pani Eleonóra má už po 50. Desať rokov pracovala mimo SR ako opatrovateľka. No prakticky bola neustále pod tlakom rôznych prác od pani domácej(práca v záhrade, varenie, veľké upratovanie, pranie....

Boli to samozrejme extrémne prípady, no hlboko sa zapísali do pamäti. S agentúrou už nespolupracuje- už nechce odísť zo Slovenska. Dva roky bola doma, doopatrovala otca a aj matku. Na úrade práce jej ponúkli voľné pracovné miesto opatrovateľky v našom zariadení Samaritánka n.o.

²⁷ LEŠKOVÁ, L., MIČKOVÁ, K. Špecifika supervízie v organizácii zriadenej rehoľnou kongregáciou. In: Vedecké odpovede na aktuálne otázky supervízie v sociálnej práci. 1. vyd. Banská Bystrica : Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici. Vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici - Belianum, 2020. ISBN 978-80-557-1762-3, s. 153-163.

V kolektíve sa našla. Pomocou kolektívu prekonala aj manželskú krízu- istý čas sa pre veľkú žiarlivosť partnera odsťahovala do podnájmu, ktorý jej pomohli zabezpečiť kolegyne. Pomáhala kolegyniam a oni zasa jej. Humor, pracovitosť, ochota sú veľkým prínosom. Voľné dni venuje rodine, vnúčatám...stále nemá čas – ale je spokojná. Už toho mnoho zažila , ale pracovný kloektív, pracovné prostredie by už nemenila.

ZÁVER

Determinanty, ktoré ovplyvňujú kvalitu pracovného prostredia, majú vplyv na efektívnosť práce, dynamizáciu pracovných procesov, pracovnú motiváciu, tímovú spoluprácu, firemnú kultúru. Sú to témy, ktorým venuje pozornosť väčšina súčasných pobytových sociálnych zariadení. Práca je pre človeka vstupnou bránou do spoločnosti.

Predkladaná práca upozorňuje na dôležitosť determinatov pracovného prostredia hlavne na problematiku bezpečnosti na pracoviskách z aspektu medziľudských vzťahov. V kontexte medziľudských vzťahov sa venujeme problematike psychického násillia na pracovisku – mobbingu.

Z hľadiska demografických súvislostí možno sumárne uviesť, že populačné starnutie obyvateľstva predstavuje a bude na Slovensku predstavovať hlavnú výzvu pre stanovovanie priorít ďalšieho rozvoja sociálnych služieb. Prioritné je preto naďalej podporovať rozvoj nových, ale aj existujúcich sociálnych služieb, aby boli vytvárané čo najlepšie pracovné podmienky pre zamestnancov, bez ktorých sa táto práca nedá zabezpečiť.

Použitá literatúra

HUNYADIOVÁ,S. 2020. Nenásilná komunikácia pomáhajúceho profesionála. Nova Sadec. Nowy Sacz. Poľsko. Vydanie druhé. ISBN 978-83-66394-12-4

LEŠKOVÁ, L., MIČKOVÁ, K. Špecifiká supervízie v organizácii zriadenej rehoľnou kongregáciou. In: *Vedecké odpovede na aktuálne otázky supervízie v sociálnej práci*. 1. vyd. Banská Bystrica : Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici. Vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici - Belianum, 2020. ISBN 978-80-557-1762-3, s. 153-163.

MINAROVÍČOVÁ, K., KOVALOVÁ, M. Rozvoj profesijných zručností odborných pracovníkov a študentov sociálnej práce v zariadeniach sociálnych služieb. - 1. vyd. - Nitra : UKF, 2014. - 138 s. - ISBN 978-80-558-0685-3.

PANENKA, R. 2010. Komplexné manažérstvo kvality (TQM). Slovenská technická univerzita Fakulta informatiky a informačných technológií. Bratislava 4. Dostupné na: TQM-RomanPanenka

SAVOV, R. a O. KAČMÁROVÁ, 2020. Podstata a prínosy komplexného riadenia kvality (TQM) v podniku. Str. 954 – 958. Dostupné na: savov.pdf (slpk.sk)

ŠUTEKOVÁ,H. 2015. Analýza motivačných nástrojov vybranom podniku. /www.academia.edu/48518979/Analýza_Motivačných_Preferencií_Zamestnancov_Vo_Vybranom_Podniku

TOMEK, G. a V.VÁVROVÁ, 2011. Marketing. 3. vyd. Praha: Professional Publishing. ISBN 978-80-7431-042-3

ZEKIRI,J. a V.V.HASANI, 2015. The role and impact of the packaging effect on consumer buying behaviour. ECOFORUM. Ročník: 4, Special, číslo 1, 2015. Dostupné na: 167 (ecoforumjournal.ro)

Kontakt na autorku:

Mgr. Júlia Hlavačková, MBA

E mail: julia.hlavackova@samaritanka.sk

UPLATŇOVANIE PRÍSTUPU A KOMUNIKÁCIE SESTRY S PACIENTOM S DUŠEVNÝM OCHORENÍM

APPLYING THE NURSE'S APPROACH AND COMMUNICATION WITH THE PATIENT MENTAL ILLNESS

Tatiana Hrindová

Abstrakt:

Sestry poskytujúce ošetrovateľskú starostlivosť o pacienta s duševným ochorením uplatňujú intervencie, ktorými napomáhajú pacientovi uplatňovať zdravé vzorce správania, riešiť jeho ťažkosti a problémové správanie. Táto skutočnosť vyžaduje od sestier, aby sa orientovali v teoretických rozsahoch a praktických schopnostiach uplatňovania terapeutického vzťahu a princípov terapeutickkej komunikácie. V príspevku približujeme charakteristiky a význam interakcie sestry a pacienta s duševným ochorením, s dôrazom na využívanie terapeutického prístupu a uplatňovanie terapeutickkej komunikácie.

Kľúčové slová: Duševné ochorenie. Násilnícke správanie. Nespolupráca. Pacient. Sestra. Terapeutický vzťah. Terapeutická komunikácia.

Abstract:

Nurses providing nursing care for a patient with a mental illness implement interventions that help the patient to apply healthy patterns of behavior, solve their difficulties and problem behaviors. This fact requires nurses to orient themselves in the theoretical scope and practical abilities of applying the therapeutic relationship and the principles of therapeutic communication. In this paper, we present the characteristics and importance of the use of a therapeutic approach and the application of therapeutic communication.

Keywords: Mental illness. Violent behavior. Does not cooperate. Patient. Nursing. Therapeutic relationship. Therapeutic communication.

ÚVOD

Psychiatrické ošetrovateľstvo vníma pacienta v jeho sociálnych vzťahoch - rodina, práca, voľný čas, v jeho konkrétnej individuálnej praxi, ktorá ho spája s mnohými dennými úlohami. Pre túto svoju špecifickosť vyžaduje od sestry poskytujúcej ošetrovateľskú starostlivosť pacientom s duševným ochorením odbornú pripravenosť nielen po teoretickej, ale aj praktickej

stránke. Psychiatrické ošetrovatel'stvo sa nemusí realizovať vždy len v nemocnici, rozvoj komunitnej ošetrovatel'skej starostlivosti očakáva od sestier pružnosť a efektívne riešenie situácií tak v zdravotníckych zariadeniach, ako aj v domácom prostredí pacienta. Významnou predstaviteľkou rozširovania funkcií psychiatrického ošetrovatel'stva bola Hildegard Peplauová, ktorá zdôrazňovala, že sestry by mali byť v prvom rade pre pacienta poradkyňami. Podľa jej názoru poradenstvo v ošetrovatel'stve plní funkciu pomoci pacientovi, aby si zapamätal a plne pochopil to, čo sa s ním odohráva v momentálnej situácii. Peplauová navrhovala, aby psychiatrické sestry aktívne vykonávali psychoterapeutické aktivity s pacientmi. Bola presvedčená, že intervencie sestier majú pomáhať pacientovi pri rozpoznávaní dysfunkčného správania, verbálnom charakterizovaní správania, chápaní príčin a následkov takéhoto správania

1 Úloha sestier v prístupe k pacientovi

Úlohou sestier v starostlivosti o pacientov s duševnou poruchou je modifikovať ich správanie pozitívnym spôsobom. K naplneniu týchto predpokladov slúžia intervencie, ktoré sestry uplatňujú v rámci svojich kompetencií pri poskytovaní psychiatrickej ošetrovatel'skej starostlivosti. Všetky tieto aktivity sú podmienené komunikačnou zručnosťou sestier. Je dôležité, aby sestry boli na túto úlohu odborne a osobnostne pripravené. Pri poskytovaní ošetrovatel'skej starostlivosti sa sestra často stretne s ľuďmi, ktorí nemajú náhľad na svoje ochorenie, sú nespokojní, s mnohými formami nepokoja a agresie. V jej kompetencii je dôležité túto agresiu a nepokoj včas rozpoznať, urobiť opatrenia, zabezpečiť pacienta i jeho okolie. Príčiny nespokojnosti pacienta môžu byť rôznorodé. Môže sa jednať o zmätenosť, akútnu psychotickú epizódu alebo psychotický atak. Spoločným znakom je to, že sa nemôžeme spoliehať na spoluprácu s pacientom, a to z ktoréhokoľvek vyššie uvedeného dôvodu. V takýchto prípadoch sa vyžaduje, aby sa sestra k pacientovi prihovárala pokojným a profesionálnym spôsobom, nikdy nebola k pacientovi otočená chrbtom, vždy len čelom. Je nutné posúdiť pacientovo správanie - nepokoj, útekové tendencie, agresivitu, stupor a snažiť sa klásť otázky, vďaka ktorým je možné zistiť orientáciu pacienta. Hnev je emócia, ktorá sa môže prejaviť miernym podráždením aj nekontrolovateľnou zúrivosťou. Hnev je derivátom anxiety, ktorá vychádza či už z racionálneho, alebo iracionálneho pocitu bezmocnosti. V spojení s agresiou sa môže prejavovať útokmi proti ošetrovatel'skému personálu. Agresia proti sebe sa môže prejavovať automutilačným správaním pacienta. U niektorých duševných ochorení sa stretávame s patickou automutiláciou, kedy sklony k seba poškodzovaniu sú prejavom chorobných bludných predstáv, pocitov viny a pod.

2 Špecifická správanie sa pacientov

V prístupe k pacientovi s prejavmi násilníckeho správania, by sa sestra mala zamerať na využitie deeskalačných techník. Hlavným cieľom týchto techník je využitie takých techník a postupov, ktoré vedú ku skludneniu pacienta, aby mohol prejaviť pocity zlosti bezpečným, sociálne prijateľným spôsobom. Komunikácia s agresívnym pacientom závisí od príčin a intenzity agresie. K hlavným zásadám komunikácie s agresívnym pacientom patrí: zistiť čo agresiu zapríčinilo, voliť vhodnú formuláciu pochopenia, snažiť sa o racionálne usmernenie pacienta, v neverbálnej komunikácii sa má sestra snažiť o dôsledné a pokojné uplatňovanie profesionálnych prejavov. V prípade intenzívnej agresie, napr. u pacienta s psychózou je na mieste direktívny a autoritatívny prístup. V prístupe ku agresívnemu pacientovi by sestra mala vždy uplatniť možnosti pre pacienta, ktoré mu umožnia istú mieru kontroly nad situáciou. Tým sa zmiernujeme u pacienta pocit frustrácie a bezmocnosti. Je vhodné ponúkať viac možností, napr. pohovor medzi štyrmi očami s členom personálu, oddychový čas, bitie do podhlavníka, teplé mlieko, alebo studený nápoj, limitované cvičenie a počúvanie relaxačnej hudby.

Práca s pacientom s násilníckym správaním si vyžaduje od sestry sebadisciplínu a vysoký stupeň sebakontroly. Bezpečné zvládnutie situácií, v ktorých dochádza k ohrozeniu zdravia alebo života pacienta samotného, či jeho okolia, je v psychiatrickej praxi dôležitým aspektom profesionálneho prístupu pri poskytovaní ošetrovateľskej starostlivosti pacientom s duševnými poruchami. Aby sestra naplnili profesionálne očakávania pri poskytovaní ošetrovateľskej starostlivosti pacientom s duševným ochorením, očakáva sa od nej naplnenie jednotlivých profesionálnych rolí. Rola sestry v psychiatrickom ošetrovatelstve sa mení a vyvíja v súvislosti s rozvojom poznatkov v oblasti psychiatrie. Pre poskytovanie ošetrovateľskej starostlivosti je charakteristické, že činnosť sestry je založená na priamej interakcii sestry s pacientmi, ktorí zväčša prichádzajú v situáciách pre nich ťažkých a sú obvykle pod veľkým psychickým tlakom. Výsledky rôznych výskumov potvrdzujú, že pacienti zhodnocujú predovšetkým komunikačné, interakčné a osobnostné vlastnosti profesionálov v pomáhajúcich profesiách. V modernom psychiatrickom ošetrovatelstve sa pacient stáva aktívnym účastníkom terapeutického procesu. Z pasívnej polohy prijímateľa sa dostáva do polohy aktívneho účastníka interakcie medzi sestrou a pacientom. To kladie oveľa väčšie nároky na odbornosť sestry, jej schopnosť komunikovať a vcítiť sa do pocitov pacienta, porozumieť jeho potrebám. Jednou zo základných intervencií sestry pre naplnenie očakávaní v prístupe sestry k pacientovi je uplatnenie terapeutického vzťahu, ktorý je charakterizovaný dôverou a akceptáciou všetkých zúčastnených. Sestra, ktorá vstupuje do interakcie s pacientom by mala vzbudzovať dôveru v jej odborné a ľudské kvality.

Niekedy je snaha nájsť bezpečie a pochopenie prvým motívom pre pacienta, aby vyhľadal psychiatrickú pomoc. Bezpečnosť vo vzťahu je základnou ľudskou potrebou. Pri poskytovaní ošetrovateľskej starostlivosti pacient očakáva predovšetkým neformálny, ľudský záujem o svoju osobu, ktorý je potvrdením jeho vlastnej hodnoty. Na vybudovanie terapeutického vzťahu je potrebný čas. Pri tvorbe terapeutického vzťahu a sa musí klásť dôraz na aspekty vzťahu medzi sestrou a pacientom ako sú partnerstvo, rešpekt, flexibilita, empatia. Dôvera v terapeutickom vzťahu je veľmi dôležitá, pretože pocit bezpečia umožňuje pacientovi lepšie sa prispôbiť situácii a reagovať na zmenené podmienky zdravšími a efektívnejšími spôsobmi.

3 Zásady terapeutického prístupu k pacientovi

Terapeutický vzťah a terapeutická komunikácia je založená na spolupráci medzi sestrou a pacientom. Pokiaľ sa pacient aktívne zapojí do spolupráce, bude mať možnosť robiť kroky k stabilizácii svojho zdravotného stavu. Ochota stať sa aktívnym účastníkom v interakcii sestra - pacient je dôležitým ukazovateľom prevziať na seba zodpovednosť z pohľadu pacienta za svoje duševné zdravie, z pohľadu sestry za vlastný vysoko profesionálny prístup. Prejavom profesionality sestry v kontakte s pacientom s duševným ochorením je rešpektovanie jeho ľudskej dôstojnosti. Sestry pri ošetrovaní pacientov s duševným ochorením sa stretávajú s množstvom rozmanitých informácií, ktoré ich niekedy zneisťujú, niekedy ohrozujú, niekedy obchádzajú, napriek tomu všetky tieto informácie v rôznych formách a podobách odrážajú hlboko zakorenené potreby pacienta. Sestry by mali vedieť dešifrovať tieto potreby, aby vedeli zvoliť správny prístup a reakcie na správanie pacienta. Poznanie vlastných emócií, ako aj vnímanie emócií pacienta umožňuje sestre jej emočná inteligencia. Ošetrovateľské štúdie v zahraničí sa zameriavajú na význam emočnej inteligencie v ošetrovateľskej praxi. Mnohí autori považujú emočnú inteligenciu za významný koncept pre rozvoj ošetrovateľských vzťahov a tiež pre pochopenie potrieb pacienta . Všetky reakcie, ktoré sestra využíva sú súčasťou terapeutickú komunikácie.

4 Terapeutická komunikácia v prístupe k pacientovi

Efektívna terapeutická komunikácia pozostáva z empatie, rešpektu a autenticity . Význam empatie v ošetrovateľstve spočíva v empatickej komunikácii a empatickom porozumení medzi sestrou a pacientom. Je to schopnosť sestry vžiť sa do pacientovho psychického stavu pomocou komunikácie. Pri ošetrovaní umožní empatia sestrám poskytnúť pacientovi poznanie, že je akceptovaný, a že jeho potreby niekto chápe. Empatická sestra nepodlieha emóciám, ale chápe prirodzenosť pacientových pocitov a svoje poznanie a pochopenie využíva na pomoc pacientovi.

Rešpekt znamená akceptovanie, uznanie práva pacienta byť odlišný, mať svoje názory. Sestry by sa mali vyhýbať príliš kritickým úsudkom vzhľadom k názorom a správaniu pacienta. Ak sa sestra a pacient nemôžu zhodnúť v názoroch, sestra nemá vnucovať pacientovi svoj názor, ma mu ponechať možnosť prejavíť svoj názor a tým rešpektovať jeho jedinečnosť. Rozpoznanie rozdielov umožňuje sestře i pacientovi uvedomiť si slobodu mať rozdielne názory. Čím viac sestra umožní prejavíť pacientovi svoj názor, aj keď s ním nesúhlasí, tým viac upevňuje pozíciu pacienta, jeho aktivitu a nezávislosť. Autentickosť, pravdivosť, zhoda slov a činov. Pacient citlivo vníma každý postoj, prejav, gesto sestry, ktorý odprevádza jej verbálny prejav. Autentická sestra dáva najavo svoj úprimný záujem o pacienta. Ak prístup, ktorý sestra využíva pri komunikácii s pacientom, jej nie je blízky, nevyhovuje jej, nemá ho využiť. Autentickosťou v prístupe k pacientovi sestra umožňuje orientovať sa v informáciách, ktoré dostáva. Bez autentickosti môže takýto prístup pôsobiť neosobne, umelo, trápne. Sestra si má uvedomovať svoje momentálne pocity pri interakcii s pacientom a pristupovať k pacientovi tak, aby bol jej terapeutický vplyv na pacienta čo najväčší. Využívanie komunikačných techník patrí k základným zručnosťami, ktoré sestra musí vedieť uplatniť pri poskytovaní efektívnej ošetrovateľskej starostlivosti pacientovi s duševným ochorením.

ZÁVER

Uplatňovanie komunikačných techník v ošetrovateľskej praxi, ktoré ovplyvňujú vzťah a spoluprácu pacienta pri liečbe, vyžaduje od sestry neustálu snahu o monitorovanie vlastných reakcií a prejavov, ako aj ochotu k sebzdokonaľovaniu. Komunikácia predstavuje moc, vďaka ktorej pri efektívnom využívaní môžeme využiť na zmenu pohľadu na svet, ale aj zmenu pohľadu, ktorým sa svet pozerá na nás. Najefektívnejšia cesta pre nadobudnutie komunikačných zručností je vo výcviku, pre praktické overovanie a používanie vhodných výrazov a zrozumiteľnosti vyjadrení. Uplatňovanie princípov verbálnej a neverbálnej komunikácie, vyjednávacích taktík pri komunikácii s pacientom umožňuje sestře ovplyvňovať vývoj situácie. Praktické skúsenosti a istota, že danú situáciu má sestra pod kontrolou sú predpokladmi na elimináciu vzniku rizikových situácií pri poskytovaní ošetrovateľskej starostlivosti pacientovi s duševným ochorením.

Zoznam použitej literatúry:

BÁNOVIČOVÁ, Ľ., BUBENÍKOVÁ, M. 2011. Empatia v ošetrovatel'stve. In Ošetrovatel'ství a porodní asistencie. 2011. č.1., s.165. ISSN 1804-2740

HUNYADIOVÁ,S. 2016. Nenásilná komunikácia pre pomáhajúceho profesionála. Užhorod: LIRA-print, 2016. 211str. ISBN 978-617-596-234-3

JANOSIKOVÁ,E.H.,DAVIESOVÁ,J.L.1999. Psychiatrická ošetrovatel'ská starostlivosť.1.vyd. Martin: Osveta,1999.551s.ISBN 80-8063- 017-8.

JUHÁSOVÁ, I., ILIEVOVÁ, Ľ., BAUMGARTNER, F. 2013. Emočná inteligencia sestier a jej úloha v ošetrovatel'stve. In Ošetrovatel'ství a porodní asistencie, č.4, 2013. s.589. ISSN 1804-2740

MOROVICSOVÁ,E.,KOŘÍNKOVÁ,V., VAJDIČKOVÁ,K. 2013. Komunikácia s pacientom s psychickou poruchou. In Lekárske listy Odborná príloha zdravotníckych novín.2013, č.32, s.5-7

PAPEŽOVÁ, H. 2014. Naléhavé stavy v psychiatrii. Praha: Maxdorf. Jessenius. ISBN 978-80-7345-425-8.

Údaje o autorovi

doc.PhDr.Tatiana Hrindová,PhD.

VŠ ZaSP sv.Alžbety Bratislava, n.o. detašované pracovisko Rožňava

Kósu Schoppera 22, Rožňava

Email: hrindova.tatiana@gmail.com

ZMENY V POSTOJOCH K PRÁCI SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV POČAS PANDÉMIE COVIDU 19

CHANGES IN SOCIAL WORKERS' ATTITUDES DURING THE COVID PANDEMIC 19

Hunyadiová Stanislava, Hunyadi Stanislav

Abstrakt

Ciele organizácie a osobné nemusia vždy reflektovať jednoliaty obraz, ktorý je harmonickým tak navonok ako aj vo vnútornom prežívaní zamestnancov. Supervízia v čase pandémie využívala predovšetkým krízovú funkciu supervízie, ventiláciu a reflexie na súčasnú situáciu. Prispieva k rozvoju nonkognitívnych funkcií osobnosti, k schopnosti tvorby trvalých pozitívnych vzťahov, posilňovaniu pracovných kompetencií, intuícii, vcítení sa do situácie a potrieb klienta, učenia a vzdelávania sa (v širšom chápaní), a k rozvoju sociálnych zručností, kde patrí predovšetkým - komunikácia a interakcia s inými ľuďmi, tvorba vzťahov a zosúlad'ovanie názorov a postojov v subjektívnom prežívaní s hodnotami komunity v ktorej zamestnanec pracuje, preto aj napriek zložitej situácii a snahe ochrániť zamestnancov aj prijímateľov sociálnej služby pri zabezpečení všetkých epidemiologických opatrení bolo nevyhnutné zabezpečiť prezenčnú alebo dištančnú formu supervízie pre zamestnancov a prispieť tak k prenevcii syndrómu vyhorenia, prípadne strate zamestnanca.

Kľúčové slová: Pandémia. Supervízia. Funkcie. Ciele. Spokojnosť. Prijímateľ.

Abstract

The goals of the organization and personal do not always have to reflect a uniform picture, which is harmonious both externally and in the internal experience of employees. Supervision during the pandemic mainly used the crisis function of supervision, ventilation and reflection on the current situation. It contributes to the development of non-cognitive personality functions, to the ability to form lasting positive relationships, strengthening work competencies, intuition, empathy for the client's situation and needs, learning and education (in a broader sense), and to developing social skills, including communication and interaction. with other people, building relationships and reconciling views and attitudes in subjective experience with the values of the community in which the employee works, therefore, despite the difficult situation and efforts to protect employees and recipients of social services while providing all epidemiological measures, it was necessary to ensure full-time or distance supervision for employees and thus contribute to the prevention of burnout syndrome, or the loss of an employee.

Keywords: Pandemic. Supervision. Features. Goals. Satisfaction. Recipient.

ÚVOD

Ciele supervízie vyplývajú z ohrozenia zamestnancov zo záťažových situácií, ktorých neoddeliteľnou súčasťou je stres. Stres predstavuje vnútorný stav človeka, ktorý je buď niečím ohrozovaný, alebo ohrozenie očakáva. Ide o možné narušenie telesného či duševného stavu človeka. Psychická záťaž vo vzťahu k stresu predstavuje súhrnné pomenovanie rôznych psychických stavov a následných psychických a fyziologických reakcií, ktoré záťaž vyvolali. Zaradiť preto vhodný štýl a typ supervízie, prispôbiť supervíziu stupňu profesionálneho vývinu supervidovaného podľa erudície supervidovaného a orientácie na humanistické, existenciálne východiská jeho praxe, zamerať na kontrakt medzi supervidovaným a supervízorom. Formu supervízie v pomere individuálnej a skupinovej prispôbiť jednak potrebám supervidovaným, no predovšetkým potrebám organizácie, v ktorej má za rozsah supervízora adekvátnu zodpovednosť.

Supervízia sústreďuje pozornosť na význam faktorov práce pre pracovnú motiváciu a spokojnosť pracovníkov. Pracovná motivácia súvisí s pracovnou spokojnosťou pracovníkov, ale pracovná spokojnosť ešte neznamená automaticky motivovaného pracovníka. Na druhej strane pri vysokej motivácii nevadí nespokojnosť s niektorými faktormi práce. Prostredníctvom kultúry organizácie a udržiavacích faktorov zabezpečuje primeranú spokojnosť pracovníkov pre motiváciu primeraného pracovného správania.

Cieľom výskumu je zistiť postoje sociálnych pracovníkov v zariadeniach sociálnych služieb a sociálnoprávnej ochrane k situácii a jej zvládaniu počas pandémie v roku 2021. Súvislosť tvorby postojov prostredníctvom supervízie a v supervízii samotnej.

Problémové okruhy kvantitatívneho výskumu sa stali predpokladom pre stanovenie nasledujúcich výskumných otázok:

- Existuje diverzita a inakosť v percepcii respondentov voči pandémie s rôznym kultúrnym pozadím? (CDR – SS)
- Aká je tolerancia a otvorenosť voči zmenám?
- Sú opatrenia akceptované?
- Aký vzťah prechovávajú respondenti k sociálnej dištancii?
- Aký je spoločenský obraz zamestnanca v očiach klienta?
- Do akej miery sa prejavuje spoločenská atmosféra na Slovensku v pracovnom kolektíve, v rodine?
- Majú respondenti poznatky o ochorení Covid 19?

1 Ciele supervízie v čase pandémie

Špecifickými cieľmi supervízie pre rok 2021 bolo napomáhať v organizáciách k dobrej klíme, pohode v tíme a prenášaní tejto pozitívnej klímy na proces starostlivosti o deti a rodiny v programe starostlivosti o dieťa a rodinu a prijímateľov sociálnych služieb v zariadeniach poskytujúcich služby.

Cieľom supervízie posúvanie kvality práce,

- predchádzanie stresom, predchádzanie a zvládanie agresívneho správania z dôsledku zvýšeného napätia v spoločnosti,
- podporovanie sebapoznania a riešenia konfliktov (supervízia ako prostriedok riešenia problémov),
- podpora odborného rastu účastníkov supervíznych stretnutí (supervidovaných),
- udržiavanie v dobrej klíme, pohode v tímoch a k prenášaní pozitívnej atmosféry do celej organizácie, posilňovať kultúru organizácie,
- reflexie na potreby supervidovaných, supervidovanými a na výkon pomáhajúcich profesií, synergické pôsobenie vo vzťahu k nim.

Komplementárnym cieľom supervízie pre zamestnancov je udržiavanie rovnováhy a minimalizovanie napätia v dôsledku udalosti alebo situácií, ktoré sa vytvárajú, významným nástrojom podpory zamestnancov a posilňovaním vnútornej motivácie a stratégií zvládanie záťaže.

Riešenie tohto cieľa prebiehalo krízovou supervíziou, ako metóda práce so supervidovým v situácii, ktorú osobne prežíva ako záťažovú, nepriaznivú, ohrozujúcu. Krízová intervencia pomáha sprehľadniť a štrukturovať prežívanie a zastaviť ohrozujúce či iné kontraproduktívne tendencie v jeho správaní. Krízová supervízia sa zameriava len na tie prvky minulosti či budúcnosti, ktorá bezprostredne súvisí s krízovou situáciou. Supervízor podporuje zamestnancov v jeho kompetencii riešiť problém tak, aby dokázal aktívne a konštruktívne zapojiť svoje vlastné sily a schopnosti a využiť potenciál prirodzených vzťahov. Krízová intervencia sa odohráva v rovine riešenia klientovho problému a prekonávaníu konkrétnych prekážok a tak predchádza syndrómu vyhorenia ako aj napätia vo vzťahoch, ktoré vznikajú v krízových opatreniach a obmedzeniach bežného života.

1.1 Témy supervíznych stretnutí vyplývajúcich z cieľov

V roku 2020 išlo predovšetkým o nastavovanie nových systémov a spôsobov fungovania v čase pandémie. Absolvovať všetky plánované stretnutia, vzhľadom k náročnosti zosúladiť ich s možnosťami a podmienkami opatrení a zabezpečením bezpečnosti všetkých strán stálo množstvo síl. Sila tejto schopnosti sa ukázala v komunitách, ako nosná. Viera, zodpovednosť k stanoveným úlohám a podmienkam čo je potrebné robiť pre zabezpečenie najlepšieho záujmu dieťaťa a jeho rodiny, klientov, ďalej čo a ako sa dá robiť v zmysle opatrení a na treťom mieste čo by sme chceli a ako môžeme robiť pre zabezpečenie bezpečia klientov a zamestnancov komunity.

Témy: Rozpoznať dôležitosť úloh, ktoré z toho vyplývajú, a pri ich riešení rozpoznať jedinečnosť týchto životných situácií ako aj všetky ich súvislosti s rodinou, systémom práce v obmedzeniach, čo u zamestnancov spôsobuje zvýšené napätie z vyrovnávania sa so zmenami a novými oblasťami, ktorým bolo nevyhnutné sa prispôbovať.

Témy stretnutí boli venované aj náročnosti zosúladovania sa tímov, pri odlišných spôsoboch vyrovnávania sa s novou situáciou, flexibilitou prispôbovania sa a akceptovania niektorých zásad a podmienok fungovania v obmedzenom režime.

Zvýšený tlak a teda aj pozornosť supervízie orientovaná na dodržiavanie legislatívnych noriem a uplatňovať práv klientov v tých podmienkach a možnostiach, ktoré dovoľovali opatrenia súvisiace s Koronavírusom.

Témy boli orientované na potreby supervidovaných. Sekundárnymi cieľmi boli:

- posilňovanie, podpora zvládania, ventilácia a verifikácia nástrojov pomoci v pandemickej situácii,
- aktivizácia porozumenia vlastných potrieb a presahu s potrebami pre potreby prijímateľov/liek sociálnych služieb, synergické pôsobenie vo vzťahu k nim, spoločenstvu a napĺňanie potrieb pre efektívne zvládanie potrieb a požiadaviek,
- rozvojová supervízia s definovaním potrieb organizáciou,
- hodnotiacia supervízia – reflexívna a seba reflexívna na vlastnú prácu, ciele, kompetencie.

V zmysle zabezpečenia bezpečnosti pri opatreniach a obmedzeniach súvisiacich s Koronavírusom sa realizovali skupinové supervízie v časovom rozpätí jeden až jeden a pol hodiny s maximálnym počtom účastníkov v skupine 5 – 6 . V prípade ďalších individuálnych supervízií, a/alebo potreby väčšieho rozsahu sa čas prispôboval potrebám organizácie.

1.2 Využívané metódy a formy supervízie

Reflexia, riadený rozhovor, posilňovanie, povzbudzovanie, Bálintovská skupina, vizualizovanie, projektovanie, spätná väzba, brainstorming, paradoxná intencia a ďalšie.

Využitie formy supervízie

Do supervízneho programu zaraďujeme možnosti využitia všetkých foriem supervízie:

Individuálna supervízia – reflektuje individuálne potreby zamestnancov a špecifikuje nástroje pre individuálne zvládanie záťaže

Skupinová supervízia - Nestratenie, udržanie, alebo znovu nájdenie motivácie, prevencia pred poškodením klienta, Povzbudenie, ocenenie a pozitívna motivácia zamestnancov,

Tandemová supervízia - Supervízia ako nástroj pre optimalizovanie a overovanie si správnosti postupov. priestor pre hľadanie alternatív v práci pomáhajúceho pracovníka, pre poskytnutie spätnej väzby a svojimi intervenciami chráni užívateľa služieb sociálnej práce pred poškodením, alebo zneužívaním - pre dvojicu profesionálov pracujúcich na jednom prípade), skupinová, tímová (pre členov a členky pracovného tímu) a supervízia organizácie;

Tímová supervízia - vzájomné konzultovanie kolegov či kolegýň; intervízia (alebo tiež peervízia) a autovízia (ako proces sebareflexie sociálneho pracovníka alebo pracovníčky podľa určitej štruktúry).

Supervízia organizácie – riadiace procesy, systém hodnotenia a motivácie zamestnancov, systém manažérstva kvality.

Krízová supervízia, supervízia konfliktu – supervízia zvládania stresu, napätia, opatrení, obmedzení. Zameraná na ventiláciu napätia a hľadania optimálnych riešení. Práca s prenosom a protiprenosom zamestnancov – etickými dilemami.

S využitím všetkých funkcií supervízie: podpornej, vzdelávacej, rozvojovej, supervízie konfliktu a zvládania kríz.

1.3 Ochrana supervidovaných

Poskytovanie supervízie je postavené na zásade zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a článku 28 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov.

Záznam zo supervízneho stretnutia preto neobsahuje informácie o priebehu supervízie, obsahu rozhovorov s klientmi a ani o žiadnych skutočnostiach zverených poskytovateľovi. Účelom

záznamu je poskytnúť objednávateľovi dokument, na základe ktorého prácu prevezme a vykoná sa vyúčtovanie.

Do záznamu sa najčastejšie uvádza:

- _ predmet odovzdanej práce – supervízia
- _ forma supervízie
- _ objednávateľ
- _ dátum, miesto a čas konania a trvania supervízie
- _ zoznam supervidovaných
- _ supervízor
- _ kto zápis preberá a kto odovzdáva.

2 Metodika a výsledky výskumu

Použili sme dotazník ako najčastejšie používanú metódu v rámci zberu dát od väčších fókusových skupín jednotlivých zariadení zaradených do výskumu.

Pravdivosť hypotéz sme overovali Pearsonovým Chí-kvadrat testom nezávislosti, ktorý je ako rozšírenie Chí-kvadrat testu dobrej zhody na analyzovanie kontingenčnej tabuľky zameraný na testovanie nulovej hypotézy o nezávislosti premenných. Zvolili sme hladinu signifikancie 5 % ($\alpha=0,05$). Test vychádza z pozorovania pozorovaných početností (O) a očakávaných početností (E).

Tieto početnosti sú základom pre vypočítanie testovacích kritérií (χ^2), ktoré sa následne porovnávajú voči kritickej hodnote kvantilov ($1-\alpha$) pre príslušné stupne voľnosti (v). Stupne voľnosti možno vyrátať na základe vzorca $v=(r-1).(s-1)$, kedy r predstavuje počet riadkov a s počet stĺpcov v kontingenčnej tabuľke.

Vypočítané testovacie kritérium sme porovnávali s tabuľkovými údajmi kritických hodnôt. Ak bol nami vypočítaný údaj vyšší, nulovú hypotézu sme zamietli a prijali jej alternatívnu formu, keďže rozdiel pozorovaných a očakávaných početností bol príliš veľký na to, aby predstavoval iba náhodný výber. V takomto prípade bola potvrdená štatistická významnosť, pri ktorej p -hodnota najnižšej možnej hladiny významnosti pre zamietnutie nulovej hypotézy bola nižšia, než nami zvolená hladina signifikancie.

Scherrmann nami skúmané postoje popisuje ako dispozíciu človeka k hodnoteniu, pripravenosť zaujať istý vzťah ku skutočnosti, ktorou je obklopený a ktorú vníma. Nejde o jednoduchý pojem, keďže existuje jeho vnútorná štruktúra, nazývaná psychológmi ako zložky postojov:

- Poznávacia (kongitívna) – ide o súbor názorov jednotlivca, obraz objektu jeho postojov, presvedčenie a predstava o ňom. Táto zložka zahŕňa hodnotiace sudy, ktoré sa získavajú v procese učenia alebo ako následok zovšeobecnenej skúsenosti jednotlivca alebo skupiny.
- Citová (afektívna) – tvorená pozitívnymi alebo negatívnymi emóciami vo vzťahu k predmetu postoja, ktoré úzko súvisia s presvedčením, či už príjemným alebo nepríjemným, obľúbeným alebo neobľúbeným, a tiež celkovým naladením voči predmetu postoja. Emócie podčiarkujú motivačný, respektíve demotivačný charakter postojov.
- Konatívna (behaviorálna) – ide o dispozície, tendencie konať pozitívne alebo negatívne vo vzťahu k predmetu postoja. Konanie jedinca je signálom jeho postojov.

2.1 Vyhodnotenie výsledkov výskumu a diskusia

Výsledky výskumu preukázali, že postoje zamestnancov k výkone služby a k organizácii ovplyvňujú kvalitu služieb poskytovaných klientom aj v čase obmedzení bez zmeny. Zistenia ukázali, že kvalita služieb ovplyvňuje spokojnosť klienta, spokojnosť klienta ovplyvňuje lojalitu klientov a nakoniec lojalita klientov ovplyvňuje organizáciu a ukazuje, že zamestnanci sú viac spokojní v organizácii, kde sa o nich zabezpečuje starostlivosť prostredníctvom supervízie a zodpovednejšie si plnia svoje povinnosti a ich práca sa pre nich stáva dôležitou. Ďalším postojom v miere dôležitosti sú vzťahy v organizácii. Poskytovať kvalitné služby klientom a venovať energiu vybavovaniu ich požiadaviek, potrieb vyžaduje súdržnosť, kooperáciu a zosúladovanie medzi zamestnancami a dobré vzťahy. Kde sú dobré vzťahy tam sa v čase pandémie posilnila dôvera a zmena spôsobu výkonu práce ovplyvnila minimálne správanie klienta. Spokojnosť zamestnancov so správaním sa klientov v čase pandémie súvisela s tým, že klienti nemali návštevy a kto záujem o kontakt mal sprostredkovali mu ho on line. Poskytovatelia služieb v naplnení potrieb klienta kvalitne usmerňovali. Výsledkom je posilnený dôverný vzťah medzi zamestnancami, medzi zamestnancami a klientmi ako aj v radoch klientov a užšia spolupráca s nimi. Rozhodujúci význam cieľov pri edukácii zamestnancov ako sa vysporadúvať s napätím a stresom možno uviesť príklad J.A. Komenského: „Cieľa si všímaj pozornejšie ako prostriedky. Prostriedky sú totiž pre cieľ, vôbec nie pre seba samé a k prostriedkom sa spravidla pripája to, čo nesmeruje k cieľu a nemôžeme to ľahšie rozoznať ako tak, že prihliadneme na cieľ. Ak sa neustále hľadá na cieľ, je možné vyhnúť sa zákrutám“.

Druhým výrazným atribútom, ktorý vystúpil v sociálnej starostlivosti je „odpor“, vyeskalované napätie, ktoré sa v evalvácii prejavilo u troch percent respondentov prostredníctvom nespokojnosti s časom supervízie, miestom konania supervízie a témou, ktorá mala osobný

rozmer. Napriek tomu, že v supervízii nezasiahli do procesu a spolurozhodovali o ňom, uvádzajú, že ich téma zaujala, sú spokojní aj s vedením supervízie a komunikáciou v nej, vnútorné napätie je však možné vyhodnotiť ako dominantné pri možnosti anonymne reflektovať svoje pocity.

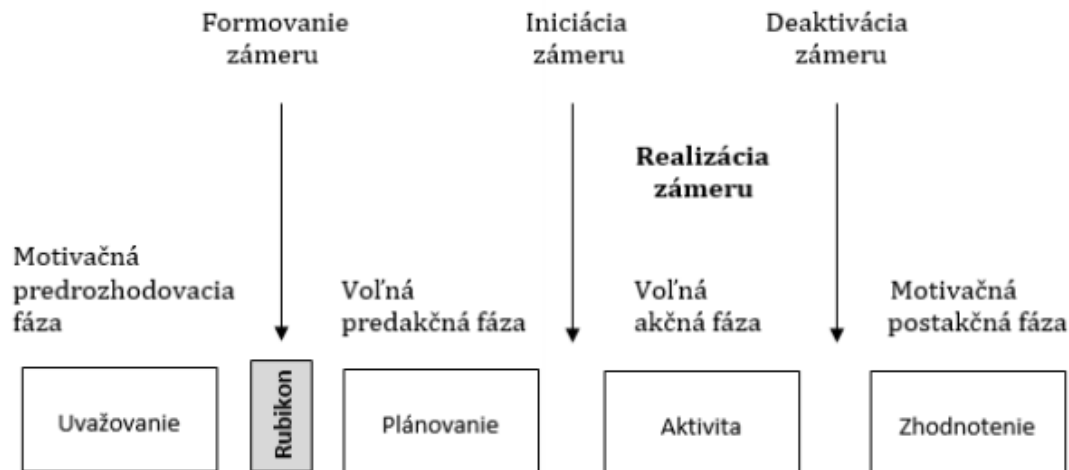
Podľa Mesárošovej môže nastať situácia, v ktorej človek upustí od svojho úsilia dosiahnuť cieľ, avšak miera pociťovaného záväzku voči cieľu sa nezmení. Ak sa miera pripútania voči nedosiahnuteľnému cieľu nezníži, pretrvávajúci záväzok je zdrojom psychologického distresu a môže brániť v preangažovaní sa na alternatívny cieľ.

Zotrvať v čase napätia, stresu a obáv o zdravie vlastné, zdravie rodiny ako aj zdravie prijímateľov môžeme nazvať aj subsistencia – zostávanie, zotrvanie v cieľi, ostať v pozícii pomáhajúceho s úctou k ľuďom a ich akceptácia sa premieta do poskytovania praktickej, konkrétnej a zrelej pomoci.

Zamestnanci pre eskaláciu napätia uvádzali nasledujúce prvky:

- Neuspokojené ľudské potreby,
- Narušená identita,
- Morálne aspekty,
- Spravodlivosť,
- Práva,
- Otázky týkajúce sa distribúcie výhod, nárast konfliktov,
- Vnútorné konflikty, ktoré limitujú perspektivu tých, ktorí sú do konfliktu zapojení,

Heckhausenov model opisuje proces zmeny postojov ak je človek v strese, v nadmernej záťaži na cieľ zameraného správania v štyroch štádiách. Podľa Heckahusena je prvá a posledná fáza procesu motivačnej povahy, pričom druhá a tretia fáza sa opierajú o vôľové procesy. Motivácia stojí za procesom stanovovania cieľov, zatiaľ čo vôľa je hybná sila akcie, ktorá mení ciele v skutočnosť a tiež predstavuje schopnosť regulácie tejto premeny. Podľa autorov modelu je pritom každá z fáz spojená s rozdielnym mentálnym nastavením (mindset), ako určitým druhom kognitívnej orientácie smerom na úlohu, ktorá má byť v danej fáze naplnená. Z hľadiska prokrastinácie sú najdôležitejšie aspekty predrozhodovacej a predakčnej fázy.



Obr. č. 1. Fázy motivačného procesu podľa modelu rubikon (Heckhausen, 2008)

Výsledky výskumu potvrdili, že supervízia počas pandémie výrazne pomáhala spracovať emócie súvisiace s napätím, zmenami predovšetkým z vonkajších vplyvov, ktoré sa diali v spoločnosti. Obmedzenia a zvýšený stres spôsobovaný zmenami v procesoch práce, zastupovania, odlúčením od rodín na niekoľko dní, týždeň výrazne zasiahli do bežného procesu. Supervízia im pomohla hlbšie pochopiť základné príčiny každého konfliktu, vymedziť, kedy konflikt opustil svoju latentnú fázu, a zvýšiť záväznosť a zodpovednosť voči riešeniu a nastaveniu sa k riešeniu konfliktov.

Emócie môžu fungovať ako motivátor, ktorý vedie ľudí k tomu, aby investovali prostriedky do dosahovania cieľa. Pozitívne emócie vedú ľudí k domnienke, že cieľ je dosiahnuteľný, hoci by bol ešte ďaleko, a motivujú tak ľudí, aby zvýšili svoju námahu. Negatívne emócie regulujú naše správanie tvárou v tvár hroziacemu nebezpečenstvu a pomáhajú zvládať stres. Spokojnosť jedinca s progresom na ceste za cieľom sa následne odrazí na emocionálnej úrovni. Ak sa človeku darí nad jeho očakávania, cíti sa šťastnejší, ak je progres pomalý, zaplavia ho negatívne emócie.

Respondenti potvrdili aj súdržnosť kolektívu a spätosť pri zvládnutí karantény v zariadení, posilnenie vzťahov a poznanie seba samého pri zvládaní krízových situácií. Vzájomnú prepojenosť v motivácii a udržiavaní sa v odolnosti voči záťaži vzájomnou ventiláciou a posilňovaním. Rovnako však pomer vo vyjadreniach reflektuje záťaž, ktorá v dlhodobom kontexte dvoch rokov sa podpísala pod zdravotný stav a zvýšenú chorobnosť medzi zamestnancami.

Charakteristika pojmu syndrómu vyhorenia má viacero podôb, definícií, zamestnanci tento stav najčastejšie popisujú ako frustráciu z práce. Hovoríme o type stresu, o vyčerpaní, ktorý je

logickým vyústením mnohých faktorov v súvzťahu – zamestnania, súkromného života, svetonázoru atď., ktoré neprinášajú človeku pocit uspokojenia z vlastného snaženia sa. Môžeme ho chápať aj ako stav telesného, duševného a emocionálneho vyčerpania, ktorý spôsobujú dlhodobé situácie, ktoré sú emocionálne náročné. Syndróm vyhorenia nenastáva naraz ani náhodou. Znak, ktoré ukazujú na pracovníkov stav, sú rozpoznateľné. Môžeme hovoriť i o fázach postupného nastupovania syndrómu.

Ťažisko pracovného výkonu pracovného kolektívu ostáva na pracovníkoch, ktorí nie sú postihnutí syndrómom vyhorenia. Otázkou ostáva ako dlho budú schopní títo jedinci odolávať tlaku a podávať výkon i za ostatných členov tímu. Kruhová reakcia neostane bez následkov, podmienky pre vznik syndrómu vyhorenia sú identické ako v prvých prípadoch v kolektíve, ďalší pracovníci čelia preťaženiu, pracovný stres nemusia vedieť spracovať.

Prínosy v supervízii uvádzajú zamestnanci v možnosti a využití priestoru uvažovať nad svojím vlastným životným štýlom, uznávanými morálnymi hodnotami, reflektovať svoje životné skúsenosti, osobné potreby a fungovanie. Zároveň vnútorne posilňovať motiváciu a vieru v seba samého. Uvažovať nad úlohou osobnosti vo vzťahu k rozvoju kompetencií jednotlivých pracovníkov prostredníctvom vzdelávacieho procesu, supervízie.

Dôležitosť osobnosti pracovníka pre výslednú kvalitu jeho práce bez ďalšej argumentácie, obhajovania, zdôvodňovania. Jasné, zrozumiteľné, merateľné výpovede sú zdrojom pre vzájomné pochopenie v bezpečnom priestore a samozrejme odvahu. V zamestnancovho, kde odvaha, schopnosť vypovedať záťaž, problémové oblasti chýba môže narastať nespokojnosť a v očakávaní, že je to úloha iných dokonca môže klesať motivácia, prehlbovať sa hnev a napätie čo znižuje schopnosť kooperovať na pracovných tímových úlohách a zosúladňovaní tímov pre spokojnosť dieťaťa. Zamestnanci to na supervíziách reflektujú spôsobom „oni“. Rozprávajú o iných, kolegoch, ale pritom sa to deje aj im. Citlivosť supervízora zamerať sa na hovorené a efektívnym spôsobom im ponúknuť tému v pozitívnom význame: „povedzme ako to máte dobre vy, čo by ste odporúčali tým iným, aby sa aj oni mali tak dobre“ pomáha odhaľovať problémové oblasti, bez toho, aby niekto zo supervidovaných musel prevziať úlohu „zlého“, pre iných „dobrého“ že tému otvoril. Táto technika môže posilňovať tímové vzťahy a uvedomovať si silné stránky, ktoré vypovedaním majú výraznejšiu afinitu významu a vďačnosť za to, ako to je, ako to vnímajú iní v tíme a možnosť komparovať vlastné pocity a prínosy do tímovej spolupráce.

Tabuľka č.1 Predpoklady pomáhajúceho pracovníka pre zvládanie záťaže - subsistenicu

<p>Požadovaný vonkajší výstup:</p> <p>Efektívne a vhodné správanie a komunikácia založená na znalostiach psychiatrických diagnóz, vedomostiach a postojoch ku klientom za účelom aspoň čiastočného dosiahnutia vlastných cieľov.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kultúra organizácie, • primeraná pracovná záťaž, kompetencie, vzťahy, • dispozícia osobnosti (pracovník môže mať tendenciu pod tlakom konať neuroticky), • Ohrozenie klientom, • Profesionalita, • Status uplatnenia odolnosti znamená nielen prekonanie týchto ťažkostí, ale vedie aj k osobnej pohode, prosperite a úžitku, ktorý z neho vyplýva, pracovník sa zachová rezilientným spôsobom v závislosti od spolupôsobenia rizikových a protektívnych činiteľov, medzi ktoré patrí aj osobnostná výbava pracovníka. 	
<p>Požadovaný vnútorný výstup:</p> <p>Viacnásobný uhol pohľadu a schopnosť získavať posun vo vnímaní</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adaptabilita na odlišný komunikačný štýl a správanie a prispôsobenie sa „novému“ prostrediu klienta, - Flexibilita a výber a používanie vhodných komunikačných štýlov a správania, kognitívna flexibilita, - Empatia 	
<p>Znalosti a uvažovanie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kultúrne sebauvedomenie v hodnotách organizácie - Hlboká znalosť a porozumenie vrátane súvislosti, role a vplyvu diagnózy kultúry, svetonázoru druhých ľudí - Individuálne špecifické informácie o klientovi - Povedomie o sociolingvistických Aspektoch – antropologických východiskách (spolupráca s rodinou klienta) 	<p>Zručnosť:</p> <ul style="list-style-type: none"> - načúvať, pozorovať a interpretovať - analyzovať, hodnotiť, syntetizovať
<p>Požadované postoje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rešpekt prejavovaný chápaním diagnóz, špecifikácie prejavu, rozmanitosť, - otvorenosť k učeniu sa a k ľuďom so špecifickým chápaním a zvládaním situácií, vyhýbanie sa posudzovaniu, - zvedavosť a túžba objavovať, prejavovaná toleranciou nejednoznačnosti a neistoty. 	

Zdroj: autori príspevku

Závery výskumu /zhodnotenie supervízie – reflexia výsledku a procesu supervízie

Každá supervízia má určité centrálné zameranie a orientuje sa na určitý determinujúci fókus. Supervízor má niekoľko možností, na čo sa v procese supervízie zamerať, na čo klásť najväčší dôraz. Dôležité je identifikovať problémové oblasti a citlivo vnímať, čo sa v zamestnancoch odohráva, vo vzťahoch, v nastaveniach a ponúknuť im bezpečný priestor pre reflexie a sebareflexiu.

Ciele organizácie a osobné nemusia vždy reflektovať jednoliaty obraz, ktorý je harmonickým tak navonok ako aj vo vnútornom prežívaní zamestnancov. Supervízia prispieva k rozvoju nonkognitívnych funkcií osobnosti, k schopnosti tvorby trvalých pozitívnych vzťahov, posilňovaniu pracovných kompetencií, intuícii, vcítení sa do situácie a potrieb klienta, učenia a vzdelávania sa (v širšom chápaní), a k rozvoju sociálnych zručností, kde patrí predovšetkým - komunikácia a interakcia s inými ľuďmi, tvorba vzťahov a zosúladovanie názorov a postojov v subjektívnom prežívaní s hodnotami komunity v ktorej zamestnanec pracuje. Organizácia dbá aj prostredníctvom supervízie o to, aby bol spokojný zamestnanec, pretože ten je zároveň lojálny.

Odporúčania pre ďalšie zvládanie záťaže:

Posilňovať tímovú spoluprácu v rámci svojich aktivít, do ktorých je zahrnutá supervízia a usilovať sa o maximálnu prevenciu a maximálne zohľadňovanie individuálnych aspektov a špecifických potrieb zamestnancov. Umožniť zamestnancom individuálnu supervíziu pre riešenie subjektívnych prístupov k tímovým zodpovednostiam, prípadne individuálnu nariadiť, ak vnímame potrebu pomoci zamestnancovi. Preventívnymi opatreniami a starostlivosťou o zamestnancov tak dbať o vyhodnocovanie funkčnosti tímu a zvládanie záťaže a efektívnych pracovných postupov.

Súčasná situácia dokazuje, že ľudský faktor zohráva v organizácii ďaleko významnejšiu úlohu ako v minulosti. Prostredie, v ktorom fungujú organizácie je neustále potrebné vyvažovať aby bolo stabilné. Ide o prostredie, v ktorom dochádza k zmenám. Existencia v takomto prostredí predpokladá pre zamestnancov vysoký stupeň flexibility, pružné reagovanie na zmeny a schopnosť spracovávať emócie.

Pomáhajúci profesionáli sa pri výkone svojej práce takmer denne stretávajú so situáciami, ktoré sú pre nich náročné, vyvolávajú v nich pocity obáv, otázok, či poskytnú dostatočnú starostlivosť, ako ich pomoc vníma prijímateľ sociálnej služby, preto zameranie na zamestnancov organizácií, ktoré zabezpečujú supervízne služby je opodstatnený.

Priame zvládanie záťažových situácií má úmernú dopad na atmosféru v komunite, kde spoločne pracujú a žijú zamestnanci a klienti. Spokojný pracovník dáva najlepší predpoklad preto, aby bol

spokojný klient, preto zameranie na vnútorný stav prežívania, zvládania a uvedomovania si potrieb považujeme v organizácii za kľúčové východisko.

Ciele služieb, organizácie a osobné nemusia vždy reflektovať jednoliaty obraz, ktorý je harmonickým tak navonok ako aj vo vnútornom prežívaní zamestnancov. Supervízia tak prispieva k rozvoju nonkognitívnych funkcií osobnosti, k schopnosti tvorby trvalých pozitívnych vzťahov, posilňovaniu pracovných kompetencií, intuícii, vcítení sa do situácie a potrieb klientov, učenia a vzdelávania sa (v širšom chápaní), a k rozvoju sociálnych zručností, kde patrí predovšetkým - komunikácia a interakcia s inými ľuďmi, tvorba vzťahov, spoločenské podujatia, hra, šport, zábava, umelecká činnosť (pasívna i aktívna) relaxácia a terapia, keďže sa všetko deje prevažne v spoločnom priestore komunity.

S využitím všetkých možností a funkcií supervízie kongruetne mapovať a vyvodzovať východiskové atribúty pre spokojnosť zamestnanca a využitie priestoru v supervízii pre zabezpečovanie kvalitných sociálnych služieb.

Ciele supervízie vyplývajú z ohrozenia zamestnancov zo záťažových situácií, ktorých neoddeliteľnou súčasťou je stres. Stres predstavuje vnútorný stav človeka, ktorý je buď niečím ohrozovaný, alebo ohrozenie očakáva. Ide o možné narušenie telesného či duševného stavu človeka.

ZÁVER

Psychická záťaž vo vzťahu k stresu predstavuje súhrnné pomenovanie rôznych psychických stavov a následných psychických a fyziologických reakcií, ktoré záťaž vyvolali. Zaradiť preto vhodný štýl a typ supervízie, prispôbiť supervíziu stupňu profesionálneho vývinu supervidovaného podľa erudície supervidovaného a orientácie na humanistické, existenciálne východiská jeho praxe, zamerať na kontrakt medzi supervidovaným a supervízorom. Formu supervízie v pomere individuálnej a skupinovej prispôbiť jednak potrebám supervidovaným, no predovšetkým potrebám organizácie, v ktorej má za rozsah supervízor adekvátnu zodpovednosť.

Supervízia sústreďuje pozornosť na význam faktorov práce pre pracovnú motiváciu a spokojnosť pracovníkov. Pracovná motivácia súvisí s pracovnou spokojnosťou pracovníkov, ale pracovná spokojnosť ešte neznamená automaticky motivovaného pracovníka. Na druhej strane pri vysokej motivácii nevadí nespokojnosť s niektorými faktormi práce. Prostredníctvom kultúry organizácie a udržiavacích faktorov zabezpečuje primeranú spokojnosť pracovníkov pre motiváciu primeraného pracovného správania.

Zoznam použitej literatúry

- BRANDSTÄTTER, H., BRANDSTÄTTER, V., PELKA, RB. 2018. Podobnosť a pozitívnosť osobnostných profilov dôsledne predpovedá spokojnosť so vzťahom v dyad. *Frontiers in Psychology*, 9, 1009. doi: 10,3389 / fpsyg.2018.01009
- MESÁROŠOVÁ, M. a kol. 2017. Starostlivosť o seba a dôsledky vykonávania pomáhajúcich profesií. Vedecká monografia. Košice : Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach. 2017. 148s. ISBN 978- 80-815-2571-1.
- MIOVSKÝ, M. 2006. Kvalitatívni prístup a metódy v psychologickom výskume. Praha : Grada, 2006. 332s. ISBN 80-24-713-624.
- PREIß, M. 2015. Jak zvládnout syndrom vyhoření. Praha : Grada. 2015. 175s. ISBN 978-80-247-5394-2.
- SCHERRMANN, U. 2015. Stress und Burnout in Organisationen. Heidelberg : Springer. 2015. 268s. ISBN 978-3-642-45535-7.
- TOMŠÍK, R. 2017. Kvantitatívny výskum v pedagogických vedách. Nitra : Pedagogická fakulta UKF v Nitre. 2017. 505s. ISBN 978-80-558-1206-9.
- TOŠNER, J. – TOŠNEROVÁ, T. 2002. Burn – out syndrome : Syndrom vyhoření. Praha : Hestia. 2002. 80.s. ISBN 80-902633-4-8.

Autori

doc. PhDr. Stanislava Hunyadiová, PhD.

VŠZaSP sv. Alžbety v Bratislave

Mail: hunyadiova@gmail.com

Mgr. Stanislav Hunyadi, MBA

Doktorand VŠZaSP sv. Alžbety v Bratislave

Mail: stanislav.hunyadi@gmail.com

PRÍNOSY SUPERVÍZIE PRE SOCIÁLNEHYCH PORADCOV

SUPERVISION BENEFITS FOR SOCIAL ADVISERS

Hunyadiová Stanislava, Czebrik Martin, Karčáková Eva

Abstrakt

Problematika absolvovania supervízie pracovníkmi, ktorí poskytujú sociálne poradenstvo v zariadeniach sociálnych služieb je zámerom pre spravovanie kvalitatívneho prieskumu a bližšie vniknúť do pohnútok a postojov participantov k realizovanej supervízii. Cieľom je zistiť najčastejšie problémy súvisiace so supervíziou v sociálnom poradenstve či sa sociálni poradcovia zúčastňujú supervízie pravidelne, za akých podmienok a ako vnímajú jednotliví poradcovia význam a prínos supervízie, na základe ich skúseností so supervíziou. Metóda zberu údajov je pološtruktúrovaný rozhovor. Na spracovanie a vyhodnotenie dát sme zvolili metódu zakotvanej teórie, kde sme použili tri stupne kódovania, a to otvorené, axiálne a selektívne. Výsledky skúsenosti so supervíziou ovplyvňujú nielen postoje poradcov k supervízii, ale aj ich potrebu ju absolvovať.

Kľúčové slová: Supervízia. Supervízor. Sociálne poradenstvo. Sociálny poradca. Klient.

Abstract

The issue of passing supervision by employees who provide social counseling in social services facilities is the intention for the management of qualitative research and to penetrate more closely into the motives and attitudes of participants to the implemented supervision. The aim is to find out the most common problems related to supervision in social counseling whether social counselors participate in supervision regularly, under what conditions and how individual counselors perceive the importance and benefits of supervision, based on their experience with supervision. The data collection method is semi-structured interviews. For data processing and evaluation, we chose the method of grounded theory, where we used three levels of coding, open, axial and selective. The results of the experience with supervision affect not only the attitudes of consultants to supervision, but also their need to complete it.

Keywords: Supervision. Supervisor. Social counseling. Social counselor. Customer.

ÚVOD

„Jedna osoba nemôže zmeniť celý svet, ale ty môžeš zmeniť celý svet jednej osoby“.

Albert Einstein

Sociálny poradca poskytuje základné alebo špecializované sociálne poradenstvo. Denne sa stretáva s množstvom klientov, ktorým sa snaží pomôcť vyriešiť ich sociálne problémy. Supervízia zase predstavuje dôležitý a neodmysliteľný nástroj pomoci sociálnym pracovníkom. Doterajšie výskumy tak ako aj teoretické poznatky dokazujú potrebu absolvovania supervízie, o čom svedčí aj povinnosť ju absolvovať, ktorá je ukotvená v zákone. Je to opodstatnené z niekoľkých dôvodov, a to, z dôvodu ochrany klienta, z dôvodu zvyšovania kvalifikácie ako aj osobnostnej vybavenosti sociálneho pracovníka za účelom poskytovania kvalitných sociálnych služieb. Ďalším dôvodom je predchádzanie syndrómu vyhorenia, čo súvisí aj s predchádzajúcimi dôvodmi, pretože sociálny poradca, ktorý je vyhorelý, ťažko poskytne kvalitné služby klientovi. Pritom netreba zabúdať na to, čo je opísané aj v etickom kódexe, že poradca má poskytovať sociálne služby, avšak nesmie zabúdať na zachovanie svojho vlastného zdravia. Lebo len zdravý jedinec vie plnohodnotne fungovať a vykonávať svoju prácu

1 Teoretické východiská

Christina Maslachová v 80. rokoch 20. storočia popísala syndróm vyhorenia ako jeden z významných faktorov ovplyvňujúcich rozvoj supervízie v oblasti sociálnej práce v západnej Európe a USA. Poukázala na spojitosť medzi psychickým rozpoložením zamestnanca a jeho výkonmi v práci. To znamená, že ak je nálada zamestnanca negatívna, jeho výsledky sa zhoršujú, a naopak. Na základe výsledkov viacerých štúdií bolo dokázané, že syndróm vyhorenia je najčastejšie evidovaný v oblastiach sociálnych a zdravotných služieb. Dôvodom sú časté stresové situácie, emocionálne vypätie, ale aj požiadavky zo strany klienta a jeho rodiny, nadriadeného, zamestnávateľa a taktiež celej spoločnosti. V rovnakom čase nastal progres v oblasti rozvoja supervízie aj na Slovensku. Do popredia sa dostávala najmä v oblasti poradenstva manželského a predmanželského. Následne bola založená Slovenská Bálintovská spoločnosť, pomenovaná podľa Michaela Bálinta, ktorý je považovaný za zakladateľa supervízie v Európe, ktorú založili P. Breier, J. Kožnar, J. Hašta,²⁸ V. Hlavenka, J. Štúrová, J. Gabura a J. Kožnar začali vytvárať dôkladný systém profesionálnej prípravy a vzdelávania sociálnych poradcov. Vďaka ich aktívnej činnosti a ďalších nadšencov vznikla supervízia na Slovensku a na začiatku 90. rokov 20. storočia sa konal prvý výcvik supervízorov, ktorí bol organizovaný J. Gaburom a

²⁸ VASKA, L. 2019. Témy v supervízii – výzvy pre sociálnu prácu v 21. storočí. In Sociálne riziká v spoločnosti XXI. storočia. Zborník príspevkov. Košice: Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach, 2019. ISBN 978-80-8152-722-7, s. 13-23

V. Hlavenkom.²⁹ V roku 2000 bolo založené občianske združenie Asociácia supervízorov a sociálnych poradcov (ASSP). Činnosť tohto združenia je zameraná na rozširovanie teoretických, ale aj praktických zručností v oblasti sociálnej práce. ASSP sa podieľa na vzdelávaní a výcviku supervízorov a pomáhajúcich profesionálov prostredníctvom výcvikov a zabezpečovaním praxe. Okrem poskytovania akreditovaného vzdelávania v oblasti supervízie v pomáhajúcich profesiách sa zameriavajú aj na (ASSP): → Sociálne poradenstvo, → Sociálnoprávnu ochranu detí a sociálnu kuratelu, → Odborné vzdelávanie. Podľa zákona č. 305/2005 Z.z. o sociálnoprávnej ochrane a o sociálnej kuratele a zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách, platí povinnosť supervízie pre zamestnancov.

Každý typ supervízie prispieva inak k významu a prínosu supervízie. ANSE (medzinárodná asociácia supervízorov)³⁰ vyzdvihuje tieto prínosy supervízie:

- opora v ťažkých profesijných situáciách a konfliktoch,
- nové riešenia pre ďalšie výzvy,
- vysvetlenie a spracovanie funkcií a úloh,
- opora pri prechádzaní zmenami,
- pomoc pri reflexii a rozhodovaní o aktuálnych témach, ktoré sa týkajú povolania
- ochranné opatrenia pred syndrómom vyhorenia a mobbingom.

Na základe vzťahu medzi supervízorom a sociálnym poradcom rozlišujeme:

- vertikálnu supervíziu – skúsenejší supervízorom a menej skúsený poradca,
- kolegiálnu supervíziu – supervíziu poskytuje kolega poradca (je vhodná pre skúsenejších),
- horizontálnu supervíziu – je neustálym procesom, ktorý pretrváva počas celej profesionálnej dráhy.³¹

Vzhľadom na zameranie rozdeľuje Hawkins a Shonet supervíziu na tri základné formy, a to so zameraním na obsah, proces a vzťah. Na obsahovo zameranej supervízii, sociálny poradca so supervízorom rozoberá klienta, jeho problémy, aké témy vnáša počas ktorej fázy rozhovoru do poradenského procesu, ako akceptuje klienta, aký priestor pre neho vytvára.³² Je vhodná najmä pre supervízorov v začiatkoch ich praxe, keďže sa v nej pracuje iba s reálnym materiálom. V

²⁹ Gabura, In VASKA, L., GREGOROVÁ, A., VRŤOVÁ, J. 2020. Modely supervízie organizácie – výskumné reflexie. 1. vyd. Banská Bystrica: BELANIUM. Vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici, 2020. 166 s. ISBN 978-80-557-1806-4

³⁰ ZATLOUKAL, VÍTEK, P., L., VĚŽNÍK, M., ŽÁKOVSKÝ, D. 2019. Spoluvytváření změn: různé podoby přístupu zaměřeného na řešení v teorii, v praxi a ve výzkumu. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2019. 250 s. ISBN 978-80-244-5696-6

³¹ OLÁH, M., SCHAVAL, M., TOMKA, M. 2008. Príručka pre skvalitnenie supervízie v detských domovoch. 1. vyd. Bratislava: Asociácia vzdelávateľov v sociálnej práci, 2008. 35 s. ISBN 978-80-969905-0-4

³² GABURA, J. 2013. Teória a proces sociálneho poradenstva. 1. vyd. Bratislava: IRIS, Vydavateľstvo a tlač, s.r.o., 2013. 309 s. ISBN 978-80-89238-92-7

rámci supervízie zameranej na proces „supervízor orientuje svoju pozornosť na to, čo sa vedome alebo nevedome udialo v procese práce s klientom, ako sa sedenie začalo, aký malo priebeh a ako skončilo, čo sa stalo po sedení, aké intervencie využil sociálny pracovník a v ktorej fáze procesu ich uplatnil, aký bol cieľ týchto intervencií a k čomu tieto intervencie viedli. „*Tento druh zamerania supervízie je užitočný hlavne v prípade, ak sú intervencie sociálneho pracovníka málo efektívne a sociálny pracovník má objektívne problémy v práci s klientom*“.³³ Podľa Gaburu je supervízia so zameraním na vzťah orientovaná na aktuálny stav medzi poradcom a klientom ale aj na históriu ich vzťahu. Poradca sa zaoberá úvahami, koho mu klient pripomína, či už predtým zažil podobnú situáciu a s kým, ako ich vzájomný vzťah ovplyvňuje napredovanie či stagnáciu poradenského procesu.³⁴ Bálintovské skupiny sú jedným z konkrétnych typov skupinovej supervízie zameranej na vzťah. Bálintovské skupiny sú tvorené šiestimi až dvanástimi odbornými pracovníkmi. Zvyčajne sú zamerané na riešenie problematických vzťahov s klientmi.

35

Z legislatívneho hľadiska upravuje zákon niektoré náležitosti pri vykonávaní supervízie. Za hlavný prínos supervízie považuje zvyšovanie úrovne profesionality práce.

Európska asociácia pre supervíziu a etický kódex uvádza, že by sa aj samotný supervízor mal počas celej svojej profesionálnej kariéry podrobovať supervízii, bez ohľadu na jeho skúsenosti a dosiahnuté výsledky, absolvované skúšky alebo na členstvo v profesijnej organizácii. Rovnako ako v iných odboroch je nutné neustále učenie a zdokonaľovanie zručností vzhľadom na neustále sa meniace procesy a vývoj inovatívnych technológií aplikovaných v danej oblasti. Mali by sa preto zúčastňovať na medzinárodných konferenciách a seminároch, aby dokázali udržať krok s ostatnými krajinami.³⁶ Rovnako, ako vzdelávanie, je dôležitý aj prístup supervízora k reakciám sociálneho poradcu. Mal by mu poskytnúť dostatok priestoru na vyjadrenie jeho myšlienok, reakcií a nápadov a nemal by mu nič nanucovať. Ak poradca reaguje defenzívne, je lepšie prestať a snažiť sa nájsť iné riešenie. Účelom spätnej väzby je zlepšiť pracovný výkon, čo by mohlo byť komplikované v prípade, že sa odbornému poradcovi vnucujú názory, s ktorými nesúhlasí, alebo sa jeho nápady príliš kritizujú.³⁷

³³ SCHAVEL, M., HUNYADIOVÁ, S., KUZYŠIN, B. 2013. Supervízia v sociálnej práci – Teória, prax a výskum. 1. vyd. Bratislava: Spoločnosť pre rozvoj sociálnej práce, o.z., 2013. 207 s. ISBN 978-80-971445-0-0, s. 61

³⁴ GABURA, J. 2013. Teória a proces sociálneho poradenstva. 1. vyd. Bratislava: IRIS, Vydavateľstvo a tlač, s.r.o., 2013. 309 s. ISBN 978-80-89238-92-73

³⁵ VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. 2013. Supervize v ošetrovateľské praxi. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2013. 104 s. ISBN 978-80-247-4082-9)

³⁶ ŠIMEK, A. 2004. Supervize – kazuistiky. 1. vyd. Praha: TRITON, s.r.o., 2004. 171 s. ISBN 80-7254-496-9. K problematike etického prístupu v supervíznom procese sa vyjadruje i Lešková. LEŠKOVÁ, L. *Supervision – Modern Method of Social Work and its Application in Practical Use*. 1. vyd. Brno : Tribun EU, 2017.

³⁷ LACHYTOVÁ, L., KARKOŠKOVÁ, S. 2012. Sociálne poradenstvo a supervízia ako jedna z metód zisťovania progresu v kvalite sociálnych služieb. Prešov: Vysoká škola medzinárodného podnikania ISM Slovakia v Prešove, 2012. 2018 s. ISBN 978-80-89372-42- 3

Supervízia podľa Hendersenovej môže pôsobiť nielen na kvalitu práce poradcov ale aj na ich zdravotný stav. Na ich výkonnosť má vplyv akýkoľvek faktor ovplyvňujúci fyzický ale aj psychický stav (vek, stav v profesionálnom ale aj rodinnom živote, atď.)³⁸

Ako uvádza Minarovičová, „sociálni pracovníci môžu počas procesu práce s rodinou využiť možnosť absolvovať supervízne stretnutia, v rámci ktorých môžu analyzovať vlastné prežívanie z procesu práce s klientmi, hľadať optimálne možnosti ich vzájomného fungovania v rodinnom systéme a overovať vhodnosť navrhnutých spôsobov riešenia problémov.“³⁹

Sociálny poradca podľa Hunyadiovej má mať: „*pozitívny vzťah, úctu a rešpekt ku každému klientovi bez rozdielu, aby vnímal pozitivitu ako efektívny nástroj pre zvládanie záťažových situácií. Pozitivizmus berie ako samozrejmosť*“.⁴⁰

Ako uvádzajú autorky Gažiková a Minarovičová, „supervízia je významnou odbornou metódou, prostredníctvom ktorej odborní pracovníci pôsobiaci v pomáhajúcich profesiách získavajú príležitosť overiť si správnosť svojich postupov v práci s klientmi; priestor na ventiláciu napätia, ktoré práca s klientom mnohokrát prináša; náhľad na situáciu, ktorú prežívajú ako záťažovú; inšpirácie, ako môžu s klientom efektívnejšie pracovať a v neposlednom rade podnety, ako minimalizovať prístupy, ktoré by klientom alebo im samotným ubližovali.“⁴¹

Často krát sa stáva, že klient sociálnych služieb a poradenstva je dezorientovaný 26 vo vlastnej sociálnej situácii, je emočne zranený, traumatizovaný a nedokáže vyjadriť svoje pocity a očakávania. Preto sa nevyhnutným nástrojom poradenského procesu stáva efektívna a optimálna komunikácia, ktorú je nutné zabezpečiť od prvého kontaktu s klientom. Základom je schopnosť aktívneho načúvania klienta a dedukcia jeho potrieb. Svojou účasťou ma poradca profesionálne usmerňovať akceptáciu klienta aj vo vzťahu k jeho okoliu.⁴²

2 Problémy sociálneho poradenstva riešené v supervízii

Podľa Oláha už pri prvom stretnutí supervízora so supervidovaným dochádza k podobným ťažkostiam ako v psychoterapii, a to k otázke prenosu, či už si supervidovaný zvolil supervízora sám, alebo mu bol pridelený. Napriek značnej skúsenosti a poučeniu supervidovaného je ťažké

³⁸CARROLL, M. a THOLSTRUPOVÁ, M. (Ed.) 2004. Integratívni prístupy k supervízi. 1. vyd. Praha: TRITON, s.r.o., 2004. 280 s. ISBN 80-7254-582-5

³⁹MINAROVIČOVÁ, K. 2021. *Sociálne intervencie v práci s dysfunkčnými rodinami*. - 1. vyd. - Nitra : UKF, 2021. - 110 s. - ISBN 978-80-558-1798-9, s.92

⁴⁰HUNYADIOVÁ, S. 2017. *Nenasilná komunikácia pomáhajúceho profesionála*. 2. vyd. Užhorod: LIRA – print Užhorod, 2017. 211 s. ISBN 978-617-596-246-6

⁴¹GAŽIKOVÁ, E., MINAROVIČOVÁ, K. Význam supervízie v kontexte prevencie syndrómu vyhorenia. In: *Labor Socialis "Sociálna práca v súčasnosti - objavovanie rozmanitosti"* : zborník príspevkov z vedeckej konferencie s medzinárodnou účasťou, Nitra, 26. septembra 2019. - Nitra : UKF, 2019. - ISBN 978-80-558-1492-6, S. 84-90; s.84

⁴²SLOVÁK, P. 2016. *Metódy, prístupy a stratégie uplatňované v sociálnych službách a poradenstve*. 1. vyd. Trnava: Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave, 2016. 148 s. ISBN 978-80-8105-774-86

znemožniť vedomým alebo nevedomým prejavom prenosu k supervízorovi. Ani supervízor nie je plne chránený proti prenosu. Čím viac si to dokážu obaja uvedomiť, tým ľahšie sa s tým pracuje.⁴³ Hlavne v prvých etapách supervízie môže byť dokonca prospešné, ak dochádza v istej miere k prenosu a protiprenosu, hlavne za predpokladu, ak má supervízor viacej skúseností a supervidovaný je menej skúsený. Medzi niekoľko známkov zlej supervízie zaraďuje Venglářová a kol.:

- vzťah medzi supervízorom a supervidovaným, ktorý nie je vytvorený na dobrých základoch → kontrakt bez jasných cieľov,
- ak supervízor predbieha supervidovaného,
 - intervencie v nesprávnom čase,
- ak dochádza k porušeniu hraníc medzi supervíziou a terapiou,
- nadradovanie, povyšovanie, kritizovanie,
- ak supervízor porušuje podmienky v kontrakte, nedodržia etický kódex, nepozná metódy.⁴⁴

Vedúci pracovníci organizácií a zariadení sociálnych služieb sú zodpovední za rozvoj kvalifikácie sociálnych pracovníkov. Práve oni majú právomoc vytvárať vhodné podmienky na zvyšovanie kvalifikácie svojich zamestnancov, a to napríklad poskytnutím príspevku na vzdelávanie, poskytnutím pracovného voľna za účelom vzdelávania, zadovážením supervízie, vytvorením knižnice s odbornou literatúrou. Iba za predpokladu dobrej spolupráce so zamestnávateľmi a pracovníkmi na riadiacich pozíciách je možné plnohodnotne zabezpečiť zvyšovanie kvalifikácie sociálnych pracovníkov, v opačnom prípade je toto zabezpečenie náročné.⁴⁵ Vyrovnáť sa so zmenami je náročné, mnohokrát to vyvoláva pocit odporu, čo býva opakujúcim sa problémom aj pri supervízii, niekedy to môže byť však znamením, že postupujeme správnym smerom. Tento odpor a strach z niečoho nového ovplyvňujú viaceré činitele: → absencia dostatočných údajov → nejasné klady → neisté postavenie → obavy z nepoznaného → dezinformácie → historické činitele → ohrozenie rozhodujúcich vlôh → obavy z neúspechu → nechúť na nové začiatky → ohrozenie mocenskej základne → nedostatok snahy experimentovať → nedôvera k inštitúcii → obava pôsobiť hlúpo → nedobré ľudské pomery → viazanosť na spôsoby konania → silné normy skupiny.⁴⁶

Kuzyšin tvrdí, že aj keď sa supervízia a jej pozitívne účinky dostávajú čoraz viac do

⁴³ ONDRUŠOVÁ, Z., OLÁH, M., VAVREČKOVÁ, V. 2017. Rozvojové trendy sociálnej práce. 1. vyd. Ostrava: Vysoká škola sociálne správné, 2017. 127 s. ISBN 978-80-87291-22-17

⁴⁴ VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. 2013. Supervize v ošetrovateľskej praxi. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2013. 104 s. ISBN 978-80-247-4082-9

⁴⁵ MÁTEL, A. a kol. 2010. Etika sociálnej práce. 1. vyd. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2010. 183 s. ISBN 978-80-89271-85-6

⁴⁶ HAWKINS, P., SHOHET, R. 2016. Supervize v pomáhajících profesích. 2. vyd. Praha: Portál, s.r.o., 2016. 208 s. ISBN 978-80-262-0987-4

pozornosti, je potrebné klásť dôraz na šírenie vedomosti o jej funkciách, aby nebola chápaná iba ako vzdelávací postup. Aby práca so skupinou priniesla ošoh, je k tomu potrebná úprimná a priama komunikácia, vedomie supervidovaných o potrebe sebazozorovania a celoživotného rastu v oblasti získavania vyšších kvalifikačných predpokladov. Otvorenosť a pocit bezpečia v skupine zmezožňuje najmä zásah vedúcich zamestnancov do supervízneho procesu.⁴⁷ Havrdová poukazuje na nejednotné chápanie definície supervízie aj v odborných kruhoch, čo vedie k tomu, že je ponímaná v odlišných významoch. Za problém považuje aj to, že nadriadení pracovníci jednotlivých zariadení, kde sa poskytuje sociálne poradenstvo nemajú dostatok vedomostí o supervíziu, a tým pádom ju snímajú ako priestor na pracovnú poradu, alebo rozhovor so sociálnymi poradcami.⁴⁸

Pri zhrnutí ďalších dôvodov problémového vnímania supervízie nachádzame, že ju supervidovaní vnímajú ako nástroj kontroly zamestnancov, prostredníctvom ktorého si nadriadení môžu presadzovať svoje vízie. Nie je ničím výnimočným, ak v takom prípade poradcovia majú za to, že supervízia je iba nástrojom na kontrolu pre ich nadriadených a z toho dôvodu majú obavu sa otvorene vyjadrovať o daných problémoch, z obavy o neskoršie ohrozenie ich pracovnej pozície a profesionálnej úrovne. Preto je potrebné oboznamovať v čo najväčšej možnej miere týchto sociálnych poradcov o kladných, podporných a obohacujúcich hľadiskách supervízie. Okrem rôznorodého chápania supervízie ako takej, a jej funkcií a cieľov, dochádza aj k mylnému názoru o úlohe supervízora.⁴⁹ Medzi ďalšie riziká patrí možnosť slabej motivácie, psychologické črty zúčastnených, neakceptovanie cieľov supervízie, zlé formulovaný cieľ supervízie a podmienky za akých bude prebiehať. Postoj supervízora však môže tieto nedostatky a riziká minimalizovať.⁵⁰ Nadobudnuté skúsenosti so supervíziou sú ďalším faktorom, ktorý ovplyvňuje súčasnú supervíziu. Či už tieto skúsenosti boli pozitívne, alebo negatívne. Po negatívnej skúsenosti je supervidovaný opatrný. Po pozitívnej skúsenosti môže mať obavy, že ďalší supervízor nebude až taký dobrý ako bol ten predchádzajúci.⁵¹

⁴⁷ KUZÝŠIN, B. 2020. Špecifiká supervízie v sociálno-právnej ochrane detí – Teória, prax a výskum. 1. vyd. Prešov: Vydavateľstvo Prešovskej univerzity, 2020. 132 s. ISBN 978-80- 555-2543-3

⁴⁸ Havrdová: In GABURA, J. 2013. Teória a proces sociálneho poradenstva. 1. vyd. Bratislava: IRIS, Vydavateľstvo a tlač, s.r.o., 2013. 309 s. ISBN 978-80-89238-92-73

⁴⁹ HUNYADIOVÁ, S., BUJDOVÁ, N. LEŠKOVÁ, L. 2021. Supervision days in 2020. Lira Print, Užhorod 2021. 152s. ISBN 978-617-596-337-1

⁵⁰ HAMBÁLEK, V. 2016. Vývojové modely supervízie a možnosti ich aplikácie v sociálnej práci na Slovensku. In Retrospektívy a perspektívy v teórii, výskume a praxi sociálnej práce. Zborník príspevkov. Bratislava: IRIS – Vydavateľstvo a tlač, s.r.o., 2016. ISBN 978-80- 89726-90-5, s. 65-71

⁵¹ HAWKINS, P., SHOHET, R. 2016. Supervize v pomáhajících profesích. 2. vyd. Praha: Portál, s.r.o., 2016. 208 s. ISBN 978-80-262-0987-4

1 Metodika

Zameranie cieľa a výskumných otázok na zamestnancov – sociálnych pracovníkov v sociálnych službách a využitie supervízie pre prevenciu syndrómu vyhorenia, podporu pre zvládanie náročných úloh súvisiacich s výkonom práce ako aj spoločenského diania sa opiera o výskumy a zistenia autorov: Ráčová a Köverová sú toho názoru, že „*pracovníci pomáhajúcich profesií sú veľmi často ohrozovaní nadmerným stresom a syndrómom vyhorenia. Poskytujú pomoc druhým, aj keď ich vnútorné a vonkajšie zdroje môžu byť preťažené. Oblasť sociálnej práce patrí z hľadiska vzniku a rozvoja syndrómu vyhorenia k najrizikovejším*“.⁵²

Pavlásek a Nosková „spoločným znakom všetkých línií a prístupov kvalitatívneho výskumu sa stala snaha popísať životné svety zvnútra, z pohľadu jednajúcich subjektov (aktérov), a tým prispieť k lepšiemu porozumeniu sociálnej skutočnosti, skúmaným problémom.“⁵³

Kozubík, Lehocák, Rác konštatujú, že: „kvalitatívny výskum používa induktívne formy vedeckých metód, hĺbkové štúdium jednotlivých prípadov (rozhovory, pozorovanie...), cieľom je získať popis osobitostí prípadov, rozvíjať teórie o fenoménoch sveta. Je orientovaný na exploráciu, prebieha najčastejšie v prirodzených podmienkach sociálneho prostredia. Plán výskumu má pružný charakter, rozvíja sa, premieňa, prispôsobuje sa podľa okolností a doteraz získaných výsledkov“.⁵⁴

Pavliček a Dobříková označujú kvalitatívny výskum ako: „*proces hľadania porozumenia založený na rôznych metódach skúmania daného sociálneho alebo ľudského problému. Výskumník vytvára komplexný obraz, analyzuje rôzne typy textov, informuje o názoroch účastníkov výskumu a vykonáva skúmanie v prirodzených podmienkach. Používa pozorovanie, interview, audio a videozáznamy, rôzne texty a dokumenty, čím bližšie pochopí skúmanú subkultúru*“.⁵⁵

Primárnym cieľom prieskumu je zistiť, ako vnímajú supervíziu a jej význam a prínos jednotliví sociálni poradcovia, ktorí sú participantmi v kvalitatívnom prieskume, na základe ich subjektívnych názorov, ktoré sme zisťovali formou pološtruktúrovaného rozhovoru.

Hlavný cieľ napĺňaný prostredníctvom týchto čiastkových cieľov:

- zistiť, či sa sociálni poradcovia zúčastňujú supervízie pravidelne,

⁵²HRICOVÁ, M., NEZKUSILOVÁ, J., MESÁROŠOVÁ, M., 2017. Negatívne dôsledky vykonávania pomáhajúcej profesie u sociálnych pracovníkov. In Prohuman. [online]. Dostupné na: < <https://www.prohuman.sk/socialna-praca/negativne-dosledky-vykonavania-pomahajucej-profesie-u-socialnych-pracovnikov>> NPDI [online] Dostupné na: <https://npdi.gov.sk/wp-content/uploads/2020/05/Aktivita_Apr%C3%ADI-2020.pdf>

⁵³PAVLÁSEK, M., NOSKOVÁ, J. (eds.) 2013. Když výzkum, tak kvalitativní – Serpentinami bádání v terénu. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita a Etnologický ústav AV ČR, v.v.i., 2013. 152 s. ISBN 978-80-210-6480-

⁵⁴KOZUBÍK, M., LEHOCZKÁ, L., RÁC, I. 2013. Poradenstvo v sociálnych službách. 1. vyd. Košice: Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva – Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre, 2013. 209 s. ISBN 978-80-558-0436-1)

⁵⁵PAVLÍČEK, J., DOBRÍKOVÁ, P. 2007. Sociálny výskum a štatistické spracovanie dát. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce Sv. Alžbety, n.o., 2007. 83 s. ISBN 978-80-89271-16-0

- zistiť, ako často a za akých podmienok sa sociálni poradcovia zúčastňujú supervízie,
- zistiť, ako vnímajú sociálni poradcovia supervíziu,
- zistiť, aký význam a prínos vidia sociálni poradcovia na supervízii, ktorej sa zúčastňujú,
- zistiť, či vnímajú sociálni poradcovia supervíziu aj ako prevenciu pred syndrómom vyhorenia.

Skupinu participantov tvoria sociálni poradcovia, ktorí pôsobia v zariadeniach sociálnych služieb v Košickom kraji. Oboznámení boli s témou a cieľom prieskumu. Nie vo všetkých zariadeniach bol vydaný súhlas vedenia urobiť rozhovory s ich zamestnancami, ale aj s odmietnutie niektorých sociálnych poradcov, ktorí neposkytli rozhovor vzhľadom k pracovnej vyťažnosti. Prieskum teda pozostáva zo zberu údajov získaných z troch pološtruktúrovaných rozhovorov, pre zachovanie anonymity ich označujeme ako P1, P2 a P3.

Podľa Gavoru *„kvalitatívny výskum nepracuje s veľkými vzorkami ľudí, pri ktorých sa jednotlivec stráca a stáva sa súčasťou priemerovaných údajov v tabuľkách a grafoch. Naopak, jednotlivci a skupiny sú opísaní obyčajne plasticky a autenticky. Výskum zachytáva život v autentickom prostredí, umožňuje teda opis živý, zakotvený v horúcej realite školy, rodiny a širšieho prostredia“*.⁵⁶

Nahrávky rozhovorov troch participantiek, ženského pohlavia boli prepísané bez uvedenia a konkretizovania zariadenia v ktorom pracujú. Z demografických údajov sa zisťovalo vzdelanie a dĺžka praxe pod pravidelnou supervíziou. Tieto informácie uvádzame v spracovaní a výsledkoch prieskumu.

Bóriková uvádza, že *„rozhovor je najlepším nástrojom na sondovanie ľudského správania, pocitov, postojov a dôvodov pre správanie. Umožňuje hlbšie preniknúť do sociálno-psychologických mechanizmov skúmaných procesov. Počas rozhovoru možno s veľkou presnosťou určiť stupeň úprimnosti odpovede“*.⁵⁷ Ďalej tiež tvrdí, že pri rozhovore (interview), ide o priamu sociálnu interakciu, hoci niekedy sa používa i telefonické interview. Nadviazanie osobného kontaktu umožňuje zachytiť nielen fakty, ale hlbšie preniknúť aj do motívov a postojov respondentov.

Zo zameraného pozorovania je možné usúdiť, že participantky znervózneli pri informácii, že sa budú ich odpovede nahrávať, ale v priebehu rozhovoru sa uvoľnili.

⁵⁶ KOZUBÍK, M., LEHOCZKÁ, L., RÁC, I. 2013. Poradenstvo v sociálnych službách. 1. vyd. Košice: Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva – Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre, 2013. 209 s. ISBN 978-80-558-0436-1

⁵⁷ ŽIAKOVÁ, K. a kol. 2009. Ošetrovatelstvo teória a vedecký výskum. 2. vyd. Martin: Vydavateľstvo Osveta, spol. s.r.o., 2009. 322 s. ISBN 978-80-8063-304-2

Po uskutočnení prvého rozhovoru sme hneď začali s jeho doslovným prepisom, aby sme odhalili oblasti, ktoré by boli pre ďalší rozhovor dôležité. Tak sme postupovali pri každom rozhovore. Atkinson a Heritage⁵⁸ označujú proces tvorby a využívania doslovných prepisov za zásadné činnosti prieskumu, pri ktorých je potrebné dôkladné a niekoľkokrát opakované počúvanie jednotlivých nahrávok, za účelom odhalenia doposiaľ neodhaleného.

Spracovanie a výsledky prieskumu boli podrobené stratégii zakotvanej teórie, modifikovanej a obsiahnutej v troch spôsoboch. *Jej princípom je odvodenie (indukcia) teórie zo skúmaného javu. Východiskom nie je už existujúca teória, ale samotný skúmaný fenomén (oblasť záujmu) a zaznamenané dáta. Z týchto dát sa teória vytvára (je v nich zakotvená)*⁵⁹

Glaser a Strauss sa o niekoľko rokov neskôr rozišli a obaja z nich rozvíjali vlastnú verziu zakotvanej teórie. Strauss sa potom spojil s Juliet Corbinovou. Jeden zo základných rozdielov medzi jednotlivými verziami je odlišný prístup ku kódovaniu. Špecifické kódovacie procesy sú totiž jedným z hlavných znakov zakotvanej teórie. Glaser stanovuje dve základné etapy kódovania, a Strauss s Corbinovou pracujú s tromi etapami kódovania. Tými sú kódovanie otvorené, axiálne a selektívne.⁶⁰

Po doslovnom prepise prvého rozhovoru sme si odpovede účastníka na jednotlivé otázky zaznamenali do tabuliek pre lepší prehľad, aby sme k nim vedeli doplniť odpovede ostatných účastníkov a následne do tretieho stĺpca vpísať kódy. Jednotlivé kódy sa rozdelili do kategórií k téme akej prislúchajú. Počas celého spracovania a vyhodnocovania prieskumu sme sa neustále vracali k predchádzajúcim fázam prieskumu, prechádzali sme niekoľkokrát odpovede účastníkov a zaznamenávali si poznámky.

Spracovanie prieskumu: V prvej otázke nás zaujímalo, ako je zabezpečená supervízia v zariadení, v ktorom účastníci pracujú. Či majú vypracovaný plán supervízie, podpísanú zmluvu o supervízii, ako často je v ich zariadení realizovaná supervízia, či je pre nich účasť povinná, akú formu supervízie najčastejšie zabezpečuje ich zamestnávateľ, kde prebiehajú supervízne stretnutia a kedy sú realizované.

2.1 Vyhodnotenie prieskumu

Tabuľky s kódmi k jednotlivým otázkam, v ktorých je zaznamenané, ako odpovedali jednotliví účastníci sú vyhodnotené graficky.

⁵⁸ SILVERMAN, D. 2005. Ako robiť kvalitatívny výskum – Praktická príručka. Bratislava: Ikar, a.s., 2005. 327 s. ISBN 80-551-0904-4

⁵⁹ ŽIAKOVÁ, K. a kol. 2009. Ošetrovatel'stvo teória a vedecký výskum. 2. vyd. Martin: Vydavateľstvo Osveta, spol. s.r.o., 2009. 322 s. ISBN 978-80-8063-304-2

⁶⁰ ŠVARÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. 2007. Kvalitatívni výskum v pedagogických v'edách. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0

Tabuľka 1 Rozsah a zabezpečenie supervízie vzariadení

Participant	1	2	3
Vypracovaný plán supervízie	x		x
Zmluva o supervízii	x	x	
Frekvencia supervíznych sedení v zariadení 2-5 ročne	x	x	x
Povinnosť zo zákona min. 2xročne	x	x	x
Individuálna	x		x
Skupinová	x	x	x
Možnosť požiadať o individuálnu	x		x
Možnosť urobiť si supervíziu po vlastnej osi	x		
Počas pracovnej doby	x		x
Mimo pracovnej doby – riešené náhradným voľnom		x	
Supervízor sa vyberá na základe predošlých skúseností	x		
Ten istý externý supervízor už pár rokov			x
Na pracovisku participanta	x	x	x

Participant 1 uviedol, že supervízia prebieha na pracovisku jeho zamestnávateľa, ale v inej budove, čo aj bližšie vysvetlil v odpovedi: *„...,u nás napríklad keď máme viac pracovísk v rámci našej organizačnej štruktúry, preferujeme to, že zamestnanci jedného zariadenia si urobia supervíziu v inom zariadení, kvôli tomu, aby bola tam aj zmena pracovného prostredia, pretože to má veľký význam, aby tí ľudia neboli vyhoreti v tom zariadení kde sa to deje, kde sú tie problémy napríklad, tak sa presunú do inej, na iné pracovisko, ale v rámci našej organizačnej štruktúry. My máme tri pracoviská, takže to takto vieme si kombinovať. Kde si želajú, či chcú zmeniť pracovné miesto, kde majú výkon práce, nie vždycky to robí dobre, keď sú v tej istej budove, kde sa to všetko deje. Sme flexibilní“.*

Ďalej participant 1 uviedol aj to, že zamestnávateľ im dá možnosť absolvovať aj viac supervíznych sedení, koľko potrebujú a tiež si môžu vybrať, či chcú skupinovú alebo individuálnu, dokonca si môžu supervíziu absolvovať aj samostatne a zamestnávateľ im ju preplati: *„Pre každú službu je minimálne dvakrát v roku, individuálna jedenkrát, skupinová jedenkrát, ale u nás je povolené viackrát, náš zamestnávateľ nám dá k dispozícii aj päť aj šesť keď potrebujeme a my si vyberáme, či chceme individuálnu, alebo či chceme sa zapojiť do skupinovej. A ešte dokonca zamestnávateľ je ochotný prísť aj na to, ak donesieme potvrdenie,*

že sme si supervíziu absolvovali po vlastnej osi. Ak by tam bol nejaký problém, viete že nie je tam tá sympatia, alebo nevyhovuje štýl supervízora, lebo to je spôsobom také špecifické pre každú osobu, takže akceptuje sa aj to, ak sa donesie potvrdenie, že si vybavil niekde inde supervíziu a prepláca ju zamestnávateľ“, čo vnímame ako veľmi prínosné, že zamestnávateľ dáva možnosť absolvovať aj viac supervíznych sedení a dokonca dáva možnosť absolvovať supervíziu inde a zamestnanec to bude mať preplatené.

Tabuľka 2 Rozsah a interval supervízie

Participant		1	2	3
Frekvencia absolvovaných supervíznych sedení	0-2x ročne		x	
	3-6x ročne	x		x
Potreba častejšej supervízie			x	
Absolvovaná	skupinová	x	x	x
	individuálna	x		x
Vyhovuje	skupinová	x	x	x
	individuálna	x	x	
Zlá skúsenosť so skupinovou		x		X Pri otázke
Prínos supervízie		x	x	X Pri otázke

Tabuľka 3 Subjektívne vnímanie potreby supervízie

Participant	1	2	3
Potreba supervízie min. 2x ročne	x	x	X Vyhovuje skup. 4x ročne ot.2
Potreba individuálnej supervízie		x	
Potreba skupinovej supervízie		x	
Bez potreby, iba povinnosť			x

Pri tejto otázke sa k potrebe konkrétnemu typu supervízie vyjadril iba participant 2, nakoľko participant 1 sa k preferovanému typu vyjadril už v predošlej otázke.

Tabuľka 4 Rozsah výkonu sociálneho poradenstva pod pravidelnou supervíziou

Participant	1	2	3
1 – 5 rokov		x	x
5 - 10 rokov	x		

Tabuľka 5 Absolvované odborné vzdelávanie a doplňujúce tréningy

Participant	1	2	3
2. stupeň VŠ - sociálna práca	x	x	x
Malý doktorát	x		
SPV a iné	x		x

Tabuľka 6 Najčastejšie témy, ktoré sú predmetom supervízie

Participant	1	2	3
Klient	x	x	
Vlastná osobnosť	x		X máločo
Vzťahy na pracovisku	x	x	x
Pandemická situácia a s tým súvisiace témy		x	
Možnosť výberu témy	X v nasl. Ot.	x	

Pri tejto otázke sa participant 2 vyjadril, že majú možnosť voľby témy po dohode so supervízorom. Participant 1 sa k tomu v tejto otázke síce nevyjadril, ale v nasledujúcej otázke povedal, že tiež majú možnosť si čiastočne vybrať, čo sa bude na danej supervízii riešiť: *...,niečo naplánuje naša pani riaditeľka, že akú má asi predstavu ale je tam vždycky zohľadnené aj to, čo chce ten sociálny pracovník... pani riaditeľka si myslí, že sme dostatočne vzdelaní, aby sme vedeli, ktorým témam sa máme venovať...a ešte supervízor vkladá otázku, kto chce čo práve rozobrať“...*

Tabuľka 7 Názor na témy supervíznych stretnutí adekvátne problémom, ktoré je potrebné riešiť?

Participant	1	2	3
Áno	x	x	x

Tabuľka 8 Význam a prínos supervízia z pohľadu Vami absolvovaných supervíznych sedení?

Participant	1	2	3
Nasmerovanie, posunutie, odkrytie	x	x	x
Rozšírenie obzoru		x	x
Zvládanie záťažových situácií		x	
Prevenencia syndrómu vyhorenia	x		

Tabuľka 9 Skúsenosti so supervíziou? Ovplyvnili Vaše skúsenosti Váš prístup k supervízii?

Participant	1	2	3
Pozitívne	x	x	x
Negatívne	X nesedel supervízor – bez potreby absolvovať po zmene spokojnosť		
Prístup ovplyvnený skúsenosťou	x	x	x
Význam		x	

Tabuľka 10 Negatívna skúsenosť so supervíziou, ak áno, čoho sa týkali negatívne skúsenosti

Participant	1	2	3
Negatívna skúsenosť	x		x
Neprimerané správanie supervízora	x		
Moderovanie skupiny			x
Nevyhovujúce témy			x

Tabuľka 1 Motivácia k supervízii ovplyvnená dĺžkou praxe poradcu? Uvedte dôvody.

Participant	1	2	3
Áno	x		
Nie		x	
Nevie			x
Pochopenie dôležitosti a prínosu	x		
Ovplyvnená skúsenosťou		x	
Počiatočný procesuálny záujem, neskôr povinnosť			x

Tabuľka 2 Subjektivita pociťovania záťaže a stresu z práce

Participant	1	2	3
Nervozita		x	x
Nechuť pracovať	x		x
Bez vidiny významu	x		

Tabuľka 13 Nadobudnuté skúsenosti v supervízii, pri probléme zvládania záťažových situácií?

Participant	1	2	3
Pozitívne	x	x	
Nasmerovanie, posunutie, odkrytie		x	
Nevie			x

Tabuľka 14 Starostlivosť o seba v rámci psychohygieny?

Participant	1	2	3
Práca na záhrade	x		
Pobyt vonku v prírode		x	
Prechádzky		x	x
Rodina		x	x

Kategórie

1. Plán supervízie

Do tejto kategórie sme zahrnuli informácie, ktoré sa týkajú komplexného plánu supervízie s ohľadom na zariadenia, v ktorých účastníci pracujú .

Podkategórie:

Komplexný plán supervízie, zmluva o supervízii, formy supervízie, druh supervízie, priestor, frekvencia sedení.

Pojmy: individuálna, skupinová, externý supervízor, 0-2x ročne, 3-6x ročne, pracovisko účastníka.

2. Absolvovaná supervízia

Do tejto kategórie sme zahrnuli informácie ohľadom absolvovaných supervíznych sedení účastníkov.

Podkategórie:

Formy supervízie, frekvencia sedení, témy.

Pojmy: individuálna, skupinová, 0-2x ročne, 3-6x ročne, klient, vzťahy na pracovisku, osobnosť poradcu, priestor na voľbu témy.

3. Skúsenosti so supervíziou

V tejto kategórii sú obsiahnuté skúsenosti účastníkov so supervíziou.

Pojmy: negatívne, pozitívne, témy, osobnosť supervízora, moderovanie skupiny.

4. Vnímanie supervízie / postoj

Kategória pojednáva o tom, ako vnímajú participanti význam a prínos supervízie na základe nimi absolvovaných supervíznych sedení.

Podkategórie:

Význam, prínos

Pojmy: posunutie, nasmerovanie, odkrytie, rozšírenie obzoru, prevencia syndrómu vyhorenia, schopnosť zvládania záťažových situácií.

Stres a záťaž

Pojmy: únava, nechúť

Axiálne kódovanie

Po otvorenom kódovaní sme pristúpili k axiálnemu kódovaniu. Táto technika spracovania dát nadväzuje priamo na kódovanie otvorené. Jeho cieľom v rámci zakotvenej teórie je spracovať kategórie vytvorené v otvorenom kódovaní. Ide v ňom o odhaľovanie vzťahov a spojení medzi jednotlivými kategóriami a podkategóriami. Využívame pri tom porovnávanie rôznych znakov, ktoré prináležia kategóriám a podkategóriám.⁶¹

Strauss a Corbinová odporúčajú na to použiť tzv. paradigmatický model, čo v praxi znamená, že systematicky premýšľame o dátach a priradujeme jednotlivé kategórie k položkám paradigmatického modelu. Tými sú kauzálne/príčinné podmienky, jav, kontext, intervenujúce podmienky, stratégie jednania a interakcie a následky.⁶²

⁶¹ MIŠOVIČ, J. 2019. Kvalitatívny výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2019. 292 s. ISBN 978-80-7419-285-2

⁶² ŠVARŤÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. 2007. Kvalitatívny výzkum v pedagogických vědách. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0

Vzťahy medzi kategóriami a podkategóriami

Stres a záťaž

Je jednou z kauzálnych podmienok vzniku supervízie. Helus⁶³ definuje záťaž ako úsilie organizmu prispôbiť sa zmenám, pričom dochádza k náročnej situácii, kedy v lepšom prípade organizmus vníma záťaž ako výzvu pracovať na maximum a ukázať svoju schopnosť prispôbiť sa. V tom horšom prípade vníma záťaž ako upozornenie, že nezvládne situáciu, pričom má pocit ohrozenia a je prenasledovaný obavami. Ak hrozí riziko prepínania síl organizmu, takúto záťaž označujeme ako stres. Ten je pôvodcom mnohých psychických ale aj fyziologických procesov, ktoré môžu ohroziť organizmus na zdraví, ale dokonca aj sám život.

Podmienky nemalou časťou vplývajú na výkon sociálneho pracovníka, na jeho schopnosť vykonávať svoje povolanie plnohodnotne a tak ako sa to od neho očakáva. Očakávania, ktoré musí plniť zo všetkých strán, zo strany zamestnávateľa, klienta a v neposlednom rade od samého seba pôsobia zaťažujúco na jeho psychiku a následne aj na jeho pracovný výkon, preto je dôležité, čo v najväčšej možnej miere podmienky sociálneho poradcu optimalizovať. Tu by sme radi poukázali na to, že aj napriek tomu, že sa participanti pri odpovediach vyjadrili, že sa pravidelne zúčastňujú supervízie, aj napriek tomu sa u nich prejavujú príznaky stresu a záťaže, a to napríklad nervozita, nechúť pracovať, nevidia význam vo svojej práci. Ako sa jeden z participantov (P1) vyjadril, je to „klasický upovedomujúci alarmujúci úkaz, že asi už začína ten syndróm vyhorenia“. Predchádzanie syndrómu vyhorenia je jedným z cieľov supervízie. To vnímame ako dôkaz toho, že toto povolanie je naozaj náročné, a myslíme si, že pri nepravidelnej supervízii by sa tieto príznaky prejavovali u participantov vo väčšej miere.

Obsah (témy)

Najčastejšími témami na supervíznych sedeniach sú vzťahy na pracovisku, klienti, osobnosť poradcu, čo nám potvrdili aj participanti vo svojich odpovediach. Riešenie týchto tém považujeme tiež za kauzálne podmienky vzniku supervízie. V odpovediach na otázku tém supervíznych sedení sa viacerí participanti vyjadrili, že majú do určitej miery možnosť voľby témy, čo vnímame ako veľmi prínosné. Ak sa na supervíznych sedeniach rozoberajú témy, ktoré je potrebné riešiť, má to o to väčší význam, jednak je väčšia pravdepodobnosť, že sa dosiahne cieľ a vyriešia problémy, no v konečnom dôsledku to napokon ovplyvňuje aj postoj supervidovaných k supervízii a ich potrebu ju absolvovať.

⁶³ HELUS, Z. 2011. Úvod do psychologie – Učebnice pro střední školy a bakalářská studia na VŠ. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s, 2011. 320 s. ISBN 978-80-247-3037-0

Potreba

Potrebu absolvovať supervíziu vnímame tiež ako kauzálnu podmienku na jednej strane, a na strane druhej aj ako následok. Potreba je u jedinca ale aj spoločnosti základnou zložkou motívu. Samotný vznik supervízie je založený na potrebe. S potrebami dokonca prichádzame na tento svet a sprevádzajú nás celým životom. Okrem základných potrieb máme napríklad potrebu pocitu bezpečia, potrebu pochopenia a potrebu podpory. Jedným z cieľov supervízie je podporovať supervidovaných pri sebareflexii, v záťažových situáciách, v nachádzaní riešení. Pri odpovediach participantov sme sa stretli s tým, že aj keď nemajú potrebu absolvovať supervíziu, po jej absolvovaní zistia, že to bolo potrebné a prínosné. Niektorí potrebu absolvovať supervíziu nemajú, vnímajú to iba ako povinnosť zo zákona. Ďalší participant sa zase vyjadril, že má potrebu absolvovať supervíziu častejšie, ako im to zamestnávateľ naplánuje. Z odpovedí participantov sme zistili, že potreba absolvovať supervíziu je ovplyvnená viacerými faktormi. Záleží to od ich skúseností so supervíziou, formou supervízie akú absolvovali a podobne. Z tohto hľadiska je potreba následkom supervízie, no zároveň je kauzálnou podmienkou, pretože ak nemajú sociálni poradcovia potrebu zúčastňovať sa supervízie, neabsolvujú ju v takej miere, ako je potrebné.

Frekvencia sedení

V paradigmatickom modeli axiálneho kódovania sme frekvenciu sedení označili ako intervenujúcu podmienku. Intervenujúce podmienky sa podieľajú na vzniku skúmaného javu pričom ovplyvňujú okrem samotného javu aj stratégie jednania, v našom prípade skúsenosti so supervíziou. Zo zákona vyplýva povinnosť absolvovať supervíziu minimálne raz ročne pre pracovníkov poskytujúcich špecializované sociálne poradenstvo. Naši participant sa ku frekvencii sedení vyjadrovali rôzne, všetci však majú v pláne supervízie minimálne dvakrát ročne externú supervíziu, jeden dokonca každý štvrtý rok. Medzi odpoveďami boli vyjadrenia k možnosti viacerých supervíznych sedení, ak má zamestnanec záujem, môže požiadať zamestnávateľa aj o viacej sedení podľa potreby. To vnímame ako veľkú výhodu, že participant majú možnosť absolvovať aj mimo plánu supervízie taký počet sedení, aký potrebujú.

Formy supervízie

Formy supervízie ako kontext predstavujú súbor podmienok, za akých sú stratégie jednania uskutočňované. Či už ide o supervíziu individuálnu alebo skupinovú, to sú formy, akých sa participant zúčastňujú. Na základe zistení z rozhovorov prevládajú skupinové formy supervízie, no ani individuálne nezaostávajú. Väčšinou sú naplánované skupinové formy, ale participant majú možnosť vyžiadať si aj individuálnu supervíziu.

Skúsenosti so supervíziou

Stratégie jednanja, za ktoré sme označili skúsenosti so supervíziou sú odpoveďou na jav, ktorým sme označili supervíziu. Priamo ovplyvňujú jedinca, či už sú jeho skúsenosti negatívne alebo pozitívne. Počas niekoľkoročnej praxe je pravdepodobné, že každý nadobudne aj pozitívne aj negatívne skúsenosti, tak ako to bolo aj v prípade našich participantov. Tie ovplyvňujú nielen postoj k supervízii, ale do určitej miery aj správanie na ďalších sedeniach.

Supervízia

Vo fáze axiálneho kódovania sme si za jav zvolili supervíziu, na ktorú je zameraná naša práca. Prebieha za mnohých podmienok, od vypracovaného plánu supervízie, jej formách, frekvencii, obsahu, výberu supervízora, skúseností so supervíziou a podobne. Jednotlivé tieto zložky interferujú a je dôležité ako sú obsiahnuté v celom jave, pretože od toho závisí výsledok javu.

Význam a prínos

Dôsledkom pôsobenia na seba jednotlivých zložiek je to, ako vnímajú supervidovaní význam a prínos supervízie. Na základe toho potom k nej pristupujú.

Selektívne kódovanie

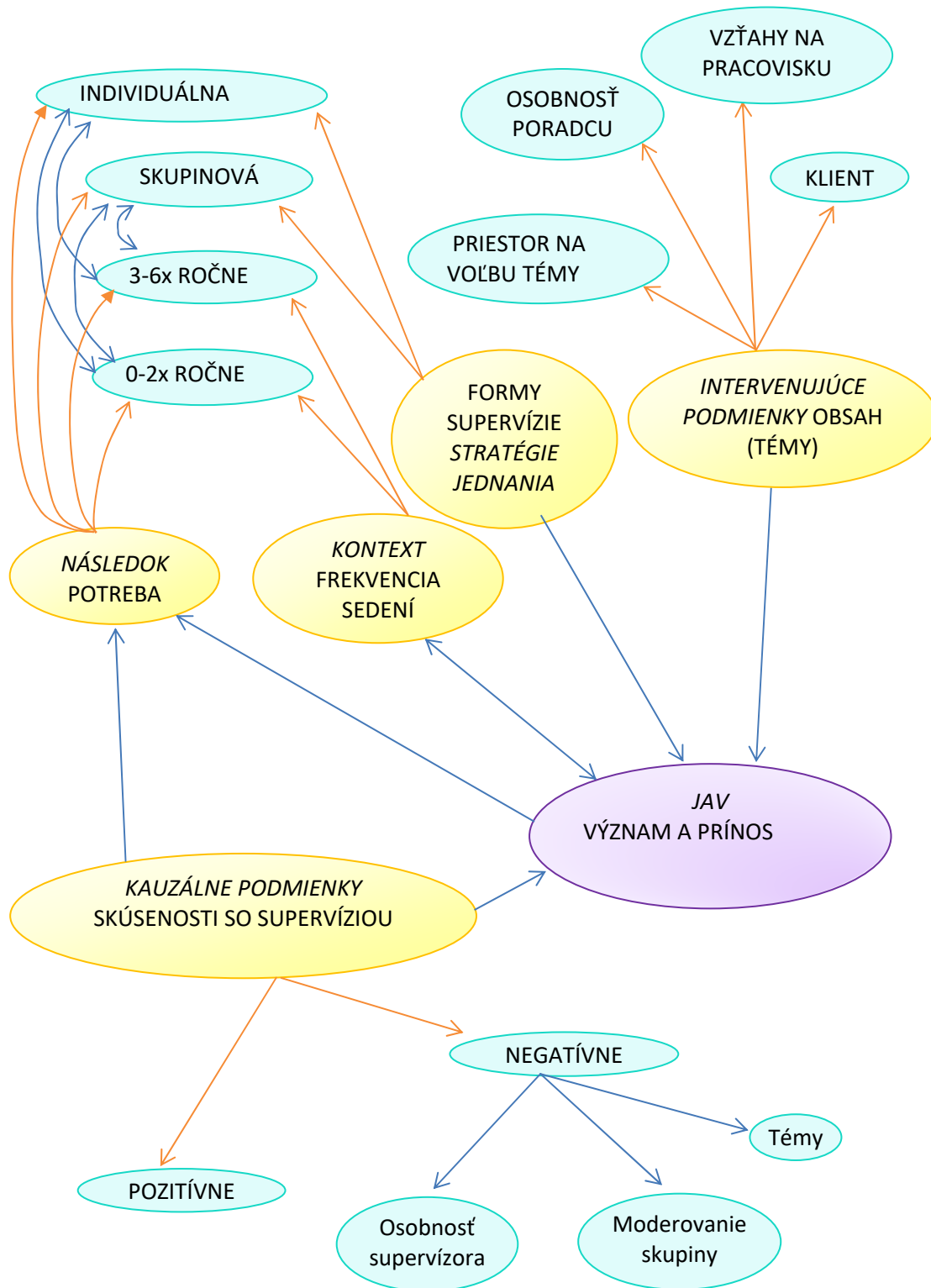
Ďalšiu fázu procesu kódovania predstavuje selektívne kódovanie, pri ktorom vychádzame zo vzťahov v kódovaní axiálnom. Za centrálnu kategóriu selektívneho kódovania sme si vzhľadom na ciele prieskumu zvolili kategóriu skúsenosti so supervíziou.

Strauss a Corbinová definujú selektívne kódovanie ako „výber jednej kľúčovej kategórie, okolo ktorej je organizovaný základný analytický príbeh. Všetky ostatné kategórie sú potom vzťahnuté k tejto jedinej centrálnej kategórii. Táto centrálna kategória by mala odpovedať skúmanému javu a dobre ho popisovať“.⁶⁴

Vzhľadom k prieskumným otázkam vytvorenú centrálnu kategóriu jav určil význam a prínos supervízie. Za intervenujúce podmienky bol zvolený obsah supervízie, teda témy, ktoré podporujú alebo obmedzujú stratégie, a formy supervízie. Kontext, v našom prípade frekvencia sedení sú podmienky, za akých sa jednotlivé formy uskutočňujú. Skúsenosti so supervíziou vedú k tomu, že v nej supervidovaní vidia význam a prínos. Ak je tomu tak, následkom je potreba absolvovať supervíziu. Tieto vzťahy sú pre lepšiu prehľadnosť znázornené na nasledujúcom kauzálnom modeli selektívneho kódovania.

⁶⁴ Strauss a Corbinová: in: ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. 2007. Kvalitatívny výzkum v pedagogických viedach. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0 s. 233

Kauzálny model selektívneho kódovania 1



3 Vyhodnotenie prieskumu z hľadiska prieskumných otázok

PO č. 1 – Zúčastňujú sa participanti supervízie pravidelne a v akých časových intervaloch?

Na základe odpovedí participantov sme došli k záverom, že sa zúčastňujú supervízie pravidelne, a to v rôznych časových intervaloch, minimálne však dvakrát ročne. Vzhľadom na vypracovaný plán supervízie, ktorý sa vypracováva každý rok, minimálny počet supervíznych sedení absolvoval participant 2, a to, dvakrát ročne, po tri hodiny, na jar a na jeseň. Tento participant sa vyjadril, že by rád absolvoval supervíziu častejšie: *„to je tak dvakrát do roka...ja by som si to vedela predstaviť aj častejšie“*. Tiež participant 1 sa vyjadril, že majú v pláne minimálne dve supervízie ročne, ale môžu absolvovať aj viacej supervíznych sedení, zamestnávateľ im dá k dispozícii aj viacej: *„u nás je povolené viackrát, náš zamestnávateľ nám dá k dispozícii aj päť aj šesť keď potrebujeme“*. Konkrétne participant 1 absolvoval za posledný rok 3 supervízie, a súhlasí s tým, že je potrebné ju absolvovať aspoň dvakrát za rok. Najviac supervíznych sedení má v pláne participant 3, a to štyrikrát ročne. Vzhľadom na epidemiologickú situáciu však za posledný rok absolvoval trikrát supervíziu, nakoľko sa im jedenkrát zrušila z dôvodu aktuálnych pandemických opatrení. Táto frekvencia, raz za štvrťrok, je pre neho dostačujúca, ale má možnosť si vyžiadať aj navyše supervíziu, ak má potrebu. Môžeme teda skonštatovať, že všetci participanti splnili podmienku zo zákona, zúčastňovať sa supervízie, a zúčastňujú sa jej v pravidelných intervaloch.

PO č. 2 – Ktoré z foriem supervízie využívajú participanti najčastejšie v jednotlivých zariadeniach?

Čo sa týka foriem supervízie, prevažne sa zúčastňujú participanti skupinovej supervízie. Majú však možnosť si vyžiadať aj individuálnu supervíziu, ak majú tú potrebu. Participant 1 sa v odpovedi vyjadril, že majú minimálne jednu skupinovú a jednu individuálnu supervíziu za rok. Iba u toho jedného participanta prevládali individuálne supervízie, ale zúčastňuje sa aj skupinovej. Za posledný rok absolvoval supervíziu trikrát, a to jednu skupinovú a dve individuálne. Skupinovú supervíziu majú vtedy, ak majú problémy na pracovisku, alebo ak je potrebné rozobrať nejaký konkrétny prípad: *„keď sú nejaké problémy, či už chceme rozobrať prípadovú štúdiu, alebo či sa jedná o to, že štát sťahuje problémy na pracovisku, alebo nejaké nesympatie voči nejakej cieľovej skupine našich klientov, tak vtedy sú to aj skupinovky“* Napriek tomu, že vidí výhody aj v skupinovej, preferuje individuálnu formu supervízie, keďže mal zlé skúsenosti so skupinovou. Má možnosť absolvovať aj viacej supervízií a dokonca si môže vybrať, akú supervíziu chce absolvovať: *„Pre každú službu je minimálne dvakrát v roku, individuálna jedenkrát, skupinová jedenkrát, ale u nás je povolené viackrát, náš zamestnávateľ“*

nám dá k dispozícii aj päť aj šesť keď potrebujeme a my si vyberáme, či chceme individuálnu, alebo či chceme sa zapojiť do skupinovej.“ Okrem toho sme sa dozvedeli, že si môžu supervíziu urobiť aj mimo pracoviska, v prípade ak napríklad im nevyhovuje ten supervízor, ktorého tam majú: „zamestnávateľ je ochotný pristúpiť aj na to, ak donesieme potvrdenie, že sme si supervíziu absolvovali po vlastnej osi. Ak by tam bol nejaký problém, viete že nie je tam tá sympatia, alebo nevyhovuje štýl supervízora, lebo to je spôsobom také špecifické pre každú osobu, takže akceptuje sa aj to, ak sa donesie potvrdenie, že si vybavil niekde inde supervíziu a prepláca ju zamestnávateľ“. S takou možnosťou absolvovania supervízie sme sa stretli iba v tomto jednom prípade z nášho prieskumného súboru. U ďalších dvoch participantov prevládala skupinová supervízia, respektíve obaja absolvovali za posledný rok iba skupinovú supervíziu. Participant 2 sa zúčastňuje podľa jeho odpovedí iba skupinovej supervízie, prijal by však, ak by bola častejšie, a keby sa striedala s individuálnou: „Ja by som si to vedela predstaviť aj častejšie, aj s tým, že ja som rozmyšľala aj nad tým, že, lebo my to máme niekedy tak, že skupinovo, ale napríklad by som brala aj keby to bolo striedavo. Že obohacuje aj tá skupinová, ale niekedy sú situácie, keby by som ju napríklad radšej riešila individuálne. Pre mňa by bolo vyhovujúce, keby to bolo aj aj napríklad. Že by sa to striedalo...ja napríklad by som si to vedela predstaviť aj tak, že dvakrát do polroka že tie skupinové, lebo však aj oni sú obohacujúce a napríklad pomedzi to ešte nejaké, aspoň nejaké krátke stretnutia so supervízorkou, že každý individuálne hej? Že kto má niečo také na preriešenie, alebo na poradenie sa, asi tak nejako“. Participant 3 má naplánovanú supervíziu štyrikrát ročne skupinovú, za posledný rok však absolvoval tri, kvôli aktuálnej pandemickej situácii. Predtým absolvoval aj skupinovú aj individuálnu v pravidelných intervaloch. Pre neho je tento počet podľa plánu dostačujúci, a to štyrikrát ročne, tak ako sme už spomínali vyššie. V prípade záujmu má tiež tú možnosť, požiadať o individuálnu supervíziu, on však preferuje skupinovú.

PO č. 3 – Vnímajú participantí témy, ktoré sú najčastejšie predmetom supervízie, ako adekvátne problémom, ktoré je potrebné riešiť?

Témy supervíznych sedení čo sa týka odpovedí participantov sa sústreďovali na klienta, vzťahy na pracovisku a vlastnú osobnosť. Odvíjali sa aj toho, akej formy supervízie sa participantí zúčastňujú. Či individuálnej, alebo skupinovej supervízie. Participant 1 rozoberá témy ako svoje pocity, prípad, ktorý riešil, klienta, svoju osobnosť, vzťahy na pracovisku: „môj pozitívny pocit o tom, ako som riešila, či rozoberám nejakú prípadovku, ktorá ma buď nejak zaujala či už po tej negatívnej stránke, že sa nepodarilo, ale tým že chápem že sa nepodarilo, lebo ja za to nemôžem svoje očakávania mať. To nie sú moje očakávania, majú to byť očakávania klienta, ...čiže skôr ten klient, ale áno, rozoberám aj svoju záležitosť, svoju osobnosť,

keď niekedy potrebujem rozobrať to, že ako som stiahla na seba niečo, čo sa možno ani nebolo voči mne vytknuté, lebo si uvedomujem, že niekedy sme vzťahovační my starí ľudia, a myslíme si, že to bolo voči nám, a pritom to nebolo voči nám, bolo to nedorozumenie... Takže áno, trošku aj tie vzťahy na tom pracovisku, aby tam nevznikli nejaké konfrontačné šумы a podobne, aby to tie vzťahy na pracovisku boli super, takže, klient a vzťahy na pracovisku sú veľmi dôležité“.

Participant 1 absolvoval za posledný rok jednu skupinovú a dve individuálne supervízie. Témy sa u nich riešia tak, že niečo naplánuje ich riaditeľka, ale berie sa do úvahy aj to, čo chcú jednotliví zamestnanci riešiť, nakoľko ich zamestnávateľ si myslí, že sú dostatočne vybavení na to, aby vedeli, aké témy je potrebné v momentálnej situácii riešiť: „niečo naplánuje naša pani riaditeľka, že akú má asi predstavu ale je tam vždycky zohľadnené aj to, čo chce ten sociálny pracovník... pani riaditeľka si myslí, že sme dostatočne vzdelaní, aby sme vedeli ktorým témam sa máme venovať... A ešte supervízor vkladá otázku, kto chce čo práve rozobrať. A ide sa po tej osi... u nás je to len klient a vzťahy na pracovisku. A ešte maximálne osobnostná záležitosť človeka. Vyventilovať, vypočúť, či podporí nás, alebo či nám nastaví zrkadlo“. Taktiež sa ich supervízor pýta, čo by chceli rozobrať, takže majú možnosť do veľkej miery ovplyvniť voľbu témy, ktorá sa bude riešiť na supervízii. Tým pádom sú témy adekvátne problémom, ktoré je potrebné riešiť.

Participant 2 sa zúčastňuje skupinovej supervízie dvakrát ročne, ale vyjadril potrebu absolvovať štyrikrát ročne skupinovú a medzitým individuálnu, aby vedel prebrať také témy na individuálnej, ktoré možno nechce riešiť na skupinovej supervízii. Hlavnou témou skupinových stretnutí, ktorých sa zúčastnil bola pandemická situácia a problémy s ňou spojené, či už čo sa týka opatrení a problémov, s akými momentálne klienti prichádzajú a ďalej komunikácia a prístup ku klientovi. Tiež sa vedia dohodnúť so supervízorom na téme, takže vníma témy tiež ako adekvátne aktuálnym problémom: „teraz dosť prevládal, však ako vzhľadom na tú pandemickú situáciu, tak to bolo aj to zvládanie tej pandemickej situácie, všetkých tých problémov, ktoré s tým súvisia, s čím ľudia prichádzajú, ale aj celkovo čo sa týka napríklad komunikácie, alebo prístupu k ľuďom. Asi skôr takto. My sa vieme dohodnúť akože na tej téme so supervízorkou... celkovo tú pandemickú situáciu, ako to ovplyvňovalo aj vzťahy aj tých ľudí, alebo vôbec celkovo problémy, či sa zmenili, s čím teraz prichádzajú napríklad. Tým, že my si vieme sa dohodnúť s tou supervízorkou a vieme si zadať tému, tak by som to povedala, alebo akože aspoň ovplyvniť, tak akože jasné“.

Participant 3 sa zúčastnil troch skupinových supervízií za posledný rok. Zvyknú byť 4, ale vzhľadom na pandemické opatrenia sa im jedno sedenie zrušilo. Témami na týchto sedeniach sú aktuálne problémy na ich pracovisku, väčšinou pracovné vzťahy. Ak by chcel niekto riešiť klienta alebo svoju osobu, vyžiada si individuálnu supervíziu: „aktuálne problémy v našom centre, pracovné vzťahy väčšinou.. málo čo sú to v rámci

skupinovej supervízie sú to málo čo osobné veci. Veľmi málo...To si vyžiada tú individuálnu supervíziu, ak by chcel riešiť osobne nejaké problémy“. Na otázku adekvátnosti tém odpovedal tento participant kladne. Všetci traja participanti si myslia, že témy supervíznych stretnutí sú adekvátne problémom, ktoré je potrebné riešiť, čo je do veľkej miery ovplyvnené aj tým, že majú možnosť ovplyvniť voľbu tém, ktoré sa budú na týchto stretnutiach riešiť.

PO č. 4 – Ovplynili skúsenosti participantov so supervíziou ich postoj k tomu, ako vnímajú jej význam a prínos?

Na základe nami uskutočneného prieskumu odpoveď na túto otázku je jednoznačne áno. Skúsenosti participantov so supervíziou ovplyvnili ich postoj k tomu, ako vnímajú jej význam a prínos a to v dosť veľkej miere. Tieto skúsenosti boli aj pozitívne ale aj negatívne. Ide o to, koľkokrát mali pozitívnu a koľkokrát negatívnu skúsenosť, a ktoré z nich prevládajú. Dôležité je aj to, akú skúsenosť mali v poslednom období, taký postoj k nej zaujmú. Ak tá skúsenosť bola negatívna, nechcú sa zúčastniť ďalšej supervízie, lebo ju považujú za neprínosnú, ale ak po negatívnej skúsenosti majú pozitívnu, ich názor sa zmení, a opäť v nej vidia význam a prínos. Niektorí to vnímajú však iba ako povinnosť zo zákona, že sa musia zúčastniť supervízie, no po absolvovaní zistia, že to bolo pre nich prínosom, v prípade pozitívnej skúsenosti. S týmto má skúsenosť aj participant 1, ktorý preferuje individuálne formy supervízie, a mal negatívne skúsenosti so skupinovou: *„Moja skúsenosť so skupinovou supervíziou...pre mňa bola neprínosná, ba až negatívna...Niekedy si myslím, že nemám potrebu, ale sa jej zúčastním, lebo to zákon vyžaduje a zistím, že celkom bola fajn a bola potrebná...ale súhlasím s tým, aspoň dvakrát do roka.. má to pre mňa asi taký význam, že splním to, čo mi zákon ukladá, lebo je to potrebné, aby som chránila klienta...ustúpim, že aj keď tvrdím, že netreba supervíziu tak ju absolvujem, a potom pokojne zistím, že mi celkom dobre padla...niekam ma nasmerovala, ...posunula, niečo mi odkryla...Moje skúsenosti či ovplyvnili môj vzťah k supervízii? Áno, ovplyvnili ma vtedy, keď mi nesedel supervízor. Vtedy som bola skeptická a nemala som potrebu absolvovať, ale akonáhle sa zmenil supervízor, bola som zvedavá, išla som a zistila som, že tento supervízor je fajn...lebo tí supervízori sú rôzni, akonáhle som sa dozvedela, že máme zmenu a počula som od ľudí že je fajn.. išla som, a bola som spokojná. Takže je to vlastne o skúsenostiach...“* Ďalšia negatívna skúsenosť sa tiež týkala supervízora: *„keď supervízor nechtiac povedal nejaký názor..., ale ako z ľudského hľadiska ma zarazilo, že bol schopný niečo také vysloviť... proste mi to pripadalo neprípustné, že voči nejakej inej bytosti, ktorá má iný názor...ináč sa rozhodla po zdravotnej stránke, tak bolo tam dosť striktné odsúdenie toho kolegu... asi niečo také ako sa teraz deje v dnešnej dobe“.* Zaujímalo nás aj to, či si myslia poradcovia, že motivácia k supervízii je ovplyvnená dĺžkou praxe. Participant 1 si myslí, že áno: *„čím dlhšie, tým aj pochopím, že nie je*

to zbytočná vec. Takže áno, pozitívne. Čím dlhšie, tým viac chápem, že to treba, aj keď nemám syndróm vyhorenia...ono sa tam vždycky niečo otočí, otvorí nejaká téma, ktorá ma niekam môže posunúť“ Participant 1 sa však už v úvode rozhovoru vyjadril, že supervízia má význam, čo potvrdil aj v ďalších odpovediach, aj napriek tomu, že mal aj negatívne skúsenosti so supervízorom, po zmene supervízora mal opäť pozitívne skúsenosti. Pri probléme zvládania záťažových situácií ho skúsenosti ovplyvnili pozitívne. Participant 1 vykonáva deväť rokov sociálne poradenstvo pod pravidelnou supervíziou. Tým pádom má aj viac skúseností ako ostatní participanti, ktorí vykonávajú poradenstvo pod pravidelnou supervíziou štyri roky. Čo sa týka skúseností so supervíziou, bolo by potrebné zistiť presný počet absolvovaných supervízií, v akých intervaloch boli absolvované a či boli negatívne alebo pozitívne, ale čo sa týka skúseností sociálneho poradcu, predpokladáme, že podľa odpracovaných rokov má minimálne dvakrát toľko skúseností, čiže je dosť pravdepodobné, že to ovplyvňuje tiež jeho postoj k supervízii. To by však bolo potrebné podrobnejšie skúmať a na väčšej vzorke participantov. Participant 2 vidí význam aj v skupinovej aj v individuálnej supervízii, prial by si absolvovať supervíziu častejšie a nakoľko má skupinovú, chcel by aj individuálnu: *„skupinová má svoj význam, lebo je obohatením, ale aj tá individuálna má svoj veľký význam, lebo tam zase si viete vy svoje úkony poriešiť“*. Tento participant vidí význam v tom, že: *„prináša to riešenie situácií, aj napríklad mne osobne aj vôbec...máme skupinovú supervíziu, tak v podstate, ja vyriešim svoj problém, ale počujem aj o tých problémoch iných, čiže sa mi aj...rozšíri obzor, aj môžeme spolu rozmýšľať a hľadať to riešenie, alebo návrhy...pre mňa to má význam, pre mňa je to obohacujúce...pomáha nachádzať riešenia na...tie veci, alebo situácie, otázky, pri ktorých ja sama alebo nemám istotu, alebo ich neviem riešiť, alebo možno niekedy sa odkryje aj taký problém, o ktorom ja som si nemyslela, že je...pomáha riešeniu problémových situácií a hlavne tých záťažových“*. Participant 2 mal iba pozitívne skúsenosti, nemal žiadnu negatívnu: *„Ja mám dobré skúsenosti,...myslím si že na začiatku som až tak nevidela,...taký význam alebo prínos tej supervízie, že čo mi to dá, že na čo sú potrebné tie sedenia, ale s odstupom času si myslím, že áno, že teraz sa na to pozerám...tak, že je to dobré...Nemala som negatívnu skúsenosť“*. K otázke či je motivácia k supervízii ovplyvnená dĺžkou praxe poradcu odpovedal tento participant: *„Myslím, že nie..Možno je ovplyvnená tým,...či sa stretnem s pozitívnou, alebo negatívnou skúsenosťou. Skôr si myslím, že toto ovplyvňuje...pokiaľ mám nejaké negatívne skúsenosti zo supervízie, tak tam nezáleží, že či som poradca desať rokov, alebo rok...Ja si myslím, že to ide s človekom, a vždy ten človek ide s tým potom, že ktovie čo sa tam zase udeje“*. Participant 3 sa absolvoval aj skupinovú supervíziu aj individuálnu, za posledný rok to však boli tri skupinové. Význam a prínos vidí: *„získanie iného pohľadu na vec a vlastne od osoby, ktorá nie je*

zainteresovaná, ktorá tu s nami každodenne nefunguje, čiže veľakrát ponúkne možno úplne...iný pohľad na vec“. Jeho skúsenosti ovplyvnili jeho prístup k supervízii pozitívne. Mal aj negatívnu skúsenosť so supervíziou: „*zlé moderovanie skupiny...ak sa dával väčší priestor niektorým osobám, respektíve niektoré osoby rozprávali oveľa viac ako iné, a supervízor si to nejak neukočíroval, nechával jednotlivcom dlhšiu dobu na úkor iných, respektíve niektoré témy boli aj na niektorých vidieť, že nie úplne vyhovujú niektorým členom skupiny*“. K motivácii sa vyjadril, že klesá a nevie či je to ovplyvnené dĺžkou praxe, alebo skôr tým, že už niekoľko rokov majú toho istého supervízora, s ktorým má negatívnu skúsenosť, ktorú popisujeme vyššie, a berie to ako povinnosť absolvovať supervíziu. Čo sa týka jeho potreby supervízie: „*Skôr po nejakom čase,...zo začiatku to skôr bolo taký ten záujem, keďže som prišla hneď zo školy sem, nevedela som, čo je to nejaká taká to supervízia, ako to prebieha, čiže...taký procesuálny záujem o to, čo je tá supervízia, čo sa tam robí, ako to prebieha...ale časom to už bolo naozaj len tak, že proste viem, že supervízia bude, zúčastním sa jej, ale nevnímam to ako potrebu alebo prínos pre mňa*“. Tiež sa vyjadril, že ak by neabsolvoval nejaký čas supervíziu, možno vtedy by to bral ako užitočnejšie, alebo pri zmene supervízora. Ako môžeme z odpovedí participantov vidieť, každého ovplyvnili jeho skúsenosti v tom, ako vnímajú význam a prínos supervízie.

4 Diskusia

Prostredníctvom odpovedí participantov sme zistili, že sa zúčastňujú supervízie pravidelne, a to minimálne dvakrát ročne, čím si splnili povinnosť, ktorá im vyplýva zo zákona. Na základe plánu supervízie, ktorý sa vypracováva na rok dopredu, mali dvaja participant absolvovať supervíziu dvakrát za rok a tretí participant štyrikrát ročne. Niektorí však majú možnosť vyžiadať si u zamestnávateľa supervíziu navyše, ak majú tú potrebu, čo využil iba jeden participant, ktorý uvádza, že to môže byť každý štvrtok. Naším participantom tieto frekvencie stretnutí vyhovovali až na jedného, ktorý má potrebu namiesto dvakrát ročne absolvovať aspoň štyrikrát ročne. Z výskumu, ktorý uskutočnil Kuzyšin⁶⁵ a ktorého sa zúčastnilo 64 supervízorov, čo predstavuje približne 38% supervízorov, ktorí sú v zozname Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny, vyplýva, že supervízori považujú jedenásť hodín supervízie ročne za dostačujúci. Avšak 40% z nich považuje za lepšie navýšiť frekvenciu supervíznych stretnutí a tým pádom aj počet hodín. Dvaja naši participant poskytujú sociálne poradenstvo štyri roky pod pravidelnou supervíziou a jeden participant deväť rokov. Vo výskume, ktorý robili Vaska a Čavojská⁶⁶ došli k záverom, že sociálni pracovníci v začiatkoch svojej praxe, najmä aby získali dôveru v samých

⁶⁵ KUZYSIN, B. 2020. Špecifika supervízie v sociálno-právnej ochrane detí – Teória, prax a výskum. 1. vyd. Prešov: Vydavateľstvo Prešovskej univerzity, 2020. 132 s. ISBN 978-80-555-2543-3

⁶⁶ VASKA, L. – ČAVOJSKÁ, K., 2012. Supervízia u začínajúcich profesionálov vo výkone sociálnej práce. Výskumná správa. 1. vyd. Bratislava: IRIS – Vydavateľstvo a tlač, s.r.o., 2012. 111 s. ISBN 978-80-89238-72-9

seba a svoje schopnosti pre prácu s klientmi, pociťovali dosť silnú potrebu absolvovať supervíziu a to až dokonca v týždňových intervaloch. Poniektorí využívali za istých okolností aj krízovú supervíziu cez telefón, hlavne v náročných situáciách. Časom však táto potreba klesala, hlavne po získaní väčšej sebaistoty a skúseností. Napriek tomu mali po nejakom čase potrebu absolvovať supervíziu aspoň raz za mesiac. Náš participant nepociťoval v začiatkoch až takú potrebu, skôr to bol záujem o to, čo je supervízia, ako to prebieha a podobne.

Druhá prieskumná otázka bola zameraná za zistenie akých foriem supervízie sa participantí zúčastňujú. Zaujímalo nás to aj z hľadiska toho, ako to majú stanovené v pláne supervízie a akých foriem sa zúčastnili reálne, hlavne za posledný rok. Z odpovedí participantov sme zistili, že prevláda skupinová supervízia nad individuálnou. Pravdepodobne to bude z viacerých dôvodov. Skupinová supervízia má ako svoje výhody tak aj nevýhody. Hlavne však z finančného a časového hľadiska sa uprednostňuje pred individuálnou. Ďalším dôvodom je to, že ak témou supervízie sú napríklad vzťahy na pracovisku, je žiaduce to riešiť v rámci skupinovej so zamestnancami, ktorých sa to týka. Ako uvádzajú Vaska a Čavojská v jednotlivých formách supervízie sa nachádzajú aj spoločné znaky, ktorým treba venovať pozornosť, a nimi sú dostatočná opora, zabezpečenie miesta, z ktorého ide istota a v ktorom je možný kreatívny rast profesionality supervidovaného.⁶⁷ Skupinovú supervíziu si však pre svoj rozvoj častejšie vyberajú tí, ktorí potrebujú poradiť, počuť viac nápadov a názorov. Pre individuálnu supervíziu sa rozhodnú tí, ktorí chcú byť v anonymite a nechcú pred skupinou riešiť háklivé témy, poprípade svoje zlyhania a omyly. Aj tieto faktory ovplyvňujú voľbu, čo sa týka formy supervízie. Z nami realizovaného prieskumu sme dospeli k zisteniu, že častejšie sa využíva skupinová supervízia, avšak niektorí participantí majú možnosť si vyžiadať supervíziu individuálnu podľa potreby, aj mimo supervízneho plánu.

V ďalšej prieskumnej otázke sme si dali za cieľ zistiť, či považujú participantí témy, ktoré sú najčastejšie predmetom supervíznych sedení, za adekvátne problémom, ktoré je potrebné riešiť. Najčastejšími témami boli vzťahy na pracovisku, klient a osobnosť poradcu. Jeden participant uviedol aj problémy spojené s pandemickou situáciou. Bolo to ovplyvnené aj tým, akú formu supervízie absolvujú. Na skupinových riešili prevažne vzťahy na pracovisku a problémy, ktoré sa týkali celej organizácie. Na individuálnych zase riešili vlastnú osobnosť a problémy, ktoré sa týkali konkrétneho poradcu. Participantí uvádzali, že majú možnosť aspoň z časti ovplyvniť témy, ktoré sa rozoberajú na stretnutiach, keďže sa ich supervízor zvykne pýtať, čo by chceli riešiť. Z toho dôvodu konštatovali, že považujú témy za adekvátne. Radi by sme to porovnali s výskumom Levickej a Bednárovej, v ktorom participantí uvádzali, že je

⁶⁷ HUNYADIOVÁ,S., BUJDOVÁ,N. LEŠKOVÁ,L. 2021. Supervision days in 2020. Lira Print, Užhorod 2021. 152s. ISBN 978-617-596-337-19

množstvo tém, ktoré môžu navrhnúť supervízorovi, nakoľko si pripravujú ako supervidovaní témy dopredu. Najčastejšie však riešia klienta alebo vzťahy na pracovisku. V ojedinelých prípadoch to vnímajú ako priestor na riešenie vlastných záležitostí.⁶⁸

Posledným cieľom nášho prieskumu bolo zistiť, či ovplyvnili postoj participantov k tomu ako vnímajú význam a prínos supervízie ich skúsenosti so supervíziou. Možeme konštatovať, že na základe odpovedí participantov je jednoznačná odpoveď, ovplyvnili. Participant 1 začal odpoveď tým, že mal negatívnu skúsenosť. Pritom aj participant 3 mal aj negatívnu skúsenosť so supervíziou. Napríklad participant 1 sa už pri otázke akú supervíziu absolvoval vyjadril, že mal zlú skúsenosť so supervíziou. Negatívne skúsenosti sa týkali osobnosti supervízora, jeho komunikácie alebo podľa názoru participanta jeho zlého moderovania skupiny. Ďalším faktorom, ktorý negatívne ovplyvnil skúsenosť poradcu bola voľba témy. Napriek negatívnym skúsenostiam vidia význam a prínos v supervízii, čo je podľa nášho názoru ovplyvnené aj tým, že majú aj pozitívne skúsenosti, ktoré podľa všetkého prevládajú. Dokonca jeden z participantov negatívnu skúsenosť nemal, mal iba pozitívne skúsenosti, a ten má dokonca potrebu namiesto dvoch skupinových supervízií ročne absolvovať štyri skupinové a medzitým ešte individuálne supervízie, ktoré neabsolvuje vôbec. Netreba však zabúdať na to, že po negatívnej skúsenosti sa poradcovia nechcú zúčastňovať supervízie, idú tam s nechuťou, len preto, že je to pre nich povinné, ak vôbec idú a nepokúšajú sa tomu vyhnúť. Od toho sa môže odvíjať aj ich spolupráca na stretnutí, majú obavy, ťažko sa otvoria. Ak však po negatívnej skúsenosti absolvujú supervíziu a tá je pre nich pozitívnou skúsenosťou, opäť sa ich pohľad na supervíziu zmení. Význam a prínos vidia aj v skupinovej aj v individuálnej supervízii. Supervízia ich dokáže nasmerovať, pomáha im riešiť situácie a problémy, pričom im pomáha získanie iného pohľadu a návrhov riešenia na situáciu od supervízora, alebo od ostatných supervidovaných, pokiaľ sa jedná o skupinovú supervíziu. Ďalším prínosom je ochrana klienta, prevencia pred syndrómom vyhorenia a to, že niekedy sa im odkryje aj taký problém, o ktorom ani netušili, že vôbec je. Z výsledkov nášho prieskumu sme zistili, že aj napriek negatívnym skúsenostiam považujú participantí supervíziu za prínosnú.

Kuzyšín dal vo výskume priestor participantom, aby vyjadrili svoje návrhy na zefektívnenie supervízneho procesu. Tie sa sústredili okolo dobrovoľnosti, čo sa týka účasti, pri voľbe formy, aby si vedeli zvoliť sami témy, supervízora, alebo miesto supervízneho stretnutia poprípade času.⁶⁹ Súhlasíme s tým, že by to zvýšilo efektívnosť poskytovanej supervízie, nie

⁶⁸ LEVICKÁ, K., BEDNÁROVÁ, A. 2018. Supervízia v sociálnych službách. In Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2018. ISBN 978-80-8132-193-1, s. 119-132

⁶⁹ KUZYŠÍN, B. 2020. Špecifická supervízie v sociálno-právnej ochrane detí – Teória, prax a výskum. 1. vyd. Prešov: Vydavateľstvo Prešovskej univerzity, 2020. 132 s. ISBN 978-80-555-2543-3

však v jednom bode, a to čo sa týka účasti. Ako sme mali možnosť zistiť počas nášho prieskumu, sami participanti sa vyjadrili, že niekedy sa nechcú zúčastniť supervízie, ale keď ju absolvujú, pretože je povinná, napokon zistia, že to bolo potrebné a že bola pre nich prínosná.

V praxi sa stretávame s viacerými problémami v spojení s poskytovanou supervíziou. Vzhľadom k zisteniam realizovaného prieskumu by sme radi zhrnuli niekoľko odporúčaní:

- Vykonávať pravidelnú supervíziu sociálnych poradcov, avšak za takých podmienok, ktoré budú viesť k efektívnosti absolvovanej supervízie.
- Umožniť sociálnym poradcovi, aby mali možnosť sa spolupodieľať na výbere podmienok, za akých bude prebiehať supervízne stretnutie. Či už sa to týka formy supervízie individuálnej alebo skupinovej, alebo voľby témy, ktorá sa bude riešiť na danom supervíznom stretnutí, alebo voľbe supervízora. Pre efektívnosť absolvovaných supervízií je dôležité, aby sa na supervízii riešili také témy, ktoré práve sociálny poradca potrebuje riešiť.
- Zaradiť do supervíznych stretnutí viacej takých tém, ako sú zvládanie stresu a záťažových situácií, rôzne techniky na komunikáciu, uvoľnenie napätia.
- Praktizovanie autosupervízie a **supervízie** supervízorov.
- Kontrola efektivity vykonanej supervízie zo strany vedenia organizácie - **evalvácia**.

Aktívna snaha všetkých zložiek (organizácie, supervidovaných, supervízora) o čo najlepšie dosiahnutie cieľov.

ZÁVER

Hlavným cieľom bolo zistiť, aký postoj majú sociálni poradcovia k supervízii, čo sa týka jej významu a prínosu, na základe ich skúseností.

U každého z participantov sa vyskytovali prejavy stresu a záťaže, a to najmä únava a nechť pracovať, alebo to, že občas majú pocit, že to nemá význam. Aj napriek tomu, že v rámci psychohygieny trávajú svoj voľný čas v prírode, s rodinou, v záhrade, alebo prechádzkami a podobne. Povolanie sociálneho poradcu je náročné a mnohokrát zaťažujúce, preto je dôležité, aby sa podnikali všetky možné kroky na to, aby to zvládali v plnom zdraví za osobnostného a profesionálneho rastu.

Možnosť voľby témy supervízie, formy, frekvencie alebo supervízora vnímame ako jednu z veľkých výhod, čo prispieva aj k efektívnosti absolvovanej supervízie. Stretli sme sa aj s tým, že participant má možnosť si urobiť supervíziu aj individuálne mimo pracoviska a zamestnávateľ mu ju preplatí, ak mu napríklad nesedí supervízor. A myslíme si, že to je dôležité, lebo aký má význam zúčastňovať sa supervízie, z ktorej si supervidovaní nič neodnesie.

Tiež postoj vedenia organizácie má veľký vplyv nielen na to, či sa supervízia v danom zariadení absolvuje, ale ako je celkovo vnímaná. Netreba však zabúdať na to, že k efektívnosti supervízie by mali prispievať všetci. Ako vedenia organizácií, tak aj supervízori a v neposlednom rade aj supervidovaní, pretože od každej z týchto zložiek závisí, čo bude jej výsledkom.

Zoznam použitej literatúry

- GABURA, J. 2013. *Teória a proces sociálneho poradenstva*. 1. vyd. Bratislava: IRIS, Vydavateľstvo a tlač, s.r.o., 2013. 309 s. ISBN 978-80-89238-92-7
- GAŽIKOVÁ, E., MINAROVICHOVÁ, K. Význam supervízie v kontexte prevencie syndrómu vyhorenia. In: *Labor Socialis "Sociálna práca v súčasnosti - objavovanie rozmanitosti"* : zborník príspevkov z vedeckej konferencie s medzinárodnou účasťou, Nitra, 26. septembra 2019. - Nitra : UKF, 2019. - ISBN 978-80-558-1492-6, S. 84-90
- HAMBÁLEK, V. 2016. *Vývojové modely supervízie a možnosti ich aplikácie v sociálnej práci na Slovensku*. In *Retrospektívy a perspektívy v teórii, výskume a praxi sociálnej práce*. Zborník príspevkov. Bratislava: IRIS – Vydavateľstvo a tlač, s.r.o., 2016. ISBN 978-80- 89726-90-5, s. 65-71
- HAWKINS, P., SHOHEET, R. 2016. *Supervize v pomáhajúcich profesiách*. 2. vyd. Praha: Portál, s.r.o., 2016. 208 s. ISBN 978-80-262-0987-4
- HELUS, Z. 2011. *Úvod do psychológie – Učebnice pro střední školy a bakalářská studia na VŠ*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s, 2011. 320 s. ISBN 978-80-247-3037-0
- HENDL, J. 2016. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 4. vyd. Praha: Portál, 2016. 440 s. ISBN 978-80-262-0982-9
- HRICOVÁ, M., NEZKUSILOVÁ, J., MESÁROŠOVÁ, M., 2017. *Negatívne dôsledky vykonávania pomáhajúcej profesie u sociálnych pracovníkov*. In Prohuman. [online]. Dostupné na: < <https://www.prohuman.sk/socialna-praca/negativne-dosledky-vykonavania-pomahajucej-profesie-u-socialnych-pracovnikov>> NPDI [online] Dostupné na: <https://npdi.gov.sk/wp-content/uploads/2020/05/Aktivita_Apr%C3%ADI-2020.pdf>
- ŠTANDARDY NSSDR [online] Dostupné na: <<https://www.npkiku.gov.sk/standardy-a-metodiky-kc-ndc-nssdr/>>
- HUNYADIOVÁ, S. 2017. *Nenásilná komunikácia pomáhajúceho profesionála*. 2. vyd. Užhorod: LIRA – print Užhorod, 2017. 211 s. ISBN 978-617-596-246-6
- HUNYADIOVÁ,S., BUJDOVÁ,N. LEŠKOVÁ,L. 2021. *Supervision days in 2020*. Lira Print, Užhorod 2021. 152s. ISBN 978-617-596-337-1

- KARČÁKOVÁ, Eva: *Prínos supervízie pre sociálneho poradcu*. [Diplomová práca] / Eva Karčáková. - Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety Bratislava. Ústav Bl. Z. G. Mallu Košice. – Školiteľ: doc. PhDr. Stanislava Hunyadiová, PhD. Stupeň odbornej kvalifikácie: Magister sociálnej práce. – Košice: Ústav Bl. Z. G. Mallu. 2022. 80 s.
- KOZUBÍK, M., LEHOCZKÁ, L., RÁC, I. 2013. *Poradenstvo v sociálnych službách*. 1. vyd. Košice: Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva – Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre, 2013. 209 s. ISBN 978-80-558-0436-1
- KUZYŠIN, B. 2020. *Špecifiká supervízie v sociálno-právnej ochrane detí – Teória, prax a výskum*. 1. vyd. Prešov: Vydavateľstvo Prešovskej univerzity, 2020. 132 s. ISBN 978-80-555-2543-3
- LEŠKOVÁ, L. *Supervision – Modern Method of Social Work and its Application in Practical Use*. 1. vyd. Brno : Tribun EU, 2017. 164 s. ISBN 978-80-263-1359-5.
- LEVICKÁ, K., BEDNÁROVÁ, A. 2018. *Supervízia v sociálnych službách*. In *Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia*. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2018. ISBN 978-80-8132-193-1, s. 119-132
- MÁTEL, A. a kol. 2010. *Etika sociálnej práce*. 1. vyd. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2010. 183 s. ISBN 978-80-89271-85-6
- MINAROVIČOVÁ, K. 2021. *Sociálne intervencie v práci s dysfunkčnými rodinami*. - 1. vyd. - Nitra : UKF, 2021. - 110 s. - ISBN 978-80-558-1798-9
- MIŠOVIČ, J. 2019. *Kvalitatívny výskum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2019. 292 s. ISBN 978-80-7419-285-2
- OLÁH, M., SCHAVEL, M., TOMKA, M. 2008. *Príručka pre skvalitnenie supervízie v detských domovoch*. 1. vyd. Bratislava: Asociácia vzdelávateľov v sociálnej práci, 2008. 35 s. ISBN 978-80-969905-0-4
- PAVLÁSEK, M., NOSKOVÁ, J. (eds.) 2013. *Když výskum, tak kvalitativní – Serpentinami bádání v terénu*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita a Etnologický ústav AV ČR, v.v.i., 2013. 152 s. ISBN 978-80-210-6480-5
- PAVLÍČEK, J., DOBRÍKOVÁ, P. 2007. *Sociálny výskum a štatistické spracovanie dát*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce Sv. Alžbety, n.o., 2007. 83 s. ISBN 978-80-89271-16-0
- SCHAVEL, M., HUNYADIOVÁ, S., KUZYŠIN, B. 2013. *Supervízia v sociálnej práci – Teória, prax a výskum*. 1. vyd. Bratislava: Spoločnosť pre rozvoj sociálnej práce, o.z., 2013. 207 s. ISBN 978-80-971445-0-0

- SILVERMAN, D. 2005. *Ako robiť kvalitatívny výskum – Praktická príručka*. Bratislava: Ikar, a.s., 2005. 327 s. ISBN 80-551-0904-4
- ŠIMEK, A. 2004. *Supervize – kazuistiky*. 1. vyd. Praha: TRITON, s.r.o., 2004. 171 s. ISBN 80-7254-496-9
- ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. 2007. *Kvalitatívni výzkum v pedagogických vědách*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0
- VASKA, L. – ČAVOJSKÁ, K., 2012. *Supervízia u začínajúcich profesionálov vo výkone sociálnej práce. Výskumná správa*. 1. vyd. Bratislava: IRIS – Vydavateľstvo a tlač, s.r.o., 2012. 111 s. ISBN 978-80-89238-72-9
- VASKA, L., GREGOROVÁ, A., VRŤOVÁ, J. 2020. *Modely supervízie organizácie – výskumné reflexie*. 1. vyd. Banská Bystrica: BELANIUM. Vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici, 2020. 166 s. ISBN 978-80-557-1806-4
- ZATLOUKAL, VÍTEK, P., L., VĚŽNÍK, M., ŽÁKOVSKÝ, D. 2019. *Spoluvytváření změn: různé podoby přístupu zaměřeného na řešení v teorii, v praxi a ve výzkumu*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2019. 250 s. ISBN 978-80-244-5696-6

Kontakty na autorov

doc. PhDr. Stanislava Hunyadiová, PhD.
VŠZaSP sv. Alžbety, n.o. Bratislava
E- mail: hunyadiova@gmail.com

Ing. Martin Czebrik
Doktorand VŠZaSP sv. Alžbety, n.o. Bratislava
E- mail: martin.czebrik@gmail.com

Mgr. Eva Kravčáková
VŠZaSP sv. Alžbety, n.o. Bratislava
E- mail: evakarcakova@gmail.com

DOBROVOLNÍCTVO V PROJEKTE – DOBRALINKA 24

PROJECT VOLUNTEERING - DOBRALINKA 24

Hvizdák Roman, Bujdová Nataša

Abstrakt

Príspevok poukazuje na možnosti využitia služieb a význam dobrovoľníkov v oblasti komunitnej pomoci. Dobrovoľníci pôsobiaci v komunite môžu kooperovať so všetkými organizáciami v rámci svojich cieľov a vlastných aktivít, ako aj so zdravotníckymi zariadeniami, či s poskytovateľmi sociálnych služieb. Svoje kompetencie uplatnili a naďalej uplatňujú v čase krízy pre ľudí, ktorí sa nečakane ocitli v núdzi. Cieľom príspevku je upriamiť pozornosť na dôležitosť dobrovoľníckej práce v neočakávaných a krízových situáciách, ktoré negatívne zasiahli a ovplyvnili život jednotlivcov a skupiny ľudí. Koronavírus nám jednoznačne zasiahol do životov. Niektorých obmedzil natoľko, že sami ostali odkázaní na pomoc druhých. Chceme venovať pozornosť neformálnej pracovnej skupine dobrovoľníkov z Organizácie dobrovoľnej pomoci, ktorá vytvorila fungujúci systém spolupráce a štruktúry v zmysle del'by práce pod vedením odborného garanta. Súčasťou tohto príspevku je aj krízová intervencia v komunite, poskytovaná ako jednotlivcovi tak skupine, priamo ale aj dištančnou formou. Poukazujeme na výhody poskytovania dobrovoľníckych činností v komunite, predovšetkým na úrovni sociálnej pomoci pre všetkých jej členov.

Kľúčové slová: Dobrovoľník. Dobrovoľníctvo. Supervízia. Krízová situácia.

Abstract

The paper points out the possibilities of using services and the importance of volunteers in the field of community assistance. Volunteers working in the community can cooperate with all organizations within the framework of their goals and their own activities, as well as with health care facilities or social service providers. They have exercised their competences and continue to exercise them in times of crisis for people who have suddenly found themselves in need. The aim of the paper is to draw attention to the importance of volunteering in unexpected and crisis situations that have negatively affected and affected the lives of individuals and groups of people. The coronavirus has clearly affected our lives. He limited some to such an extent that they themselves remained dependent on the help of others. We want to pay attention to the informal working group of volunteers from the Voluntary Aid Organization, which has created a functioning system of cooperation and structures in terms of division of labor under the guidance

of a professional guarantor. Part of this contribution is also a crisis intervention in the community, provided to both the individual and the group, directly but also in distance form. We point out the benefits of providing volunteering activities in the community, especially at the level of social assistance for all its members.

Keywords: Volunteer. Volunteering. Supervision. Crisis situation.

ÚVOD

V marci 2020 bola na Slovensku v dôsledku koronavírusu vyhlásená mimoriadna situácia a následne aj núdzový stav. Téma koronavírusu sa okamžite stala pre každého človeka vysoko aktuálnou. Záujem o akúkoľvek formu pomoci pre ľudí v núdzi sa zo dňa na deň zvýšil. Zároveň vznikol priestor pre aktívnych ľudí, ktorých okrem individuálnych motívov naštartovala aj vlastná empatia. Obdobie koronakrízy prinieslo zložité situácie, ktoré si vyžiadali osobitný režim. Tieto situácie vysokou mierou zasiahli fungovanie našej spoločnosti, poznačili život všetkých obyvateľov Slovenska, ale aj ostatných ľudí v rámci Európy a celého sveta. Neistota a strach z možnej nákazy poznačili všetkých ľudí, skupiny, organizácie či subjekty na všetkých úrovniach spoločnosti. Nikto nevie predpovedať, čo všetko prinesie táto zložitá situácia, ktorá veľkou mierou zasiahla do životov. Niektorých obmedzil natoľko, že ostali odkázaní na pomoc druhých. Najohrozenejšou skupinou sa stali seniori vo veku nad 65 rokov. Odporúčania štátnych inštitúcií a samospráv vyzývali ľudí, aby opúšťali domácnosť iba v skutočne nevyhnutných prípadoch. Pre túto skupinu ľudí je situácia obzvlášť ťažká zvlášť ak žijú osamelo alebo ak sú zdravotne znevýhodnení alebo majú iné zdravotné obmedzenia.

Prianím každej ľudskej bytosti je byť zdravý, nie vždy je to však možné. Nikdy nevieme, či sa zmení život okamihom hocikomu z nás. Stačí maličkosť a zo zdravého človeka sa môže stať osoba odkázaná na iných.⁷⁰

Aj v tejto neprehľadnej situácii, kedy rôzne nariadenia a odporúčania pre zložitosť aplikovania v praxi strácali význam, sa našli pozitívne svetielka nádeje. Nepružnosť, nejednoznačnosť všeobecných nariadení umocnené byrokraciou štátneho sektora a samosprávy vytvorili priestor pre tretí sektor a ním zastúpené organizácie akými sú neziskové organizácie, občianske združenia a rôzne formálne a neformálne dobrovoľnícke zoskupenia. V príspevku venujeme pozornosť Organizácii dobrovoľnej pomoci (ODP) a jej zoskupeniu ľudí pôsobiacich

⁷⁰ SZEGFÜOVÁ, M. 2021. Aplikácia Dohovoru OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím orgánmi verejnej správy – teória verzus prax. In Teória a prax verejnej správy. Recenzovaný zborník príspevkov zo 6. ročníka medzinárodnej vedeckej konferencie doktorandov 19. marec 2021. Košice: UPJŠ. s. 114-127. ISBN 978-80-8152-996-2

v meste Púchov, ktorí pružne zareagovali na vzniknutú krízovú situáciu realizovaním projektu DobraLINKA24.

1 Postavenie a význam práce dobrovoľníkov v komunite

Dobrovoľníkov vo všeobecnosti vnímame ako „dobrých ľudí“, ktorí dobrovoľne vykonávajú rôzne pomáhajúce činnosti. Sú vždy tam, kde ich skutočne potrebujú. Dnes je dobrovoľnícka práca prakticky neobmedzená, čo sa týka zručnosti a profesie, teda ak to nevyžaduje špeciálne zručnosti. Dobrovoľnícka práca je rozmanitá a veľmi užitočná. Niekto odváža odpadky z lesa alebo z brehov riek, niekto adresne vypomáha v zložitej situácii ľuďom, ktorí žijú doma alebo v sociálnom zariadení. Je veľa možností ako pomáhať. Sme veľmi radi, že existujú ľudia, ktorým stačí problém len naznačiť a ochotne idú do akcie, niečo vymyslia a zapoja svojich známych. Pomáhať môže naozaj každý, pretože pomoc nie sú len peniaze ale aj vedomosti a zručnosti a dobrovoľnícke ruky. Najdôležitejšie je rozhodnúť sa a niečo urobiť. Spoločne sa vždy dá dokázať viac. Mahátma Gándhí povedal: „Ak chcete aby sa svet zmenil, staňte sa touto zmenou sami.“

Mnoho ľudí si kladie otázky, prečo svet funguje práve tak ako funguje. Prečo napr. v dnešnej dobe mnoho ľudí stále žije v zlých často až neľudských podmienkach. V uvádzaní nespravodlivých PREČO by sme mohli pokračovať. Nepoznáme odpoveď na tieto otázky, ale myslíme si, že každý z nás má moc zmeniť nespravodlivosť a pomôcť tým, ktorí pomoc potrebujú.

Dobrovoľníctvo je nepochybne fenomén v každej dobe a v každej spoločnosti. „Dobrovoľníctvo v súčasnosti predstavuje fenomén prekračujúci hranice štátov, náboženských, sociálnych skupín a poukazuje na možnosť spolužitia, ktoré je založené na vzájomnej pomoci a solidarite.“⁷¹ Čím aktívnejšie sa ľudia venujú dobrovoľníctvu, teda práci v prospech druhých bez nároku na finančnú odmenu, tým je spoločnosť ľudsky vyspelejšia, zrelšia a lepšia. Množstvo definícií o dobrovoľníctve môžeme nájsť aj v odbornej literatúre, pritom neexistuje zhoda ani v jednej i keď sa o to pokúšali mnohí autori.

Wilson definuje dobrovoľníctvo ako: „*Akákoľvek činnosť, pri ktorej je slobodne venovaný čas v prospech iného človeka, skupiny či organizácie.*“⁷²

⁷¹ PAVLÍKOVÁ, Daniela. 2005. Štúdiá o dobrovoľníctve, jeho systéme na Slovensku a v niektorých vybraných krajinách Európskej únie, Kanady a jeho integrácia do rozvojovej humanitárnej pomoci [online]. Bratislava: ERCSP, 2005 [cit. 12.10.2017]. Dostupné na internete: <http://www.ekumena.sk/Dobro/Studio-dobrovolnictve.pdf>

⁷² Mlčák, Záškodná 2013. *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2013. ISBN 987-80-7464-462-7.

Pre Tošnera a Sozanskú nie je dobrovoľníctvo a dobrovoľník obeť, ale prirodzený prejav občianskej zrelosti, ktorý prináša pomoc konkrétnemu človeku. Definície sú síce nejednotné, ale napriek tomu existuje zhoda v minimálne troch kritériách. Sú vymedzené podľa foriem ľudskej aktivity:

1. Dobrovoľníctvo je aktivita neplatená.
2. Vykonávaná na základe slobodnej vôle.
3. V prospech iných.⁷³

Mydlíková (2006, s. 65) doplňuje ešte ďalšie charakteristické kritérium a tou je činnosť vykonávaná prostredníctvom formálnej alebo neformálnej skupiny.

Práca dobrovoľníka býva veľakrát náročná po všetkých stránkach, absentuje finančná odmena, môže zaberat' aj množstvo času, čo môže spôsobovať rýchlo klesajúcu úroveň motivácie. Je potrebné správne fungovanie, aby sme zamedzili vzniku syndrómu vyhorenia.

Úlohou supervízora pri rozpoznaní syndrómu vyhorenia je mať všeobecný rozhľad, poskytovanie supervízie pre rozdielne skupiny supervidovaných, schopnosť vážiť si prejavy rôznych kultúr, tvorivú činnosť človeka a spoločenské mravy. Rešpektovať autonómiu a práva svojej osobnosti a supervidovaných, rešpektovať potreby a úlohy skupiny a jednotlivcov v organizácii.⁷⁴

Činnosť dobrovoľníkov vychádza z ich individuálnej potreby, ktorá im prináša rozvoj sociálneho kapitálu a ľudskej empatie. Svojím pozitívnym, ľudským a neutrálnym postojom vzbudzujú dôveru a záujem u čoraz širšieho množstva ľudí, ktorí sa postupne na nich obracajú so svojimi problémami a starosťami. Aj keď je činnosť dobrovoľníkov slobodná a nezištná, okrem osobnej skúsenosti vyžaduje určitú základnú vedomostnú úroveň, poznatky o metódach práce a potrebách jednotlivcov či komunity, a preto je v tomto prípade súčinnosť so supervízorom veľmi potrebná. Lešková vníma dobrovoľníctvo z aspektu pozitívnej motivácie dobrovoľníkov a zároveň vyzdvihuje význam dobrovoľníctva z pohľadu nadobúdania nových sociálnych kompetencií.⁷⁵

Supervíziu bezpochyby zaradíme do procesov, ktoré majú psychohygienický charakter. Faktom taktiež ostáva, že čím viac dbá pomáhajúci profesionál o oblasť psychohygieny, tým je menej náchylný na ohrozenie syndrómom vyhorenia. Možnosť konzultovať svoje pracovné

⁷³ TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. 2002. *Dobrovoľníci a metodika práce s nimi v organizáciách*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-514-8

⁷⁴ Hunyadiová S. 2018. *Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia*. In.: SCHAVEL, M. – KUZYŠIN, B. – HYNADIOVÁ, S. (eds.) 2018. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety. 2018. 247 s. ISBN 978-80-8132-193-1

⁷⁵ LEŠKOVÁ, L. Dobrovoľníctvo ako neoddeliteľná súčasť nadobúdania sociálnych kompetencií študentov sociálnej práce. In *Dobrovoľníctvo ako služba*. Ružomberok: VERBUM - vydavateľstvo KU, 2018. ISBN 978-80-561-0615-0, s. 62-92.

činnosti, problémy, sporné prípady, či použité metódy je nevyhnutnou súčasťou takejto prevencie.⁷⁶

2 Organizácia dobrovoľnej pomoci

Organizácia dobrovoľnej pomoci si stanovila konkrétne ciele aktivít, ktoré mesto neposkytovalo v dostatočnej miere na začiatku a počas prvej vlny pandémie. Adresne začala poskytovať podporné činnosti a odbornú pomoc občanom. V marci 2020 postupne začala ODP vykonávať terénnu službu na základe telefonickej a internetovej komunikácie s ľuďmi v núdzi. Logickým krokom bolo vybudovanie tzv. siete ľudí, ktorí sa venovali šitiu rúšok, robili rozvoz potravín a ochranných pomôcok, zháňali sponzorov, informovali o činnosti ODP prostredníctvom sociálnej siete a letákov do schránok v meste a jeho prímestských častiach, posúvali a zdieľali kontakty alebo dôležité informácie, snažili sa poskytovať rady a odporúčania podľa potreby. Dobrovoľníci rozniesli svojpomocne ušité rúška, ochranné odevy, jednorazové ochranné plášte, latexové rukavice, respirátory a ďalšie pomôcky nasledujúcim organizáciám: Centrum pre deti a rodiny, Centrum sociálnej služby na Kolonke a na Chmelinci Púchov, Domov sociálnych služieb Nosice, Obvodné oddelenie policajného zboru Púchov, Zariadenie pre seniorov a Denný stacionár Senior klub n.o. Púchov, Zariadenie pre seniorov Hubertus n.o. Púchov, Nemocnica s poliklinikou Zdravie Púchov, Dom ošetrovateľskej starostlivosti v NSP Zdravie Púchov, zamestnancom OD Kaufland, Tesco, Billa, Lidl, Jednota Lachovec, Jednota Cečko, Terno, Konzum. Zapojilo sa približne 50 dobrovoľníkov.

Jean Paul Sartre povedal, že život má zmysel, ak mu ho človek chce dať. Dobrovoľníci si ten zmysel našli. Ich úprimným cieľom je snaha pomôcť, podieľať sa na rozvoji mesta a jeho okolia a aktívne sa zapájať do riešenia vzniknutých problémov. Pôsobia vo viacerých oblastiach spoločenského a kultúrneho života, záleží im na životnom prostredí a prírode pretože sú jej súčasťou. ODP spája ľudí s takýmito spoločnými cieľmi. Odmenou im je možnosť seberealizácie, získavanie nových skúseností, schopností, vedomostí ale aj zručností. Počas pandémie sa postupne k spolupráci pridali žiaci a študenti, rodiny, seniori a ľudia rôznych profesií. Podarilo sa im zorganizovať viacero úspešných a náročných projektov. Činnosť organizácie je financovaná predovšetkým z vlastných prostriedkov.

⁷⁶ Hunyadiová S. 2018. *Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia*. In.: SCHAVEL, M. – KUZYŠIN, B. – HYNADIOVÁ, S. (eds.) 2018. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety. 2018. 247 s. ISBN 978-80-8132-193-1

3 DobraLINKA24

Dobrovoľníci z ODP počas prvej vlny pandémie založili, vrátane iných podporných činností, aj poradenskú službu pod názvom DobraLINKA24. Pre čo najväčšiu skupinu a okruh núdznych v Púchove táto podporná služba fungovala telefonicky ale aj prostredníctvom internetu. Na začiatku obmedzení na Slovensku v prvých týždňoch pandémie bola DobraLINKA24 k dispozícii 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Ľudia, ktorí potrebovali rýchlu pomoc sa mohli telefonicky spojiť v prípade, keď si nevedeli sami poradiť, potrebovali informácie, potrebovali niečo súrne priniesť napr. rúška, rukavice, dezinfekciu alebo potraviny. Tieto služby boli vykonávané bezplatne.

Telefonická pomoc ponúka ľuďom v kríze podporu a pomoc prostredníctvom telefónu. Zabezpečujú ju zvyčajne linky dôvery a pomoci, ktoré môžu byť úzko špecializované na nejakú skupinu klientov napr. linka dôvery pre deti a mládež, poprípade zameranie na nejaký konkrétny problém, či zložitú situáciu. Dobralinka24 je zameraná na poskytovanie rôznych služieb širokému spektru volajúcich.

Internetová pomoc sa realizuje prostredníctvom pomerne nového média – internetu, ktorý je v súčasnosti, okrem telefonického hovoru, najlepším komunikačným prostriedkom. ODP preto začala využívať ako informačný kanál predovšetkým sociálnu sieť - facebook. Všetky informácie, rady, postrehy a urgentné výzvy boli šírené prostredníctvom správ na facebooku a týmto spôsobom sa dobrovoľníci snažili podporovať všetkých - vrátane samosprávy. Vzhľadom k rastúcemu počtu používateľov internetu a k veľkým komunikačným možnostiam tohto média môžeme predpokladať rastúci záujem o túto formu pomoci.⁷⁷

Dobrovoľníci sa zamerali v rámci podporných aktivít a služieb DobrejLINKY24 na:

- poskytovanie komplexného poradenstva (sociálne, psychologické, právne a ekonomické)
- poskytovanie sociálnej pomoci a sociálnych služieb (krízová intervencia, telefonická linka, individuálny prístup, prevencia...)
- prevencia sociálno-patologických javov, prevencia prehĺbovania negatívnych dôsledkov krízy
- kooperácia s policajnými zbormi, so štátnymi úradmi, s neštátnymi organizáciami a združeniami
- vydávanie a distribúcia informačných materiálov pre širokú verejnosť týkajúca sa poslania a náplne práce dobrovoľníkov.

⁷⁷ ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. Krizová intervence pro praxi. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004, 200 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0586-9

Poskytované služby ODP

- sociálno-právne poradenstvo
- prevádzka krízovej telefonickej linky
- internetová poradňa
- rôzne druhy terapie
- sociálna asistancia
- distribúcia klientely ku kompetentným odborníkom, preventívne aktivity
- sprostredkovanie právnych, psychologických a pedagogických služieb,
- pomoc na zvládnutie krízy, krízová intervencia a pomoc v krízových stavoch
- psychologická starostlivosť: psychodiagnostika, krízová intervencia a pomoc v stave psychickej krízy, poskytovanie individuálnej a skupinovej intervencie a psychoterapie, psychologická pomoc
- zabezpečenie materiálnych podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb či už priamo alebo sprostredkované.

Všetky vymenované služby zastrešovala Organizácia dobrovoľnej pomoci z vlastných finančných zdrojov

ZÁVER

Pôsobenie dobrovoľníkov je dôležitou súčasťou práce s jednotlivcami, skupinou ľudí a komunitami. V poslednej dobe pozorujeme nárast problémov u bežných ľudí, ktoré sú spôsobené krízovými opatreniami na Slovensku v súvislosti s pandémiou. Každá kríza so sebou prináša destabilizáciu a to v rámci psychickej, tak aj sociálnej úrovne. Ohrozenými sú čoraz častejšie viacčlenné rodiny, neúplné rodiny zastúpené iba jedným z rodičov, nízkopríjmové rodiny, starší a osamelí ľudia, ľudia s rôznymi fyzickými obmedzeniami a iní, ktorých ťažká krízová situácia úplne ochromila. Pre všetkých spomínaných je potrebné vytvoriť podpornú sieť, ktorá by mohla zlepšiť kvalitu života celého spoločenského systému. Za krízovú pomoc sa považuje okamžitá pomoc človeku v kríze. Dobrovoľníci sa dokážu veľmi rýchlo prispôbiť každej nečakanej nepriaznivej udalosti, a preto je ich práca nenahraditeľná, má obrovský význam v ich vlastnom živote, v živote ostatných ľudí a v správnom fungovaní spoločnosti. Pevne veríme, že tento príspevok poskytne mnoho inšpirujúcich myšlienok, pomôže nazerať na prácu dobrovoľníkov z rôznych uhlov pohľadu a dokáže motivovať ľudí k tomu, aby ich život bol o niečo hodnotnejší.

Zoznam použitej literatúry

- LEŠKOVÁ, L. *Dobrovoľníctvo a jeho motivačné faktory = Voluntary and its motivating factors.* In *Die wirtschaftliche Entwicklung europäischer Regionen in der Ausbildungs – und Arbeitsmarkt politik – Übergänge und Strategien* 6. 1. vyd. č. 6. Pécs : Maps Consulting, 2019. ISBN 978-615-00-5085-0, s. 90-105.
- LEŠKOVÁ, L. *Dobrovoľníctvo ako neoddeliteľná súčasť nadobúdania sociálnych kompetencií študentov sociálnej práce.* In *Dobrovoľníctvo ako služba.* Ružomberok: VERBUM - vydavateľstvo KU, 2018. ISBN 978-80-561-0615-0, s. 62-92.
- MLČÁK, Zdeněk, ZÁŠKODNÁ, Helena. 2013. *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků.* Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2013. ISBN 987–80–7464–462–7.
- MYDLÍKOVÁ E. 2006. *Ako byť prospešný sebe a iným,* Bratislava: Asociácia supervízorov a sociálnych poradcov, 2006, 54 s., ISBN 978-80-968713-3-9.
- PAVLÍKOVÁ, Daniela. 2005. *Štúdia o dobrovoľníctve, jeho systéme na Slovensku a v niektorých vybraných krajinách Európskej únie, Kanady a jeho integrácia do rozvojovej humanitárnej pomoci [online].* Bratislava: ERCSP, 2005 [cit. 12.10.2017]. Dostupné na internete: <http://www.ekumena.sk/Dobro/Studiao-dobrovolnictve.pdf>
- SCHAVEL, M. – KUZYŠIN, B. – HYNYADIOVÁ, S. (eds.) 2018. *Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia.* Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety. 2018. 247 s. ISBN 978-80-8132-193-1.
- SZEGFÜOVÁ, M. 2021. *Aplikácia Dohovoru OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím orgánmi verejnej správy – teória verzus prax.* In *Teória a prax verejnej správy. Recenzovaný zborník príspevkov zo 6. ročníka medzinárodnej vedeckej konferencie doktorandov 19. marec 2021.* Košice: UPJŠ. s. 114-127. ISBN 978-80-8152-996-2.
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. *Krizová intervence pro praxi.* Vyd. 1. Praha: Grada, 2004, 200 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0586-9.
- TOŠNER, Jiří, SOZANSKÁ, Olga. 2002. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích.* Praha: Portál, 2002. ISBN 80–7178–514–8.

Kontakt na autorov

Mgr. Roman Hvizdák, doktorand

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety

Námestie 1. Mája č. 1, Bratislava

E-mail: romanhvizdak@gmail.com

doc. PhDr. Nataša Bujdová, PhD.

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety

MOŽNOSTI DRAMATOTERAPEUTICKÝCH TECHNÍK V PROCESĚ SUPERVÍZIE

POSSIBILITIES OF DRAMA THERAPY TECHNIQUES IN THE PROCESS OF SUPERVISION

Ivanová Liana

Abstrakt

Príspevok prináša pohľad do detailov dramaterapie ako systému, ktorého základným aspektom je porozumenie vlastného správania sa, konania a vzťahov, prostredníctvom uvedomenia si a odčítania prvkov prejavov, a to pohybom, gestom, mimikou, verbálnou interpretáciou v súčinnosti s formou prehovoru. Ponúkame prieniky v ciele a formovaní dramaterapeutických techník pre aktéra, ktorého chápeme ako supervidovaného profesionála v pomáhajúcich profesiách, pričom ten sa snaží cez supervízny proces porozumieť vlastnému konaniu v procese, obsahoch a vzťahoch s klientom. V supervízii využívané techniky majú niekoľko spoločných prvkov s technikami využívanými v dramaterapii, pričom nosnou prizmou je téma, situácia a rola, v ktorej sa profesionál - supervidovaný ocitá.

Kľúčové slová: *Dramaterapia. Rola. Technika.*

Abstract

The report provides an insight into the details of drama therapy as a system whose basic aspect is understanding one's own behavior, actions and relationships, through awareness and reading the elements of speech, movement, gesture, facial expressions and verbal interpretation in conjunction with the form of speech. We offer intersection in the goal and formation of drama therapy techniques for the actor, whom we understand as a supervised professional in the helping professions, who tries to understand her/his own actions in the process, content and relationship with the client through the supervision process. The techniques used in supervision have several elements in common with the techniques used in dramatherapy, while the main prism is the topic, situation and role in which the professional – the supervised person finds herself/himself.

Keywords: Drama therapy. Role. Technique.

Úvod do teoretických východísk dramaterapie

V supervízia je procesom, ktorý v sebe zahŕňa niekoľko podstatných faktov. Zameriavame sa však na možnosti analýzy, alebo uvedomenia si podstaty komunikácie v supervíznom procese, a to supervízora aj supervidovaného. Samotný proces komunikácie vnímame cez metódy a techniky dramaterapie. Dramaterapia je liečenie prostredníctvom prvkov dramatiky, divadla.⁷⁸

Jej prínos je nespochybniteľný. Expresívne terapie, ktoré sú v odborných kruhoch uvádzané ako terapie s využitím umenia, teda hudby, tanca, pohybu, drámy, poézie, kreatívneho písania, hry sú vymedzené ako terapie s nutnosťou aktivity aktérov. V USA bolo 30 000 ľudí trébovaných na odbornej úrovni na výkon jednej alebo viacerých expresívnych terapií. Výsledky realizácie týchto terapií boli za posledných desať rokov, zahrnuté do oblastí psychológie, psychiatrie, sociálnej práce. Aktivity ako maľovanie, bubnovanie, kreatívny pohyb a hra umožňuje jednotlivcom každej vekovej skupiny vyjadriť myšlienky a pocity iným spôsobom ako striktne verbálnym.⁷⁹

Dramaterapiu niektorí autori zaraďujú ako odbor arteterapie, pričom poukazujú na jej reflexívnu a receptívnu formu zo strany klienta alebo aktéra, kde sa popri výtvarnom umení vníma aj hudba (muzikoterapia), tanec (tanečná terapia), divadlo (dramaterapia), literatúra (biblioterapia).⁸⁰ Vymedzujúc dramaterapiu ako systém ponúkajúci uvedomenie si vlastných myšlienok, postojov a prejavov, cez interpretáciu pohybom, gestom, prípadne vnímanie verbálnej komunikácie a jej sprievodných javov, smerujeme k možnosti predostierať situácie, ktoré je možné uvedeným spôsobom analyzovať a detailne rozobrať, a to aj v supervíznom procese.

Dramaterapia, ciele, metódy a techniky

V Slovenskej republike je významnou predstaviteľkou dramaterapie K. Majzlanová, ktorá charakterizuje dramaterapiu „ako umeleckú a liečebno – výchovnú (v českom ponímaní špeciálnopedagogickú – pozn. M. V.) metódu aplikovanú v rámci individuálnej a skupinovej práce, ktorá využíva dramatické štruktúry so špeciálnym cieľom v určitých improvizovaných

⁷⁸ Porov. MAJZLANOVÁ, K. *Dramaterapia v liečebnej pedagogike*. 2. vyd. Bratislava: IRIS, 2004, s. 48 – 55.

Porov. VALENTA, M. *Dramaterapie*. 2. vyd. Praha: Portál, 2001. s. 23 – 25.

⁷⁹ Porov. MALCHIODI, A., C. (ed.). *Expressive Therapies*. [online]. [cit 2021-12-20]. Dostupné na internete: <http://www.psychologytoday.com/files/attachments/231/malchiodi3.pdf>.

⁸⁰ Porov. BAŠTECKÁ, B. (ed.) *Psychologická encyklopédie: aplikovaná psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009, s. 149 – 155.

situáciách „tu a teraz“, evokuje prežívanie emócií, k získavaniu vnútornej motivácie, vedie k interakcii.“⁸¹

Na takomto základe je zrejmých niekoľko faktov a atribútov spoločných pre proces dramaterapie a supervízie. V prvom rade ide o situácie. Konkrétne v dramaterapii sú ponúkané konkrétne zážitky a skúsenosti v podobe ich prežívania „akože“, alebo opätovne, prípadne sú to situácie, s ktorými sa hypoteticky môžeme stretnúť. V supervíznom procese, ide v tomto pohľade o situácie, ktorých sa supervidovaný ocitá, v zmysle profesie a analyzujúc pohľad supervizanta a supervízora, je aktuálne predmetom taktiež istá situácia. Samozrejme nemožno opomenúť okolnosti situácie, ako je vzťah, vyjadrené emócie a postoje. No základom oboch systémov je konkrétny život a prežívanie, pohľad a náhľad do situácie.

Vývojom bolo dokázané, že dramatické prostriedky, využívané pri náprave nedostatkov priniesli v konaní a správaní človeka pozitívne zmeny. Dramaterapia vo svojej podstate aktivizuje osobnosť, tá je v činnosti, v ktorej zapája zmysly a dochádza k rozvoju kognície a percepcie.

Umelecký účinok v rámci terapií ako je aj dramaterapia, muzikoterapia, biblioterapia, ktoré sú označované pod súhrnným termínom – arteterapia (liečba umením), prinášajú človeku nové zážitky, vnímanie abstraktna, možnosť vyjadrenia vnútorných diferenciácií navonok spôsobom, ktorý je pomáhajúci samotnému človeku a jeho prostrediu. V každej terapii je umenie základnou zložkou, prostredníctvom ktorej dochádza u človeka k porozumeniu vnútorných stavov a vonkajších podmienok života. Na tomto základe je možné riešiť problémy jednotlivcov, hľadať príčinu problému, možné riešenia, pričom katarzný účinok umenia (v rôznych podobách) je nepopierateľný.⁸²

Každopádne stanovenie cieľov pri realizácii dramaterapie závisí od mnohých atribútov a cieľovej skupiny. To si vyžaduje poznanie teoretických východísk dramaterapie, ale zároveň aj samotných aktérov. Pri utvrdzovaní sa v cieľi je dôležité, neopomenúť aj možnosti, vnútorné stavy a pochody samotného aktéra. V rámci vzdelávania a divadla na opätovné oživenie progresívnych modelov divadelného vyjadrenia sa poskytuje priestor pre jedincov, ale aj skupiny na aktivitu s cieľom, vytvárať plnohodnotné významy, ktoré im prináša ich vlastné vnímanie života.⁸³ Z tohto východiska je zrejmé, že podobným princípom sa realizuje aj supervízne stretnutie. Supervidovaný v sebe oživuje situácie a porozumenie vzťahu, v ktorom sa môže

⁸¹ VALENTA, M. *Dramaterapie*. 2. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 15.

⁸² Porov. GUILLAME, M. – KOVÁČOVÁ, B. *Art vo vzdelávaní*. [online]. [cit. 2021-12-11]. Dostupné na internete: pdf.truni.sk/download?e-skripta/guillaume-kovacova-skripta.pdf.

⁸³ Porov. NICHOLSON, H. *Theatre & Education. (Divadlo a vzdelávanie)*. Bratislava: Divadelný ústav Bratislava, preklad V. Kolejáčková, 2010, s. 33 – 38.

odrážať niekoľko pohľadov. Cez dramaterapiu a divadelné vyjadrenie je možné detailne konkretizovať atribúty toho, čo je aktuálne v supervízii rozoberané. Avšak nie každý supervidovaný je ochotný a autentický v dramatickom vyjadrení. Tu vidíme problém využívania dramaterapie v supervízii. No niektoré techniky je možné modifikovať do takej miery, aby ich realizácia priniesla želaný efekt pre supervidovaného aj supervízora.

Cez dramatické postupy sa aktér formou zážitku dostáva do situácií, ktoré mu ponúkajú, cez dramatické stvárňovanie, získavanie skúseností z nepoznaného, získavanie poznatkov, rozvoj zručností, čím sa učí využívajúc aktívne metódy a prostriedky dramatiky. V dramatickej akcii aktér zapája a rozvíja zmysly, myseľ, fantáziu, predstavivosť, imagináciu, vlastné telo, ktoré je jeho nástrojom, hlas, reč a to artikulovanú a neartikulovanú. Dramatické prostriedky poskytujú priestor pre formovanie osobnosti v rovine „akoby“, kde aktér koná a prežíva situácie nie naozaj a rola jednotlivca má súvislé prepojenie na dramatickú situáciu, čiže je súčasťou príbehu.⁸⁴

Uvedené dramatické prostriedky v zmysle dramaterapie sa odrážajú aj v supervízii a supervízor na základe pozorovania týchto zložiek preniká do vyjadrení supervidovaného. Už len pri, z dramatiky formulovanej artikulovanej a neartikulovanej reči je zrejmé, že ide o verbálnu a neverbálnu komunikáciu. Nastavenie zrkadla v supervízii znamená v dramatike získavanie skúseností z nepoznaného u supervidovaného. V uvedenom zmysle ide o techniky, ktoré sú v procese využívané.

Prostriedky a metódy dramatiky sa nevyskytujú v iných odboroch, preto sú potrebné vo výchove a vzdelávaní, tým máme na myli aj sprevádzanie supervidovaného. Keďže sú založené hlavne na improvizácii, pri ktorej je nevyhnutná aktívna osobná účasť, vyjadrenie svojich postojov a vlastných názorov dáva tak priestor na sebarealizáciu jednotlivca.⁸⁵

Dramaterapia vychádza z tvorivej dramatiky. Prvky dramatiky sa odrážajú v oboch princípoch, pričom sú rozdielne v cieľi, ktorý smeruje k cieľovej skupine, či individualite.

„Tvorivá dramatika je systém riadeného, aktívneho sociálno – umeleckého učenia detí či dospelých založený na využití základných princípov a postupov drámy a divadla, limitovaných primárne výchovnými či formatívnymi a sekundárne špecificky umeleckými požiadavkami na strane jednej a individuálnymi i spoločenskými možnosťami ďalšieho rozvoja zúčastnených osobností na strane druhej.“⁸⁶

⁸⁴ MAJZLANOVÁ, K. Uplatnenie dramaterapie a biblioterapie s rodinou klienta. [online]. [cit. 2021-12-18]. Dostupné na internete: <http://www.prolp.sk/wp-content/uploads/2010/01/zbornik4-final-31-1-2010.pdf>.

⁸⁵ Porov. MAJZLANOVÁ, K. – ŠKOVIERA, A. – FUDALY, P. *Špeciálna dramatická výchova v sociálnej a špeciálnej pedagogike*. Bratislava: Humanitas, 2004, s. 97 – 112.

⁸⁶ GROHOVÁ, E. *Tvorivá dramatika, základné metodické princípy, cvičenia a hry*. Košice: Krajské osvetové stredisko v Košiciach, 2004, s. 3.

V procese tvorivej dramatiky nachádzame také situácie, v ktorých je viditeľný konflikt, ako aj v reálnom živote, preto sa aktéri naučia zvládať dané situácie, cez vlastnú skúsenosť.⁸⁷ Základom sú prvky divadla – drámy, ktoré poskytujú aktérovi priestor na vyjadrovanie sa prostredníctvom širokej škály metód a prostriedkov.

Úlohy dramatiky môžeme modifikovať aj na dospelých profesionáloch, ktorí ako supervidovaní vstupujú do supervízneho procesu, pri istej variácii aj supervízia smeruje k podobným nastaveniam.

- Rozvoj obrazotvornosti – predstavivosť, fantázia ako protipól jednostranného pôsobenia na intelekt a vedomosti,
- vedenie k prirodzenému mysleniu – bez obmedzení realizovať vlastné nápady, diferencovať ich, hierarchizovať a používať fantáziu,
- citová výchova – pomáha pochopiť svoje city, vyjadriť ich, prežívať aj tie negatívne, pochopiť aj city ostatných, pomenovať ich, hľadať riešenia rôznych konfliktov,
- rozvoj sociability - dobrovoľne sa prispôsobovať kolektívu, vedieť vytvoriť zmysluplné vzťahy v skupine, rešpektovať sa navzájom, pripraviť ich na reálny život,
- kultivované vyjadrovanie – rôzne spôsoby vyjadrovania s použitím jazykových a mimojazykových prostriedkov,
- rozvoj slovnej zásoby, pamäte – spoznávať hodnotu a silu slova,
- osvojenie si umeleckej tvorby – zoznamovať sa s dramatickým umením pri realizácii dramatiky,
- rozvoj zmyslového vnímania,
- rozvoj pohybových daností,
- posilniť rytmické cítenie.⁸⁸

Ak berieme do úvahy význam a ciele dramaterapie, jednoznačne môžeme vyjadriť prítomnosť spoločného znaku, a to dramatiky – prvky, prostriedky, metódy divadla, pričom ide o rozvoj osobnosti po všetkých stránkach, zvládanie životných rolí pomocou „vyskúšať si“ situáciu „akože“, primäť aktéra k uvažovaniu nad zmyslom a priebehom situácie alebo problému, hľadať spoločné aspekty a znaky vo fikcii a v možnej reálnej situácii a viesť aktéra k náprave latentných či reálnych nedostatkov v živote.

Paradivadelné systémy delíme na systémy edukatívnej povahy a terapeutickú povahy. Rozdiel je vo vnímaní drámy ako prostriedku, ktoré smeruje k výchove - edukácii alebo k terapii

⁸⁷ Porov. BOROVKOVÁ, A. – KOSTRUB, D. *Tvorte s nami. Didaktické aspekty tvorivej dramatiky*. Bratislava: Pro Solutions, s.r.o., 2012, s. 86 – 88.

⁸⁸ Porov. GROHOVÁ, E. *Tvorivá dramatika, základné metodické princípy, cvičenia a hry*. Košice: Krajské osvetové stredisko v Košiciach, 2004, s. 22 - 28.

– liečeniu. Do výchovnej povahy zaraďujeme dramatickú výchovu alebo nazývanú tiež tvorivá dramatika alebo výchovná dramatika, a taktiež divadlo vo výchove, ktoré je charakterizované ako predstavenia realizované profesionálnymi hercami, pričom diváci môžu do predstavenia vstupovať a následne po realizácii predstavenia nasleduje rozbor obsahu a spätná väzba od divákov. K paradivadelným systémom terapeutickej povahy zaraďujeme dramaterapiu, sociodrámu, psychodrámu, psychopantomímu, teatroterapiu a v rámci psychodrámy hovorí aj o figuratívnej psychodráme a pessoterapii. Tie sú viac zamerané na individuality a ich vnútorné prežívanie skutočnosti.⁸⁹

Psychodráma ako dramatická improvizácia je zameraná na liečebné účely, kde klient prehráva a dramaticky vyjadruje svoje zážitky, prania, postoje a fantáziu. V tomto smere psychodráma rieši osobný problém klienta, pretože je zameraná na jeho vnútro a subjektívne prežívanie. Sociodráma je prirovnávaná ku psychodráme, avšak s tým rozdielom, že v sociodráme sú v popredí situácie, ktoré obsahujú odlišné hodnoty a normy, ktoré sa dotýkajú klienta⁹⁰ Berúc do úvahy ciele supervízie a vnímania obsahu, procesu a vzťahu supervidovaného s klientom nachádzame opätovne spoločné prvky s dramaterapiou, a to v rozmere vyjadrenia okolností k uvedeným atribútom.

V predmetnej problematike je naším prvoradým cieľom upozorniť na dramaterapiu. „*V dramaterapii je zastúpený prvok výchovný, diagnostický, terapeuticko-reedukačný a korekčno-rozvíjajúci.*“⁹¹ Vplyv dramaterapie a jej prínos je pre rôzne klientske skupiny detí a mládeže (postihnutých, narušených, ohrozených zdravotne a sociálne), dospelých, seniorov v oblasti vnímania života a jeho okolností v analýze, porozumení a aj syntéze smerujúcej k harmónii, veľmi významný. Napriek tomu, že terapia znamená primárne liečenie porúch, disharmónií, je na mieste upozorniť na komplexnosť ponímania zdravia, a to v sociálnom rozmere. Preto je možné vnímať dramaterapeutické techniky ako možnosti interpretácie supervidovaného, lebo dochádza v istom zmysle k narušeniu sociálneho zdravia, vyplývajúceho z profesie.

Práve na základe výchovného pôsobenia dramaterapie je možné zaradiť do kategórie aktérov aj také skupiny, ktoré nie sú priamo klientskymi skupinami. Z hľadiska ohrozenia rôznorodými sociálnymi problémami je možné uvažovať v intenciách širokého spektra aktérov. Uvedené systémy sú využívané v prostrediach, v ktorých sa očakáva isté formovanie

⁸⁹ Porov. MAJZLANOVÁ, K. – ŠKOVIERA, A. – FUDALY, P. *Špeciálna dramatická výchova v sociálnej a špeciálnej pedagogike*. Bratislava: Humanitas, 2004, s. 52 – 73.

⁹⁰ Porov. VALENTA, M. *Dramaterapie*. 2. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 26 - 31.

⁹¹ MAJZLANOVÁ, K. *Dramaterapia v liečebnej pedagogike*. 2. vyd. Bratislava: IRIS, 2004, s. 28.

jednotlivcov a skupín v prospech rozvoja osobnosti. A práve dramaterapia prostredníctvom techník je využiteľná primárne ako vhodná forma rozvoja všetkých schopností a zručností.

Rolová hra v dramaterapii

Vnímajúc niektoré techniky dramaterapie, uvádzame rolovú hru, ktorá je v mnohých pôsobeniach človeka na človeka ponímaná ako primárna, ale aj nadčasová.

Rolová hra pomáha pri zosúladení osobnosti a sociálneho sveta. Cez rolovú hru sa vyjadrujú myšlienky, pocity a správanie k iným. *„Hranie roly je výchovná, vzdelávacia a terapeutická metóda, ktorá vedie k plneniu rozvíjajúcich, vzdelávacích, výchovných a terapeutických cieľov prostredníctvom navodenia a prípravy, rozohriatia a reflexie fiktívnej situácie s výchovne hodnotným obsahom.“*⁹²

V súvislosti s rolovou hrou môžeme hovoriť o metóde, ktorá aktérovi poskytuje možnosť stať sa niekým iným, v inom svete, situácii. Na rolovú hru je možné pozerat' z viacerých hľadísk, pretože je možné v konkrétnej práci vyjadriť danú postavu, fikciu rôznymi spôsobmi. Hľadisko technologické zahŕňa metódy plné hry, pantomimicko-pohybové, verbálne-zvukové, graficko-písomné. Hľadisko organizačné je dôležité z dôrazom na to, či je aktér sledovaný, pre koho hrá, s kým hrá a podobne. Ide o celú organizáciu rolových hier. Z hľadiska obsahového sa sleduje akým spôsobom je vyjadrená situácia – rolová hra. Štýlové hľadisko predpokladá štýl hrania, to znamená či ide o napodobňovanie reality alebo či do popredia vyvstávajú niektoré dôležité prvky, alebo či ide o vyjadrenie danej situácie a vzťahov zvoleným spôsobom - iným ako činohra. Z hľadiska zdroja hry ide o improvizáciu alebo interpretáciu.⁹³

Rolová hra stanovuje široké ciele, za základe ktorých dochádza k rozvoju osobnosti v oblasti vnímania a prežívania, myslenia, interakcie a komunikácie, osobného a umeleckého výrazu a celkovo k rozvoju *„vyšších“ citov – výchova k empatii, ďalej rozvíjanie sociálnych vzťahov, stimulácia v oblasti komunikácie, zlepšenie orientácie vo vzťahu medzi ľuďmi, prestavba návykov v správaní, získanie nových skúseností a zážitkov.“*⁹⁴

Hra v role pomáha aktérom pri vnímaní situácií z rôznych uhlov pohľadu, to znamená, že aktérovi sa naskytne priestor pozorovania a pochopenia konania niekoho iného.⁹⁵

⁹² MAJZLANOVÁ, K. – ŠKOVIERA, A. – FUDALY, P. *Špeciálna dramatická výchova v sociálnej a špeciálnej pedagogike*. Bratislava: Humanitas, 2004, s. 54.

⁹³ Porov. VALENTA, J. *Dramatická výchova a sociálne psychologický výcvik*. Praha: ISV Nakladatelství, 1999, s. 28 – 31.

Porov. BEKÉNIOVÁ, E. *Tvorivá dramatika v edukačnom procese*. Bratislava: Metodicko-pedagogické centrum v Bratislave, 2012, s. 48 – 52.

⁹⁴ MAJZLANOVÁ, K. *Dramaterapia v liečebnej pedagogike*. 2. vyd. Bratislava: IRIS, 2004, s. 94.

⁹⁵ POCHANIČ, J. – GUBRICOVÁ, J. *Tvorivá dramatika v projektoch ISCED 0*. Bratislava: Pro Solutions, s.r.o., 2012, s. 41 – 43.

V istom kontexte je rola formulovaná ako nutnosť byť niekým iným, ako prirodzenou entitou. Avšak pri každej príležitosti aj v role nie je možné neakceptovať vlastné intrapersonálne okolnosti vo vyjadrení. Táto technika, ako je vyššie uvedené pomáha vnímať aktérom iný uhol pohľadu na konkrétne reakcie, kauzalitu a postoje. Práve z uvedeného je možné využitie aj v supervízii.

Na základe uvedených faktov ponúkame modifikácie niektorých techník, vyplývajúcich z dramatických metód zameraných na vnímanie vlastného vnútra a individuality v skupine, tak ako to prezentuje dramaterapia v psychodráme a sociodráme.

V prvom rade ide o komunikáciu medzi zúčastnenými v supervíznom procese, to supervízorom a supervidovaným. Interpretácia situácií, ktoré prináša supervidovaný sa nesú v emocionálnom vnímaní samotného supervidovaného. Uvedenie si náboja prehovoru je možné cez techniku s názvom „Prišiel“. Sloveso znamená aktivitu, činnosť a konanie.

Postup: Supervidovanému ponúkame konkrétne sloveso v 3. osobe, v minulom čase. Postupne určujeme emóciu, situáciu, v ktorej supervidovaný sloveso interpretuje. Napríklad ako otázku, s nábojom rozčarovania, agresívne, milo, veselo a podobne. Uvedenie podstaty prichádza v analýze formy prezentovaného obsahu, to znamená konkrétneho slovesa. Tu je potrebné si uvedomiť ako na človek vplýva obsah vypovedaného a ako formuje vnímanie forma výpovede.

Variácia 1: Následne namiesto konkrétneho slovesa, ponúkame supervidovanému, aby on predostrel jednu konkrétnu vetu. Ide teda o obsah, ktorý je nutné analyzovať. Konkrétne veta, v dramatike replika je pre supervidovaného to, čo potrebuje uchopiť. Danú repliku supervidovaný opätovne vypovedá v rôznych, supervízorom navrhnutých formách prehovoru. Ide teda o rôzne charakteristiky alebo situácie: napríklad ako príkaz, porozumenie, ako operu, jedovato, útočne, citlivo a podobne. Supervízor na základe obsahu repliky poskytuje situácie a charakteristiky v rozsahu potreby uchopenia, aby supervidovaný bol schopný uchopiť obsah, ale aj formu vypovedaného a následne analyzovať.

Variácia 2: Následne pracujeme s replikou cez dramatický pohyb a konanie v roli. Supervidovaný má možnosť určiť si rolu. Vnútorne odpovedá na otázku „kto som“ a „aký som“. Prostredníctvom pohybu, pantomimicky znázorňuje múr, bariéru, ktorá mu bráni preniknúť do podstaty a uchopenia vypovedanej repliky. Smerujeme supervidovaného k nutnosti prechodu na druhú stranu múru, pretože tam sa dostane k uchopeniu toho, čo pre neho predstavuje primárny problém. V tomto momente potrebujeme nechať priestor, ticho a čas, aby sa supervidovaný postupne zoznamoval s múrom, cez pohyb, gesto (je teda v priestore a dramaticky znázorňuje

výšku, veľkosť, materiálne – zloženie múru). Vnútorne vníma a cíti, čo je pre neho múr – bariéra, z čoho je, ako sa k nemu správa, aký má k nemu vzťah. Na uvedené otázky odpovedá a dramatické konanie konkretizuje s realitou.

Variácia 3: Supervidovaný v danom momente má možnosť prekonať múr. Dramaticky, na základe pohybu, vyloženia vlastných síl prekonáva múr. Formu zvolí, podľa vlastných schopností a uváženia. Tu dávame priechod vlastnej fantázii. Prekonávanie múru môže jeho zbúraním, vydlabaním okna, prezením, podlezením a inými spôsobmi, ktoré sú pre aktéra prirodzenou formou a konaním, v prípade, ak človek stojí pred problémom. Na prekonanie múru potrebuje čas. V danom momente ho necháme dramaticky konať. Pointou je prekonanie múru a predstretie repliky (obsahu a formy prehovoru, ktorý riešime) a odovzdanie ho ďalej, teda do „priestoru“ porozumenia a prijatia.

Samotným záverom techniky je projekcia a prehratie všetkého, čo sa počas jej realizácie odohralo.

ZÁVER

Uvedená technika, ktorá je variovaná viacerými spôsobmi je vhodná v supervízii a smeruje k obsahu, procesu a vzťahu profesionála a klienta. Dôležitým atribútom techniky je čas a dokonalá psychosomatická jednota u aktéra, ktorý ju realizuje.

Existuje široká paleta dramatických techník a metód, ktoré je možné využiť v supervíznom procese, no hlavným aspektom je samotná téma, respektíve situácia, ktorú je potrebné analyzovať.

Zoznam použitej literatúry

BAŠTECKÁ, B. (ed.) *Psychologická encyklopédie: aplikovaná psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009. 520 s. ISBN 978-80-7367-470-0.

BEKÉNIOVÁ, Ľ. *Tvorivá dramatika v edukačnom procese*. Bratislava: Metodicko-pedagogické centrum v Bratislave, 2012. 68 s. ISBN 978-80-8052-404-3.

BOROVKOVÁ, A. – KOSTRUB, D. *Tvorte s nami. Didaktické aspekty tvorivej dramatiky*. Bratislava: Pro Solutions, s.r.o., 2012. 135 s. ISBN 978-80-8139-005-0.

GROHOVÁ, E. *Tvorivá dramatika, základné metodické princípy, cvičenia a hry*. Košice: Krajské osvetové stredisko v Košiciach, 2004. 62 s.

GUILLAME, M. – KOVÁČOVÁ, B. *Art vo vzdelávaní*. [online]. Trnava: Trnavská univerzita v Trnave, 2010. 160 s. [citované 2021-12-11]. Dostupné na internete: pdf.truni.sk/download?e-skripta/guillaume-kovacova-skripta.pdf. ISBN 978-80-8082-401-3.

MAJZLANOVÁ, K. *Dramatoterapia v liečebnej pedagogike*. 2. vyd. Bratislava: IRIS, 2004. 196 s. ISBN 80-89018-65-3.

MAJZLANOVÁ, K. Uplatnenie dramatoterapie a biblioterapie s rodinou klienta. [online]. In *Rodina – subjekt odbornej starostlivosti pomáhajúcich profesií kreativita v pomáhaní. Zborník príspevkov z medzinárodnej konferencie*. Bratislava: Univerzita Komenského v Bratislave, 2010. [citované 2021-12-18]. Dostupné na internete: <http://www.prolp.sk/wp-content/uploads/2010/01/zbornik4-final-31-1-2010.pdf>. ISBN 978-80-223-2780-0, s. 70 – 77.

MAJZLANOVÁ, K. – ŠKOVIERA, A. – FUDALY, P. *Špeciálna dramatická výchova v sociálnej a špeciálnej pedagogike*. Bratislava: Humanitas, 2004. 124 s. ISBN 80-968053-9-8.

MALCHIODI, A., C. (ed.). *Expressive Therapies*. [online]. New York: The Guilford Press, pp. xx + 220, 2005. [citované 2021-12-20]. Dostupné na internete: <http://www.psychologytoday.com/files/attachments/231/malchiodi3.pdf>. ISBN 1 59385 087 5.

NICHOLSON, H. *Theatre & Education. (Divadlo a vzdelávanie)*. Bratislava: Divadelný ústav Bratislava, preklad V. Kolejáková, 2010. 79 s. ISBN 978-80-89369-14-0.

POCHANIČ, J. – GUBRICOVÁ, J. *Tvorivá dramatika v projektoch ISCED 0*. Bratislava: Pro Solutions, s.r.o., 2012. 72 s. ISBN 978-80-8139-003-6.

VALENTA, J. *Dramatická výchova a sociálne psychologický výcvik*. Praha: ISV Nakladatelství, 1999. 78 s. ISBN 80-85866-40-4.

VALENTA, M. *Dramaterapie*. 2. vyd. Praha: Portál, 2001. 152 s. ISBN 80-7178-586-5.

Údaje o autorovi

PhDr. Liana Ivanová PhD., MBA.

Súkromná stredná odborná škola Bukovecká 17, Košice

Bukovecká 17, Košice

lianaivanova1@gmail.com

OUTDOOROVÉ PEXESO – ZÁŽITKOVÁ RELAXAČNÁ TECHNIKA SUPERVÍZIE

OUTDOOR MEMORY GAME - AN EXPERIENTIAL RELAXATION TECHNIQUE OF SUPERVISION

Lešková Lýdia

Abstrakt

Prirodzenou súčasťou v príprave sociálnych pracovníkov je nadobúdanie sociálnych kompetencií v rámci teoretickej výučby, ako aj počas odborných praxí, ktoré musia prebiehať pod stálou supervíziou. Realizácia supervízie je neoddeliteľnou súčasťou odbornej praxe študentov v odbore sociálna práca a jej cieľom je posilňovať sociálne kompetencie, prioritne komunikačnú kompetenciu, na úrovni verbálnej a neverbálnej zložky. Teoretické východiská príspevku poukazujú na dôležitosť nadobúdania sociálnych kompetencií, pričom sa zameriava na význam verbálnej i neverbálnej komunikácie. Príspevok v empirickej časti sa zaoberá outdoorovým pexesom ako relaxačnou technikou, ktorú môžeme využívať pri výučbovej supervízii, v predmetoch Supervízia a Odborná prax. Práve outdoorové pexeso, jeho využívanie môže podporiť rozvoj verbálnej a neverbálnej komunikácie, ako i podporiť kooperáciu a kompetíciu.

Kľúčové slová: *Komunikácia. Odborná prax. Outdoor. Sociálne kompetencie. Supervízia.*

Abstract

A natural part of the training of social workers is the acquisition of social competencies in theoretical teaching as well as during professional practice, which must take place under constant supervision. The implementation of supervision is an integral part of students' professional practice in the field of social work and its goal is to strengthen social competencies, priority communication competence, at the level of verbal and non-verbal components. The theoretical basis of the paper points to the importance of acquiring social competencies, focusing on the importance of verbal and nonverbal communication. The paper in the empirical part deals with outdoor memory as a relaxation technique that can be used in teaching supervision, in the subjects of Supervision and Professional Practice. It is the outdoor memory, its use that can support the development of verbal and nonverbal communication, as well as support cooperation and competition.

Key words: *Communication. Professional experience. Outdoor. Social competences. Supervision.*

ÚVOD

Prírodnou súčasťou v príprave sociálnych pracovníkov je nadobúdanie sociálnych kompetencií v rámci teoretickej výučby, ako aj počas odborných praxí, ktoré musia prebiehať pod stálou supervíziou. Jej prijatie ako súčasť odborných praxí je nielen naplnením časovej dotácie predmetu, ale aj prvkom prinášajúcim skvalitnenie vzdelávania a príprava erudovanosti pomáhajúcej profesie nevyhnutnej na neskoršie odborné pôsobenia v poliach sociálnej práce.

Teoretické východiská príspevku sú postavené na vymedzení sociálnych kompetencií s dôrazom na kľúčové kompetencie, ktoré sú vymedzené strategickými dokumentami, kde práve komunikácia a kooperácia sú kompetenciami dôležitými pre sociálne fungovanie v pomáhajúcich profesiách, ale i v bežnom sociálnom kontakte. Je možné, že čitateľ príspevku pri zamyslení sa nad názvom bude vnímať outdoorové pexeso prvoplánovo, avšak len širší kontext jeho ukotvenia v modernej metóde sociálnej práce môže poukázať na šírku jeho dopadu.

1 Kompetencie a ich nadobúdanie v kontexte aplikačného využívania metód sociálnej práce

Francúzsky termín *compétence* sa pôvodne používal v kontexte odbornej prípravy a označoval schopnosť (spôsobilosť) vykonať určitú úlohu. Tento termín znamená určitú schopnosť či potenciál účinne jednať v danom kontexte. *Kompetencia* sa všeobecne chápe ako právomoc, okruh pôsobností a rozsah právomocí, príslušnosť niečo konať po odbornej alebo vecnej stránke. Termín pochádza z latinského výrazu *competens*, t. j. vhodný, príhodný, náležitý. Ide o schopnosť naplniť požiadavky povolania alebo inej požiadavky.

Na kompetencie môžeme nazerať ako na „všeobecnú schopnosť založenú na vedomostiach, skúsenostiach, hodnotách a dispozíciách, ktoré si jednotlivec rozvinul v priebehu svojej aktívnej účasti vo vzdelávaní“. Podľa Tureka⁹⁶ za kompetentného v určitej oblasti sa považuje človek, ktorý má vedomosti, zručnosti, schopnosti, motiváciu, a pod. robiť kvalitne a efektívne to, čo je v príslušnej oblasti vyžadované. Tento pojem sa vzťahuje nielen na jednotlivcov, ale aj na sociálne skupiny či inštitúcie.

Pojem kompetencia sa používa v odbornom i v bežnom jazyku a jeho význam nie je jednoznačný. Ako synonymá k pojmu kompetencia sa zvyknú používať pojmy schopnosť, zručnosť, spôsobilosť, efektívnosť, kapacita, požadovaná kvalita a ďalšie. Výstižne vyjadruje pojem kompetencia behaviorálna definícia: „Kompetencia je správanie (činnosť alebo komplex

⁹⁶ Porov. TUREK, I. *Inovácie v didaktike*. Bratislava: Metodicko-pedagogické centrum v Bratislave, 2005.

činností), ktoré charakterizuje vynikajúci výkon v niektorej oblasti činnosti)“.⁹⁷ Kompetencia podľa Havrdovej⁹⁸ zahŕňa zvládnutie požiadaviek vzdelávacích i skúsenostných. Lešková, Mičková tiež uvádzajú, že kompetencia je schopnosť naplniť požiadavky profesie alebo inej potreby či iného nároku.⁹⁹ Prvýkrát pojem kompetencia použil White v roku 1959 a označil tým kľúčové požiadavky na pracovné činnosti.¹⁰⁰ K vymedzeniu pojmu kompetencia nachádzame v odbornej literatúre rôzne definície, pričom viacerí autori¹⁰¹ sa zhodujú v názore, že kompetencia ako požiadavka zahŕňa v sebe nielen získanú výbavu vedomostí, ale aj spektrum spôsobilostí a praktických zručností využívaných k úspešnému riešeniu zverených úloh v sieti existujúcich vzťahov. Je to i súhrn schopností človeka správať sa primerane danej situácii, spôsobilosť na určitú konkrétnu činnosť v určitých situáciách. V tomto kontexte uvádza i Matoušek,¹⁰² že kompetencia je súbor schopností, návykov a postojov, ktorých základom je schopnosť reflexie situácie a sebareflexie vlastného konania.

Kompetencia sa vyznačuje dvomi základnými charakteristikami: efektívnosťou, čiže individuálnym ziskom jednotlivca takéhoto správania a adaptívnosťou, čiže schopnosťou jednotlivca prispôbiť svoje konanie požiadavkám daného prostredia.¹⁰³

Kľúčové kompetencie vymedzuje Hučíková a kol.¹⁰⁴ ako prenosný a multifunkčný súbor vedomostí, zručností a postojov, ktoré potrebuje každý jedinec pre svoje osobné naplnenie a rozvoj, pre zapojenie sa do spoločnosti a úspešnú zamestnateľnosť. Podľa Belza a Siegrista¹⁰⁵ osvojenie si kľúčových kompetencií vedie jedinca nielen k tomu, aby flexibilne, v každej špecifickej situácii, využíval to, čo sa naučil. Turek zdôrazňuje,¹⁰⁶ že osvojenie si kľúčových kompetencií nie je len záležitosťou osobných snáh a úsilia jednotlivca, vyžaduje si zároveň priaznivé podmienky sociálneho ekologického prostredia.

⁹⁷ Porov. SCHOONOVER, Associates. *Competency Q&A*. [online]. 2001. [cit. 2021-12-03]. Dostupné na internete: <[http://www.schoonover.com/resource Center/Q-A.htm](http://www.schoonover.com/resource%20Center/Q-A.htm)>.

⁹⁸ Porov. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. 1. vyd. Praha: OSMIUM, 1999.

⁹⁹ Porov. LEŠKOVÁ, L., MIČKOVÁ K., 2020. Kompetencie sociálnych pracovníkov sociálno-právnej ochrany detí pri zabezpečovaní najlepšieho záujmu dieťaťa. In *Vzdelávaním k perspektívnemu uplatneniu (kompetencie, internacionalizácia, interdisciplinarita a inovácia vysokoškolského vzdelávania)*. Vedecký medzinárodný recenzovaný zborník. 2. časť. Košice : KSV TUKE, 2020. s. 56-63.

¹⁰⁰ MLČÁK, Z. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. 1. vyd. Ostrava: FF Ostravská univerzita, 2005.

¹⁰¹ Porov. KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. et al. *Člověk, prostředí, výchova. K otázkám sociální pedagogiky*. 1. vyd. Brno: Paido, 2001; porov. BELZ, H., SIEGRIST, M. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: Východiska, metody, cvičení a hry*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011; porov. VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008; porov. BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I. et al. *Psychologie a sociologie řízení*. Praha: Management Press, 2007.

¹⁰² Porov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003.

¹⁰³ Porov. LEVICKÁ, J., LEVICKÁ, K., BANOVCINOVA, A., UHNÁKOVÁ, D. 2016. *Teoretické východiska sociální práce*. Trnava: FZaSP, 2016.

¹⁰⁴ Porov. HUČÍNOVÁ, L. a kol. *Klíčové kompetence v základním vzdělávání*. Praha: VÚP, 2007.

¹⁰⁵ Porov. BELZ, H., SIEGRIST, M. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení. Východiska, metody, cvičení a hry*. Praha: Portál, 2011.

¹⁰⁶ Porov. TUREK, I. *Inovácie v didaktike*. Bratislava: Metodicko-pedagogické centrum v Bratislave, 2005.

Kompetencie získavame reflexiou, ktorú možno plnohodnotne uskutočňovať len pri spoločnej činnosti ľudí, preto je základným predpokladom pre osvojenie si kľúčových kompetencií učenie sa v skupinách - skupinová práca. Európsky parlament a Rada prijali Európsky referenčný rámec Kľúčové kompetencie. V základnom strategickom dokumente vlády Slovenskej republiky v oblasti výchovy a vzdelávania v projekte MILÉNIUM Národný program výchovy a vzdelávania v Slovenskej republike sú určené viaceré kľúčové kompetencie, medzi ktoré patria i komunikačné schopnosti a spôsobilosti. Podľa Hrma a Tureka¹⁰⁷ prieskum požiadaviek na najdôležitejšie zručnosti potrebné pre 21. storočie v 500 svetových najúspešnejších organizáciách poskytol tento zoznam v poradí významnosti: tímová práca, riešenie problémov, interpersonálne zručnosti, verbálna komunikácia, počúvanie a ďalšie.

Vychádzame z predpokladu, že komplexná osobnostná výbava každého jedinca, teda i študenta a následne absolventa, má mať také individuálne vlastnosti či schopnosti, ktoré napomáhajú pri riešení študentských, pracovných, ale aj ich bežných, každodenných problémov a situácií. Za kompetentného v určitej oblasti sa zvykne považovať človek, ktorý má schopnosti, motiváciu, vedomosti, zručnosti robiť kvalitne to, čo sa v príslušnej oblasti robiť vyžaduje. Výkon akejkoľvek profesie si vyžaduje špecifické kompetencie, pričom v diapazóne kompetencií sociálneho pracovníka (budúceho sociálneho pracovníka) majú svoje nezastupiteľné miesto aj:

- *kompetencie komunikačné* (verbálna a neverbálna komunikácia),¹⁰⁸ ktorých získavanie a posilňovanie je nevyhnutným predpokladom efektívneho kontaktu so sociálnym klientom;¹⁰⁹
- *kompetencie vzájomnej spolupráce* (kooperácia)¹¹⁰ v kontexte schopnosti pracovať v tíme a pre tím. Pomáhajúci pracovník nestojí osamotene, ale pri svojich intervenčných zásahoch využíva tím odborníkov, a to tak, že je schopný fungovať v tíme, podporuje tímovosť a jeho snahou je rozvoj tímu pri dosahovaní spoločných cieľov;

¹⁰⁷ Porov. HRMO, R., TUREK, I. *Kľúčové kompetencie*. Bratislava : STU, 2003.

¹⁰⁸ Naučiť sa správne viesť rozhovor je jedna z najťažších techník nadväzovania interakcie a vzťahov medzi ľuďmi. Vyžaduje si komunikačné schopnosti, ktoré sú vrodené alebo naučené, no pri komunikácii je potrebné vedieť počúvať. Komunikácia patrí medzi najzákladnejšie sociálne potreby. Vytvára interakcie, vzťahy medzi ľuďmi a slúži na výmenu informácií. Porov. LEŠKO, L. *Náhled do sociální komunikace*. Brno: Tribun EU, 2008,

¹⁰⁹ Návčik komunikačných zručností tvorí dôležitý predpoklad pre úspešnú prácu s klientom, nakoľko prostredníctvom komunikácie ľudia sprostredkujú svoje prežívanie, problémy, požiadavky. Porov. ŠUEOVÁ, M. *Úvod do metód sociálnej práce I*. Ružomberok: Verbum, 2020.

¹¹⁰ Kooperáciu definuje Kľačan ako účelové vytvorenie systému rovnocenných subjektov určitého druhu do reálne možných väzieb (pevné, voľné) a z nich vyplývajúcich vzťahov, pre spoločný proces činnosti, za účelom efektívneho splnenia cieľa, plánovitým a organizovaným plnením úloh, subjektmi daného systému. Porov. KĽAČAN, M., CULBA, M. Koordinácia policajno-bezpečnostných subjektov a ich aktivít. In *Policajná teória a prax*. 2002, roč. 10, č. 1, s. 104-118.

- ale i *kompetencia kompetície*,¹¹¹ ako neustála snaha zdokonaľovania a zdravej súťaže,
- a v neposlednej miere *kompetencie zamerané na etický prístup* pri akejkoľvek práci v kontexte férovosti.¹¹²

Práve tieto kompetencie môžu byť posilňované v rámci aplikácie outdoorového pexesa, ktoré môže byť jednou z techník modernej metódy sociálnej práce, ktorou je supervízia. Outdoorovým pexesom môžeme budúcim pomáhajúcim pracovníkom ukázať viaceré sociálne kompetencie, ktoré sú v pomáhajúcich profesiách nevyhnutné.

V súvislosti s týmto tvrdením sa dá konštatovať – na základe názorov viacerých autorov,¹¹³ že posilňovanie sociálnych kompetencií ukazuje priestor pre kvalitnejšie vykonávanie práce pomáhajúcej profesie.

Supervízia bez ohľadu na cieľovú skupinu a na prostredie, kde sa realizuje, má podľa Oláha a kol.¹¹⁴ základné úlohy, medzi ktoré patrí hlavne skvalitňovanie práce, predchádzanie chybám, prínos alternatívnych postupov a zároveň je jednou z najúčinnějších prostriedkov ďalšieho vzdelávania, podpory, prípadne i odbornej kontroly. „Supervízia je metódou kontinuálneho rozvoja profesionálnych spôsobilostí sociálneho pracovníka, ktoré dosahuje za pomoci kvalifikovaného supervízora prostredníctvom reflexie, podpory, supervíznych metód a techník a zároveň chráni sociálneho pracovníka pred syndrómom vyhorenia.“¹¹⁵ Význam a zmysel supervízie v sociálnej práci možno teoreticky podoprieť jej funkciami, ale i cieľmi, ktoré jej uskutočňovanie prináša, resp. ktoré si jej aktéri zadefinujú.¹¹⁶ Medzi tieto funkcie okrem administratívnej, podpornej patrí i funkcia vzdelávacia. Vzdelávacia alebo formatívna funkcia sa týka rozvoja vedomostí, porozumenia a schopností supervidovaných. To sa podľa Hawkinsa a Shoheta¹¹⁷ deje prostredníctvom reflektovania a rozboru práce supervidovaných s klientmi. Maroon et al.¹¹⁸ uvádza, že „vzdelávacia funkcia supervízie sa sústreďuje na odovzdávanie

¹¹¹ Holá uvádza, že kooperácia, kompetícia a konflikt sú základné podoby medziľudských vzťahov. V súvislosti s riešením konfliktov sú kooperácia (spolupráca) a kompetícia (súperenie) dve extrémne formy tohto riešenia. Porov. HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada Publishing, 2011.

¹¹² Nečasová tvrdí, že sociálni pracovníci sa musia často rozhodovať o tom, ako majú v istých sporných situáciách konať. V týchto situáciách sú vystavení rozhodovaniu, ktoré autorka označuje ako „morálne rozhodovanie“. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociálnej práci*. Brno: Masarykova univerzita FSS, 2001.

¹¹³ Porov. HUNYADIOVÁ, S., BUJDOVÁ, N. *Supervisions days in 2016*. Užhorod: LIRA – print, 2017; porov. HUNYADIOVÁ, S. *Techniky v supervízii pri syndróme vyhorenia zamestnancov v zariadení sociálnych služieb*. In *Podoby supervízie a prevencie syndrómu vyhorenia*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2018.

¹¹⁴ OLÁH, M., SCHAVEL, M., TOMKA, M. *Príručka pre skvalitnenie supervízie v detských domovoch*. Bratislava: Asociácia vzdelávateľov v sociálnej práci, 2008, s. 13.

¹¹⁵ Porov. VASKA, L. *Teoretické aspekty supervízie začínajúcich sociálnych pracovníkov*. 1. vyd., Bratislava: IRIS – Vydavateľstvo a tlač, s. r. o., 2012, s. 26.

¹¹⁶ VASKA, L., ČAVOJSKÁ, K. *Supervízia u začínajúcich profesionálov vo výkone sociálnej práce. Výskumná správa*. Bratislava: IRIS, 2012, s. 19.

¹¹⁷ Porov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervízia v pomáhajúcich profesiách*. 1. vyd., Praha: Portál, 2004.

¹¹⁸ MAROON, I., MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. *Vzdelávaní študentů sociální práce v terénu. Model pro supervizi*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2007, s. 16.

vedomostí a pojmových modelov. Havrdová¹¹⁹ v súvislosti s touto funkciou supervízie uvádza, že vzdelávací aspekt supervízie je v istej miere prítomný v každej supervízii. Vzdelávacia funkcia supervízie je podľa Vasku¹²⁰ „spájaná najmä s prípravou študentov, príp. adaptáciou začínajúcich pracovníkov v sociálnej organizácii a prostredníctvom individuálneho vzdelávacieho rozvoja pracovníkov i študentov zvyšuje ich odborný potenciál a profesionálne kompetencie. Supervízia vytvára predpoklady a podmienky na profesionálny rozvoj, vzdelanosť a odbornosť rastu budúcich pomáhajúcich profesionálov. Napomáha ako prostriedok sebaopoznania pre prácu s ľuďmi a v prospech skvalitnenia výkonu sociálnej práce.¹²¹

2 Metodológia

Empirická časť príspevku ponúka metodológiu popisujúcu vymedzenie hlavného a parciálnych cieľov, priestorové vymedzenie realizácie outdoorového pexesa a prípravnú fázu jeho realizácie s vymedzením materiálneho zabezpečenia a poukázaním na dôležitosť inštruktážneho podopretia realizačnej časti outdoorovej aktivity.

Vymedzenie cieľa

Cieľom supervízie s využitím techniky outdoorového pexesa je vzdelávanie budúcich sociálnych pracovníkov, študentov v odbore sociálna práca. Využitie techniky outdoorového pexesa vnímame z pohľadu plnenia troch základných cieľov, a to:

- kognitívny cieľ:
 - ✓ naučiť študentov aký má význam verbálna komunikácia v pomáhajúcich profesiách,
 - ✓ naučiť študentov rozoznávať jednotlivé formy neverbálnej komunikácie;
- afektívny cieľ:
 - ✓ pochopiť význam verbálnej a neverbálnej komunikácie z pohľadu účinnej komunikácie s klientom,
 - ✓ pochopiť význam kooperácie a kompetície v tímovej práci,
 - ✓ pochopiť nevyhnutnosť etiky a férovosti, ako jedných zo základných princípov pri výkone pomáhajúcej profesii,
- psychomotorický cieľ – naučiť sa techniku outdoorového pexesa prostredníctvom vlastnej skúsenosti so zrealizovanou aktivitou.¹²²

¹¹⁹ Porov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervízie*. 1. vyd. Praha: Galén, 2008.

¹²⁰ VASKA, L. *Teoretické aspekty supervízie začínajúcich sociálnych pracovníkov*. 1. vyd. Bratislava: IRIS – Vydavateľstvo a tlač, s. r. o., 2012, s. 34.

¹²¹ HUNYADIOVÁ, S. *Aplikačné reflexie supervízií. Teoretické východiská a techniky*. Nova Sandec. Nowy Sącz, 2019, s. 13.

¹²² Vychádzame z poznatkov, že osvojenie znalostí má určitú úroveň v závislosti od formy ich podania, a to: prednáška – 5 %, čítanie – 10 %, audiovizuálny materiál – 20 %, predvádzanie – 30 %, diskusná skupina – 50 %, prax – vyskúšanie si znalostí – 70 %, učenie iných – okamžité použitie znalostí – 90 %. Porov. LEŠKO, L. *Náhľad do sociálnej komunikácie*. Brno: Tribun EU, 2008, s. 14-22.

Priestorové vymedzenie realizácie outdoorového pexesa

Samotná supervízia, ktorú popíšeme, je skupinová, realizujúca sa v rámci výcviku, resp. supervízie k odbornej praxi študentov, čiže ide o výcvikovú supervíziu. Obvykle sa supervízia realizuje v inštitúcii (v prípade študentov vo vzdelávacej inštitúcii - škole), resp. zariadení, avšak supervízia, ktorú popíšeme, prebieha vo vonkajšom prostredí – v outdoore (za dverami inštitúcie, zariadenia, vo vonkajšom priestore).

Výhody outdooru vnímame v priestorovom uchopení techniky vo vonkajšom prostredí, ktoré prináša viaceré benefity, a to:

- účastníci sa viac hýbu – majú aktívny pohyb, čím sa vyhýbajú poruchám pozornosti, depresiám, úzkosti,¹²³ pobyt vonku vedie aj k zníženej hladiny stresu vďaka hormónom serotín a dopamín,
- pri outdoorových aktivitách dochádza k zlepšeniu komunikačných schopností, nakoľko účastníci (v našom prípade študenti) sú nútení pracovať v skupinkách, komunikovať, riešiť problémy – úlohy spoločne, viesť diskusie a vzájomne sa počúvať (rozvoj aktívneho počúvania, počúvania s porozumením),
- podstatou outdoorového vzdelávania je komunita, kde prebieha vzdelávanie omnoho efektívnejšie, je úzko prepojené s praxou a účastníci sa naučia využívať to, čo vedia nielen v prospech seba, ale aj v prospech ostatných.

Pomôcky

K aktivite používame:

- 32 párov outdoorových kariet, ktoré sú tematické – znázorňujú rôzne formy neverbálnej komunikácie. Pre lepšie vizuálne zapamätanie je vhodné realizovať výber obrázkov vo farebnom rozlíšení,
- vzhľadom k tomu, že technika sa realizuje v outdoore, je vhodné karty zalaminovať do fólií;
- na oddelenie vytvorených skupín používame napríklad farebné laná alebo širšie šnúry,
- pre naplnenie cieľa využívame hodnotiace hárky, do ktorých zástupcovia tímov zapisujú mená členov tímu a postupne v priebehu realizácie outdoorového pexesa body za nájdené dvojice, alebo záporné body za nesprávne pokusy a za porušenie pravidiel hry.

Inštrukč

¹²³ Podľa Richarda Louva ľudia, ktorí trávajú príliš veľa času vo vnútri, majú zvýšené riziko získania poruchy pozornosti, depresie, či úzkosti. Porov. LOUV, R. *Last child in the woods: Saving Our Children from Nature-Deficit Disorder*. Algonquin Books, 2008; porov. LOUV, R. *The Nature Principle: Reconnecting with Life in a Virtual Age*. Algonquin Books, 2012.

Pred začatím realizácie aktivity je nevyhnutné vykonať inštruktáž, ktorú považujeme za veľmi dôležitú časť celej aktivity. Energia vložená do inštruktáže sa vráti v podobe správnej realizácie celej aktivity. Ocenia to nielen účastníci, ale i samotný supervízor – pedagóg vedúci skupinu, nakoľko skupina bude realizovať aktivity v rámci outdoorového pexesa plynule, bez doplnkových dotazov.

1 Realizácia outdoorového pexesa ako zážitkovej relaxačnej techniky supervízie pre posilnenie vybraných sociálnych kompetencií

Po presune do vonkajšieho priestoru rozloží supervízor outdoor pexeso tak, aby nebolo vidieť obrázky – karty, ktoré sú obrátené symbolmi (obrázkami) nadol. V prípade, že priestor, kde bude prebiehať outdoor aktivita, je lokalizovaný tak, že nie je tam voľný prístup „cudzích“ účastníkov, je možné rozložiť pexeso i vopred, čím sa nebude aktivita zdržiavať týmto úkonom.

Pred začatím realizácie outdoorového pexesa rozdelíme účastníkov do menších skupín. Je ideálne, ak skupiny budú 4 – 5-členné, aby v nich mohla prebiehať aktívna komunikácia medzi všetkými členmi.¹²⁴ Ku každej skupine určíme zapisovateľa, ktorého úlohou bude vytvárať záznam celého procesu, t. j. bude zapisovať výsledky skupiny do záznamových hárkov.

Outdoorová aktivita má niekoľko častí, a to:

- 1) rozdelenie do skupín a určenie pravidiel,
- 2) vyhľadávanie zhodných kariet outdoorového pexesa,
- 3) vyhodnotenie procesu outdoorového pexesa
 - a. vyhodnotenie bodovania skupín,
 - b. vyhodnotenie bodovania jednotlivcov,
 - c. vyhodnotenie dodržiavania pravidiel – fair-play,
- 4) popísanie obrázkov z outdoorového pexesa a ich zatriedenie do jednotlivých zložiek neverbálnej komunikácie.

Základné pravidlá outdoorového pexesa:

- realizácia – samotná aktivita zameraná na hľadanie zhodných kariet je rozdelená do dvoch častí, a to:

¹²⁴ Leško uvádza, že pri veľkých skupinách rýchlo narastá počet komunikačných väzieb súvisiacich s počtom členov skupiny, čo môže byť jednou z komunikačných bariér. Možnosť plne využívať všetky komunikačné väzby potom rýchlo klesá a diskutujúci tím sa rozpadá do podskupín. Porov. LEŠKO, L. *Náhled do sociální komunikace*. Brno: Tribun EU, 2008

- ✓ tichá časť (prebiehajúca mimo kruhu, v priestore rozložených kariet pexesa),
- ✓ hlučná časť (prebiehajúca v rámci vymedzeného kruhu – ohraničeného farebným lanom pre každú skupinu samostatne).

Jednou z podmienok realizácie outdoor pexesa je tá, že jednotlivci môžu komunikovať len v rámci vytvoreného kruhu – tam prebieha verbálna komunikácia medzi členmi skupiny, avšak po prekročení hranice kruhu nasleduje tichá časť aktivity, počas ktorej sa nerozpráva (nesmie prebiehať ani neverbálna komunikácia). Pri outdoorovom pexese je nevyhnutné všimnúť si počas hry verbálnu a neverbálnu komunikáciu účastníkov outdoorového pexesa.

Pri prechode do terénu – hlučná časť aktivity – môžu účastníci otočiť stále len jednu kartu, dobre si ju zapamätajú, vrátia ju na miesto, kde bola a následne sa vracajú do vytvoreného kruhu, kde si skupina reflektuje, aké obrázky a v ktorej časti priestoru ich videla.

V prípade, že účastníci danej skupiny pri vzájomnej komunikácii v kruhu zistia, že otočili rovnaké karty, dohodnú sa a idú pre dve karty a to tak, že si ich v rámci hlučnej časti neukážu, len ich zodvihnú a prinesú do kruhu. Prinášajú ich do vymedzenej hlučnej časti a tam pred zapisovateľom ich otočia. Ak sú karty zhodné, dvojica si pripíše 5 bodov. Ak došlo k nezhode, dvojici sa zapisujú záporné body (mínusové dva body) a karty sa následne musia vrátiť na pôvodné miesto. Ak zapisovateľ zistí, že v tichej časti priestoru dochádza k verbálnej, alebo neverbálnej komunikácii medzi členmi skupiny, zapisuje každému mínusové body (za každé porušenie pravidla, ktoré bolo zistené sa pripisuje po jednom mínusovom bode).

Odkrývanie kariet a hľadanie zhodných obrázkov pokračuje dovtedy, pokiaľ skupiny nevyzbierajú všetky pexesové dvojice.

Následne zapisovatelia skupín spočítajú body a vyhlásia sa výsledky: vyhodnocuje sa každá skupina spoločne, ako aj vyhodnotenie jednotlivcov všetkých skupín.

Ďalšou hodnotiacou časťou je hodnotenie procesu realizácie aktivity „outdoorové pexeso“. Priestor je daný účastníkom jednotlivých skupín, ktorí hodnotia celý proces. Kladieme otázky:

- Čo bolo pre vás prínosné ?
- Kde ste zaznamenali najväčšie prekážky pri realizácii zadania k outdoorovému pexesu ?
- Čo bolo ľahké ?
- Čo by ste zrealizovali inak, ak by ste viedli skupinu vy ?
- Ako ste sa vysporiadali s pravidlom nekomunikácie v tichej časti priestoru ?

Supervízor – pedagóg dbá na to, aby sa do tohto procesu zapojili všetci účastníci, aby mal každý zo skupiny priestor na reflektovanie procesu a vyjadrenie vlastného názoru. Tejto časti venujeme dostatočný priestor a nie je dôvod na jej urýchľovanie.

Po ukončení spätnej väzby supervízor pokračuje v aktivite, ktorá spočíva v zatriedení jednotlivých dvojíc kariet k jednotlivým typom neverbálnej komunikácie. Prvá fáza tejto časti prebieha v skupinách, ktoré komunikujú o dvojiciach pexesa, ktoré skupina našla a triedi ich podľa toho, akú neverbálnu komunikáciu prezentujú. Následne prebieha prezentácia zistení pred všetkými zúčastnenými skupinami.

Súvislosti s aplikačným využitím outdooru a techniky outdoorového pexesa môžeme u budúcich sociálnych pracovníkov apelovať na nevyhnutnosť aktívneho počúvania, efektívnej komunikácie a nácviku dodržiavania stanovených pravidiel.

ZÁVER

V príspevku sme ako základnú techniku popísali kartovú hru pexeso, ktorá využíva súbor kariet, v ktorých sa nachádzajú identické dvojice kariet, ktoré je potrebné nájsť.

Skúsme si postaviť otázku: Kedy môžeme použiť outdoorové pexeso ako relaxačnú a zároveň posilňujúcu techniku supervízie? Táto technika je využiteľná v rámci supervízie v odbornej praxi študentov, pričom plní viaceré úlohy. V súvislosti s popísaným outdoorovým pexesom je nevyhnutné uviesť, že príprava pomáhajúcich profesií, jedincov na výkon týchto profesií si vyžaduje postupné osvojovanie si širokého diapazónu sociálnych kompetencií. Je nevyhnutné, aby budúci sociálni pracovníci mali na vysokej úrovni rozvinutú sociálnu kompetenciu, účinnú a aktívnu komunikáciu, vedeli o význame verbálnej a neverbálnej komunikácie a zároveň mali osvojené zručnosti pre ich aplikáciu v praxi.

Outdoorové pexeso nemôžeme vnímať len prvoplánovo. Je nevyhnutné nazerať na neho v širšom kontexte, ktorý poskytuje komplexnejší pohľad a možnosti jeho využitia.

a) Outdoorové pexeso je hra, ktorá sa realizuje v outdoore – vo vonkajšom prostredí.

Pre účastníkov supervízie je outdoor niečo nové, zaujímavé, netradičné a zároveň rozvíjajúce. Je to hra, ktorá spočíva v hľadaní zhodných obrázkov.

b) Outdoorové pexeso presúva účastníkov z vnútorného, uzatvoreného priestoru do outdooru.

V technologicky vyspelej dobe, keď virtuálny svet je často prioritou, je outdoor prostredím podporujúcim aktivnosť, fyzickú zdatnosť, ale i psychickú odolnosť.

c) Outdoorové pexeso posilňuje sociálnu inteligenciu.

Realizácia outdoorového supervízneho pexesa vychováva k spolupráci, dáva priestor na rozvoj kooperácie, ale aj kompetície medzi skupinami, dáva možnosť učenia sa práce v tíme

a práce pre tím.¹²⁵ Zároveň učí účastníkov partnerstvu, solidarite a vzájomnej tolerancii v skupine.

d) Outdoorové pexeso využívame ako supervíznu techniku.

Ide o techniku, ktorá je zameraná na posilnenie mäkkých komunikačných zručností budúcich sociálnych pracovníkov.

e) Nevyhnutnou súčasťou pri realizácii outdoorového pexesa je dodržiavanie etiky a férovosti, ktoré spočívajú v dodržiavaní stanovených pravidiel.

Tieto pohľady na outdoorové pexeso umožňujú hrať pexeso ako relaxáciu a zároveň byť v otvorenom prírodnom prostredí. Technikou vieme podnietiť spoluprácu účastníkov, ale zároveň i vzájomnú súťaživosť, pri ktorej je nevyhnutné dodržiavanie pravidiel, čo v prenesení do sociálnej práce znamená byť férový a etický. V komplexnom vnímaní outdoorové pexeso rozvíja verbálnu i neverbálnu komunikáciu v snahe pochopiť budúcim sociálnym pracovníkom, že komunikácia môže prebiehať v štyroch základných úrovniach, a to:

- 1) nepočúvam,
- 2) počúvam, a čakám, kým môžem hovoriť,
- 3) počúvam, aby som nesúhlasil,
- 4) počúvam, aby som porozumel.

Práve táto posledná úroveň komunikácie je cieľom, ktorý chceme dosiahnuť, ku ktorému má vyústiť využitie techniky outdoorového pexesa. Ide o ideál, ktorému sa učíme a nazývame ho veľmi jednoducho „aktívne počúvanie“ – proces, pri ktorom počúvame so zámerom porozumieť tomu, čo chce hovoriaci povedať.

Použitá literatúra

BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I. et al. 2007. *Psychologie a sociologie řízení*. 3. rozš. a doplnené vyd. Praha: Management Press, 2007. 798 s. ISBN 978-80-7261-169-0.

BELZ, H., SIEGRIST, M. Klíčové kompetence a jejich rozvíjení. Východiska, metody, cvičení a hry. Praha: Portál, 2011. 375 s. ISBN 80-7367-930-9.

GABURA, J. Tímová supervízia. In *Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*. Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety. 2018, s. 63-72. ISBN 978-80-8132-193-1.

¹²⁵ V súvislosti s týmito závermi Gabura uvádza, že „v niektorých prípadoch je možné prepojiť supervíziu s inými indórovými či outdórovými aktivitami. Na pracovisku sa stransparentňuje iba jedna stránka človeka a mnohé jeho potenciály ostávajú skryté vedúcim pracovníkom i spolupracovníkom. Preto je užitočné zapojiť tím do iných aktivít, ktoré narušia zabehaný pracovný stereotyp a otvoria priestor pre iný pohľad na seba samého i svojich kolegov. Tento typ supervízie by mali využívať supervízori pripravení pracovať so zážitkami a transformovať zážitky a skúsenosti z realizovaných techník naspäť do pracovného prostredia.“ GABURA, J. Tímová supervízia. In *Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*. Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety. 2018, s. 71.

- HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervízia v pomáhajúcich profesiách*. 1. vyd., Praha: Portál, 2004. 208 s. ISBN 80-7178-715-9.
- HAVRDOVÁ, Z. 1999. *Kompetence v praxi sociální práce*. 1. vyd. Praha: OSMIUM, 1999. 167 s. ISBN 80-902081-8-5.
- HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize*. 1. vyd., Praha: Galén, 2008. 213 s. ISBN 978-80-7262-532-1.
- HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada Publishing, 2011. 272 s. ISBN 978-80-2473-134-6.
- HRMO, R., TUREK, I. *Klíčové kompetencie*. Bratislava : STU, 2003. 178 s. ISBN 80-227-1881-5.
- HUČÍNOVÁ, L. a kol. *Klíčové kompetence v základním vzdělávání*. Praha: VÚP, 2007. 156 s. ISBN 978-80-87000-07-6.
- HUNYADIOVÁ, S., BUJDOVÁ, N. *Supervisions days in 2016*. Užhorod : LIRA – print, 2017. 201 s. ISBN 978-617-596-255-8.
- HUNYADIOVÁ, S. Techniky v supervízii pri syndróme vyhorenia zamestnancov v zariadení sociálnych služieb. In *Podoby supervízie a prevencie syndrómu vyhorenia*. Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety, 2018. 247 s. ISBN 978-80-8132-193-1.
- HUNYADIOVÁ, S. *Aplikačné reflexie supervízií. Teoretické východiská a techniky*. Nova Sandec. Nowy Sącz, 2019. 238 s. ISBN 978-83-65196-40-8
- KLAČAN, M., CULBA, M. Koordinácia policajno-bezpečnostných subjektov a ich aktivít. In *Policajná teória a prax*. 2002, roč. 10, č. 1, s. 104 – 118.
- KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. et al. 2001. *Člověk, prostředí, výchova. K otázkám sociální pedagogiky*. 1. vyd. Brno: Paido, 2001. 199 s. ISBN 80-7315-004-2.
- LEŠKO, L. *Náhled do sociální komunikace*. Brno: Tribun EU, 2008, 65 s. ISBN 978-80-7399-466-2.
- LEŠKOVÁ, L., MIČKOVÁ K., 2020. Kompetencie sociálnych pracovníkov sociálno-právnej ochrany detí pri zabezpečovaní najlepšieho záujmu dieťaťa. In *Vzdelávaním k perspektívnemu uplatneniu (kompetencie, internacionalizácia, interdisciplinarita a inovácia vysokoškolského vzdelávania)*. *Vedecký medzinárodný recenzovaný zborník*. 2. časť. Košice: KSV TUKE, 2020. s. 56-63. ISBN 978-80-553-3653-4.
- LEVICKÁ, J., LEVICKÁ, K., BÁNOVČINOVÁ, A., UHNÁKOVÁ, D. 2016. *Teoretické východiská sociálnej práce*. Trnava: FZaSP, 2016. 88 s. ISBN 978-80-8082-962-9.
- LOUV, R. *Last child in the woods: Saving Our Children from Nature-Deficit Disorder*. Algonquin Books, 2008. 390 s. ISBN 978-15-651-2605-3.

- LOUV, R. *The Nature Principle: Reconnecting with Life in a Virtual Age*. Algonquin Books, 2012. 352 p. ISBN 978-16-162-0141-8.
- MAROON, I., MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu. Model pro supervizi*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2007. 141 s. ISBN 978-80-246-1307-9.
- MATOUŠEK, O. 2003. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 287 s. ISBN 80-71785490.
- MLČÁK, Z. 2005. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. 1. vyd. Ostrava: FF Ostravská univerzita, 2005. 351 s. ISBN 80-7368-129-3.
- NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita FSS, 2001. 98 s. ISBN 80-210-2673-1.
- OLÁH, M., SCHAVEL, M., TOMKA, M. *Príručka pre skvalitnenie supervízie v detských domovoch*. Bratislava: Asociácia vzdelávateľov v sociálnej práci, 2008. 35 s. ISBN 978-80-969905-0-4.
- SCHOONOVER, Associates. *Competency Q&A*. [online]. 2001. [cit. 2021-12-03]. Dostupné na internete: <[http://www.schoonover.com/resource Center/Q-A.htm](http://www.schoonover.com/resource%20Center/Q-A.htm)>.
- ŠŤUROVÁ, M. *Úvod do metód sociálnej práce I*. Ružomberok: Verbum, 2020. 85 s. ISBN 978-80-561-0754-6.
- TUREK, I. *Inovácie v didaktike*. Bratislava: Metodicko-pedagogické centrum v Bratislave, 2005. 358 s. ISBN 80-8052-230-8.
- VASKA, L. *Teoretické aspekty supervízie začínajúcich sociálnych pracovníkov*. 1. vyd., Bratislava: IRIS – Vydavateľstvo a tlač, s. r. o., 2012. 176 s. ISBN 978-80-89238-70-5.
- VASKA, L., ČAVOJSKÁ, K. *Supervízia u začínajúcich profesionálov vo výkone sociálnej práce. Výskumná správa*. Bratislava: IRIS, 2012. 112 s. ISBN 978-80-89238-72-9.

Údaje o autorke

doc. PhDr. Ing. Lýdia Lešková, PhD.

Katolícka univerzita v Ružomberku

Teologická fakulta Košice, Katedra spoločenských vied

Hlavná 89, 041 21 Košice

E-mail lydia.leskova@ku.sk

SUPERVÍZIA AKO JEDNA Z MOŽNOSTÍ PREVENČIE SYNDRÓMU VYHORENIA SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV PRI PRÁCI S NEZAMESTNANÝMI

SUPERVISION AS ONE OF THE OPTIONS FOR PREVENTION OF BURNOUT SYNDROME OF SOCIAL WORKERS WHEN WORKING WITH THE UNEMPLOYED

Lešková Lýdia, Dirgová Eva

Abstrakt

V súčasnosti prežívame obdobie korona-krízy, ktorá zásadne zasiahla do fungovania v rôznych oblastiach spoločnosti a vo výraznejšej miere sa objavil fenomén nezamestnanosti. Zároveň celá spoločnosť začala upriamovať svoju pozornosť na pravé hodnoty, viac začala vnímať význam a hodnotu práce pre človeka. V aktuálnej situácii pribúdalo ľudí, ktorí prichádzali o svoju prácu. S tým je spojené prežívanie sociálnej situácie, ktorú nedokáže každý človek zvládnuť bez problémov a tu nastupuje sociálna práca s danou skupinou. Úloha sociálnych pracovníkov je nenahraditeľná a sociálna práca sa postupne dostáva do sféry verejného záujmu. Syndróm vyhorenia je psychologický a sociálny pojem a vyskytuje sa predovšetkým v pomáhajúcich profesiách, medzi ktoré zaraďujeme aj sociálnych pracovníkov ÚPSVaR. Syndróm vyhorenia sa dozaista najčastejšie prejavuje v pomáhajúcich profesiách, kde je kontakt s klientom ich každodennou činnosťou. Syndróm vyhorenia nie je len stav frustrácie ohrozujúci efektívnosť pracovného výkonu, ale i choroba. Jedným z nástrojov v súvislosti s prevenciou vzniku syndrómu vyhorenia je supervízia. Supervízia je dôležitou súčasťou sociálnej práce. Supervízia zastáva dôležitú úlohu pri zachovávaní dobrých štandardov práce, zvyšovaním kvality poskytovanej sociálnej intervencie a tým aj naplňaním profesijných hodnôt.

Kľúčové slová: Nezamestnanosť. Práca. Sociálna práca. Supervízia. Syndróm vyhorenia. Zamestnanie.

Abstract

We are currently going through a period of corona crisis which has fundamentally affected the functioning of various areas of society and the phenomenon of unemployment has more appeared. At the same time, the whole society began to focus its attention on true values and began to perceive the importance and value of work for a human being. In the current situation more and more people have lost their jobs. This is associated with experiencing a social situation that not every person can handle without problems and this is where social work with the special group begins. The role of social workers is irreplaceable and social work is gradually entering

the sphere of public interest. The burnout syndrome is a psychological and social concept and occurs primarily in helping professions, including social workers ÚPSVaR. The burn out syndrom is displayed most often in helping profesions where is the contact with the client part of their everyday activity. The burnout syndrome is not only a state of frustration that threatens the effectiveness of work performance but is also disease. One of the tools prevention of burnout syndrome is supervision. Supervision is an important part of the social work profession. Supervision plays an important role in maintaining good standards of work, higher quality of the social intervention and thereby fulfilling professional values.

Keywords: Unemployment. Work. Social work. Supervision. Burnout syndrome. Employment.

ÚVOD

Potreba pomáhať nezamestnaným je sociálno-etickou požiadavkou solidarity. Je veľkou úlohou spoločnosti a zodpovedných orgánov v štáte postarať sa o to, aby každý, kto hľadá prácu, aj primeranú prácu dostal. V súčasnosti žijeme v dobe globálnej pandémie, ktorá zasiahla nielen segment zdravotníctva, ale postihla všetky sféry života spoločnosti. Jedným z negatívnych dopadov pandémie COVID-19 je aj nárast nezamestnanosti v dôsledku zavedenia opatrení, ktorých účelom je zamedzenie šíreniu nákazy, a tak dochádza k čiastočnému či úplnému obmedzeniu činností niektorých prevádzok.

Problematika zamestnanosti ovplyvňuje zásadným spôsobom rozvoj krajiny, ale aj regiónu. Pokiaľ sa nezamestnanosť stáva hromadnou až masovou a čas jej trvania u jednotlivcov, ktorí sú bez práce sa predlžuje, stáva sa problémom nielen tých, ktorí nemajú prácu, ale aj celej spoločnosti. Tu nastupujú sociálni pracovníci, ktorých úloha je v práci s kategóriou nezamestnaných veľmi významná. Aby však mohli pomáhať, je nevyhnutné, aby sami boli disponovaní a mali dostatok potrebných síl, empatie a odborných zručností potrebných pre danú prácu. Preto je využívanie metódy supervízie v danej oblasti naozaj žiaduce.

1 Nezamestnanosť ako negatívny sociálny jav

Nezamestnanosť predstavuje prirodzený fenomén demokratickej spoločnosti založenej na trhovom hospodárstve, ktorý nesie so sebou ekonomické, aj sociálne dôsledky. U nezamestnaných dochádza k zníženiu životnej úrovne, vylúčeniu zo sociálnych vzťahov a narušeniu životných istôt.

Nezamestnanosť je prepojená s existenciou trhu práce, keďže predstavuje dôsledok nerovnováhy medzi ponukou a dopytom po práci.¹²⁶ Rovnako obmedzuje rast ekonomiky, brzdí jej výkonnosť a ovplyvňuje úroveň uspokojovania potrieb obyvateľov.¹²⁷

Zamestnanie verzus práca v živote človeka

Pojmom *zamestnanie* definujeme prácu, ktorú človek vykonáva za odmenu, mzdu. Prostredníctvom skúseností, zručností, praxe či vzdelania je človek schopný vykonávať rôzne druhy zamestnania. Ide o formálne upravenú pracovnú činnosť, viazanú právami a povinnosťami vyplývajúcimi zo zákona.¹²⁸

Práca predstavuje činnosť človeka, ktorou vytvára alebo pretvára osobné, alebo spoločensky užitočné hodnoty, alebo poskytuje spoločensky potrebné služby.¹²⁹ Prácou si človek zabezpečuje svoju existenciu a naplňuje potrebu seberealizácie. Pracujúci človek prostredníctvom práce vytvára interakcie s inými ľuďmi a kooperuje s nimi.

Práca aj zamestnanie majú pre človeka obrovský význam. Strata zamestnania, najmä nedobrovoľná, vplýva nielen na ekonomické a sociálne determinanty kvality života, ale tiež na psychologický rozmer prežívania danej situácie.

2 Postoj Cirkvi k otázke nezamestnanosti

Prácu Cirkev chápe ako formovanie, dotváranie, zdokonaľovanie sveta. Človek potrebuje pracovať, aby vytvoril niečo hodnotné a tak plnil Božiu vôľu.

Ľudská práca je zároveň spoluprácou s Bohom i spoluzodpovednosťou za osud sveta. Obsahuje osobné aj spoločné ciele. Je vykonávaná pre uspokojenie vlastných potrieb, ale i pre tvorbu spoločných hodnôt, spoločného dobra, preto má charakter užitočnosti.¹³⁰

Sv. Ján Pavol II. v encyklike *Laborem exercens* uvažuje o ľudskej práci, o jej hodnote, o sociálnych právach. Ľudia bez práce sú často dôsledkom zneváženia dôstojnosti ľudskej práce, zníženia jej hodnoty, obmedzenia pracovných príležitostí aj sociálnych práv, ktoré z nej vyplývajú, najmä práva na spravodlivú mzdu.

Sv. otec František v encyklike *Laudato Si* okrem iného spomína, že nie je potreba snažiť sa ľudskú prácu nahrádzať technologickým pokrokom, lebo takto by ľudstvo poškodilo samo seba.

¹²⁶ Porov. RIEVAJOVÁ, E. *Trh práce a politika zamestnanosti*. Bratislava: Ekonóm, 2009.

¹²⁷ Porov. URAMO VÁ, M. *Sociálno-ekonomické súvislosti nezamestnanosti*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, 2005.

¹²⁸ Porov. HARGAŠOVÁ, M. *Úvod do sveta práce*. Bratislava: Expol Pedagogika, 2008.

¹²⁹ Porov. HARGAŠOVÁ, M. *Úvod do sveta práce*. Bratislava: Expol Pedagogika, 2008.

¹³⁰ Porov. ŠULO VÁ, M. *Dobrovoľníctvo ako spôsob seberealizácie mladého človeka*. Ružomberok: Verbum, 2015.

Človek svojou prácou pretvára veci okolo seba, ale tiež zdokonaľuje seba samého, rozvíja svoje schopnosti, nadobúda nové poznatky a zručnosti.

V súčasnosti prežívame obdobie koronakrízy, ktorá zásadne zasiahla do fungovania v rôznych oblastiach spoločnosti. V ekonomickej sfére reštriktívne opatrenia mali vplyv na podnikanie v niektorých sektorových oblastiach a boli prijaté opatrenia na podporu ekonomiky, ktoré smerovali primárne k zmierneniu negatívnych následkov spôsobených mimoriadnou situáciou.

Aktuálne je preto primárnou príčinou nezamestnanosti v celosvetovom kontexte globálna pandémia COVID-19. Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny vo svojej výročnej správe definuje faktory, ktoré majú výrazný vplyv na zvyšujúcu sa mieru nezamestnanosti v Slovenskej republike:

- dlhodobé pretrvávanie nezodpovedajúcej diverzifikácie výrobnotechnickej základne,
- nesúlad voľných pracovných miest na trhu práce s evidovanými uchádzačmi o zamestnanie,
- nerovnováha ponuky a dopytu na trhu práce najmä v najslabších regiónoch,
- uchádzači o zamestnanie nie sú kompatibilní s priestorovou a štrukturálnou mobilitou v rámci aktuálneho dopytu na trhu práce,
- strata zamestnania v zahraničí,
- hromadné prepúšťania,
- zneužívanie pracovnej neschopnosti uchádzačmi o zamestnanie pri ponukách aktívnych opatrení trhu práce,
- nízka úroveň motivácie znevýhodnených uchádzačov o zamestnanie,
- nízke stimuly pre zamestnávateľov pri zamestnávaní znevýhodnených klientov,
- prítok klientov hlavne z oblastí ako priemysel, verejná správa, obrana či sociálne zabezpečenie.¹³¹

Podľa údajov z EUROSTATu je Slovenská republika jednou z najviac postihnutých krajín Európskej únie, k čomu výrazne prispeli prijaté protipandemické opatrenia proti šíreniu vírusu a mnohé reštriktívne opatrenia, ktoré zanechali výraznú stopu na slovenskom pracovnom trhu – ide o čiastočné či úplné obmedzenie podnikateľských aktivít. Sú citelné výrazné negatívne dopady nielen na vybrané odvetvia, konkrétne povolania, ale aj na rôzne sociálne vrstvy

¹³¹ https://www.upsvr.gov.sk/buxus/docs/KGR/vyrocne_spravy/Vyrocna_sprava_UPSVR_za_rok_2020.pdf
ÚSTREDIE PRÁCE, SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY. *Výročná správa 2020*. [online]. [cit. 2020-11-20]. Dostupné na internete: <https://www.upsvr.gov.sk/buxus/docs/KGR/vyrocne_spravy/Vyrocna_sprava_UPSVR_za_rok_2020.pdf>.

obyvateľstva. Na vývoj na pracovnom trhu má výrazný vplyv tiež obava ľudí z neistej budúcnosti, čo spomalilo domácu spotrebu. Jedným z dôsledkov reštrikcií bolo zo strany zamestnávateľov znižovanie nákladov, a tak mnohí pristúpili k prepúšťaniu svojich zamestnancov, čo sa prejavilo na ukazovateľoch dokumentujúcich vývoj nezamestnanosti. Nezamestnanosť sa najviac prejavila v odvetviach, ktoré boli silne zasiahnuté opatreniami – ide najmä o oblasť cestovného ruchu, ubytovacie či stravovacie služby, ale tiež o oblasť umenia a kultúry, no pandémie neušetrila ani oblasť stavebníctva či priemyslu. Práve k stabilizácii na trhu práce boli pod záštitou vlády Slovenskej republiky vydané a schválené rôzne projekty, programy, nariadenia a novely zákonov, ktoré slúžia na zmiernenie dopadov na zamestnanosť a trh práce v čase vyhláseného mimoriadneho alebo núdzového stavu v súvislosti s pandémiou COVID-19 v Slovenskej republike.

3 Sociálna práca s nezamestnanými

Pre *sociálnu prácu* je charakteristické, že sa vo svojich rôznych formách zameriava na rozmanité a komplexné vzťahy medzi ľuďmi navzájom a vzťahmi k prostrediu, ktoré ich obklopuje.

Primárnou úlohou sociálnej práce je docieľiť, aby všetci ľudia mohli naplno rozvinúť svoje schopnosti a danosti pre službu iným a zároveň pre uspokojenie vlastnej potreby seberealizácie.¹³² Sociálna práca sa tiež zameriava na uľahčenie zvládania ťažkostí tých, ktorým sa v danom čase nedarí nájsť svoje uplatnenie a strácajú zmysel života, pomáha pri odstraňovaní spoločenských bariér, sociálnych nerovností a nespravodlivosti.

Sociálny pracovník dokáže adekvátne reagovať na krízy a akútne situácie a spoločenské problémy, ale tiež na osobné problémy jednotlivcov, ktoré markantnejšie vystupujú na povrch v momentálnom období koronakrízy.

Úlohou sociálneho pracovníka v práci s nezamestnanými¹³³ je podporovať sociálne fungovanie klientov tak, aby získali potrebné informácie a nadobudli požadované schopnosti a následne dokázali zvládnuť nároky prostredia a prekonal tak svoju nepriaznivú životnú situáciu.

Profesia sociálneho pracovníka a jej vnímanie v spoločenskom kontexte si vyžaduje nevyhnutnosť zmeny v uvažovaní nad hodnotou tejto profesie, čo vnímame v danom období pandemickej situácie, kedy sa zmenil hodnotový systém spoločnosti. Je nutné oveľa viac poukazovať na hodnoty sociálnej práce. Ide predovšetkým o empatiu a profesionalitu. Čím sú

¹³² Porov. HETTEŠ, M. *Sociálna súdržnosť a istota v sociálnej práci*. Nitra: UKF, 2013.

¹³³ O možnostiach pomoci rodinám v nezamestnanosti a v krízových situáciách píše Mičková. Porov. MIČKOVÁ, K. Selected Projects Aimed at Supporting Families Affected by Poverty. In *Theology and social sciences from interdisciplinary perspective* : non-conference collection of research papers. Krakow : Wydawnictwo AVALON, 2020. s. 156-184.

problémy spoločnosti komplikovanejšie, tým sú kladené vyššie nároky na kvalitu odbornej prípravy na dané povolanie. Sociálny pracovník mal by byť schopný aktívneho načúvania klienta, získať si dôveru klienta na základe záujmu a empatie o jeho osobu.¹³⁴ Dôležitými sú tiež osobnostné predpoklady sociálneho pracovníka, medzi ktoré sa zaraďujú cieľavedomosť, iniciatíva, zmysel pre poznanie súvislostí, samostatné rozhodovanie, abstrakcia a predvídavosť, invenčnosť, tiež sebakritickosť, zmysel pre humor, odolnosť voči stresu, schopnosť niesť zodpovednosť a znášať riziko, odmietanie stereotypov a rýchlych záverov, záujem o nové poznatky a informácie, potreba participácie, potreba komunikácie s klientom a tiež so spolupracovníkmi.¹³⁵

Sociálna práca plní u cieľovej skupiny nezamestnaných dve základné funkcie:

1. *Je nevyhnutnou intervenciou pri zvládaní bezprostredných dôsledkov nezamestnanosti* – materiálnej, sociálnej, psychickej deprivácie dlhodobo nezamestnaných a ich rodín. Nezamestnanosť narušuje psychiku, sebadôveru, vzťahy v rodine i k sociálnemu okoliu. Dochádza k zmene sociálnej roly a schopnosť zvládať životné situácie je obmedzená. Stav nezamestnanosti výrazne dopadá na psychickú pohodu, aj fyzické zdravie jedinca.

2. *Poskytuje pomoc pri návrate nezamestnaných na trh práce.* Dlhodobá nezamestnanosť má mnoho objektívnych, aj subjektívnych príčin. Najčastejšie ide o nízku kvalifikáciu nezamestnaných a o postupnú stratu záujmu o prácu. Môže ísť tiež o znevýhodňovanie či rôzne formy diskriminácie na pracovnom trhu zo strany zamestnávateľa.¹³⁶

Cieľom *sociálnej práce s nezamestnanými* je zníženie rizika ich sociálneho vylúčenia v rovine ekonomickej, sociálnej, aj psychologickej. Sociálna pomoc musí vždy prihliadať na špecifickú situáciu nezamestnaného.

3 Syndróm vyhorenia ako dôsledok neustáleho napätia v pracovnom procese pomáhajúceho pracovníka

Vo všetkých pomáhajúcich profesiách, a aj v profesii sociálneho pracovníka pôsobiaceho v kontexte sociálnej práce s uchádzačmi o zamestnanie, je zvýšené riziko vzniku syndrómu vyhorenia, ktoré nastáva dôsledkom neustáleho každodenného interaktívneho vzťahu so sociálnym klientom. Každodenný kontakt s mnohými klientmi, majúcimi sociálny problém, si vyžaduje plné nasadenie celej osobnosti sociálneho pracovníka, a tak je pomáhajúci pracovník

¹³⁴ Porov. GULOVÁ, L. *Sociální práce*. Praha: Grada Publishing, 2011.

¹³⁵ Porov. STRIEŽENEC, Š. *Teória a metodológia sociálnej práce*. Trnava: Tripsoft, 2006.

¹³⁶ Porov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portal, 2003.

pod neustálym pracovným tlakom a napätím. Postupne sa fyzicky, emočne a mentálne vyčerpáva a prichádza celková únava. Hartl¹³⁷ uvádza, že syndróm vyhorenia sa prejavuje po mnohých rokoch emočne vyčerpávajúcej práce stratou profesionálneho záujmu alebo osobného zaujatia, je spojený so stratou činnosti a poslania. Taktiež je spojený so stratou záujmu o prácu a nastupuje stereotyp, rutina, snaha prežiť a nemať problémy. Syndróm vyhorenia chápeme ako multidimenzionálny konštrukt, ktorý zahŕňa silné pocity emočného a fyzického vyčerpania, pocity odcudzenosti a cynizmu voči pracovnej náplni a osobám, ale i zníženú výkonnosť v pracovných úlohách.¹³⁸ Multidimenzionálna a empirická definícia syndrómu vyhorenia hovorí o stave fyzickom, citovom a mentálnom vyčerpaní zapríčinenou dlhodobou prácou v emocionálne zložitých situáciách, pričom vyčerpanie je sprevádzané nízkym sebahodnotením vychádzajúcich z toho, že fyzická osoba je vystavená chronickému stresu.¹³⁹ Nábeh k vyhoreniu majú prioritne ľudia, ktorí radi pomáhajúci druhým v rezorte zdravotníckom, školskom ale i sociálnom a sú v častom kontakte s ľuďmi. Spolu s vyhoreným trpí aj ich rodina. Ak je vyhorený vo vedúcom postavení, trpí celý kolektív organizácie.¹⁴⁰

Na vzniku syndrómu vyhorenia má svoj výrazný podiel pracovné prostredie, v ktorom sa sociálna práca alebo sociálna služba vykonáva. Jedná sa o tieto nedostatky:

- slabá pozornosť venovaná potrebám sociálnemu pracovníkovi,
- chýbajúce zacvičenie novo nastúpeného pracovníka skúseným sociálnym pracovníkom,
- chýbajúce plány zamerané na osobný rozvoj,
- chýbajúca supervízia,
- neexistujúci kompetentný, s ktorým by sa bola možnosť podeliť s prekážkou, s ktorou sa pomáhajúci stretol a ktorý by poradil s ďalším možným riešením,
- ak vládne medzi spolupracovníkmi atmosféra súperenia,
- neprijemné chovanie personálu, príp. aj klienta pri kontrole byrokracie.¹⁴¹

V pracovnom prostredí môžeme identifikovať šesť základných charakteristík (stresov), ktoré môžu predikovať vyššie riziko vyhorenia, a to: nadmerné množstvo práce, nespravodlivé pomery a praktiky v pracovnom prostredí, nedostatok sociálnej podpory, malé kompetencie v pracovnom procese, práca v prostredí konfliktov hodnôt, nedostatočná odmena v zmysle ekonomickom či psychosociálnom.¹⁴²

¹³⁷ Porov. HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. Praha : Portál, 2004, s. 269.

¹³⁸ Porov. MASLACH, Ch., LEITER, M. P., JACKSON, S. E. *Maslach Burnout Inventory Manual*. Consulting Psychologists, 1996.

¹³⁹ Porov. MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníku*. Praha : Portál, 2012. s. 22.

¹⁴⁰ Porov. RUSH, M. D. *Syndrom vyhoření*. Praha : Návrat domů, 2003. s. 7-14.

¹⁴¹ Porov. MATOUŠEK a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2008, 2013. s. 54-55.

¹⁴² Porov. HONZÁK, R. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. Praha: Vyšehrad, 2018.

U sociálneho pracovníka, ktorý je postihnutý syndrómom vyhorenia, sa postupne mení správanie aj takto:

- stanovuje si jednoduchšie a skromnejšie ciele - kontaktuje sa s menej problematickejšími klientmi a komplikovanejších klientov ignoruje,
- obviňuje iných za svoje chyby - zlyháva aj v nenáročných situáciách, aby sa ľahšie vyrovnal s prehrami, má tendenciu dávať vinu za svoje neúspechy klientovi, pracovným podmienkam, pričom neberie do úvahy svoju necitlivosť a neschopnosť,
- stráca empatiu voči klientovi - dôvera, viera a idealizmus v klientove schopnosti sa vytrácajú a sociálny pracovník pociťuje ku klientovi niekedy až nepriateľstvo,
- pokúša sa získať pre seba výhody - za najdôležitejšie považuje svoje potreby ako výšku platu, pracovnú dobu a i., svoju prácu považuje za nevďačnú a frustrujúcu,
- vzdáva sa svojho povolania - postupne nadobudne pocit, že nemôže nič dotiahnuť k pozitívnej zmene, a tak sa úplne vzdá a odchádza z práce.¹⁴³

Pri vzniku syndrómu vyhorenia je teda kľúčové, pod akým silným stresom sa jedinec ocitá a po akú dlhú dobu v ňom zotráva bez toho, aby sa mu darilo ho obmedziť.¹⁴⁴ V prípade pracovníkov úradov práce, sociálnych vecí a rodiny, ktorí sa zaoberajú uchádzačmi o zamestnanie, klientmi, ktorí sú často dlhodobo nezamestnaní, resp. sú poberateľmi dávok a peňažných príspevkov súvisiacich s nezamestnanosťou, pomáhajúci pracovníci zažívajú dennodenný stres vyplývajúci z počtu klientov, s ktorými pracujú, neustálou zmenou legislatívy, ktorá si vyžaduje stále štúdium aktualizácií podmienok evidencie klientov, ako aj možností, ktoré im ponúkajú nástroje aktívnej a pasívnej politiky trhu práce, ale aj tlakom, ktorý vyvíja štátny aparát.

Vyhorenie nemusí automaticky viesť k opusteniu profesie, ale môže sa stať pozitívnou skúsenosťou v živote človeka. Ponaučenie z vlastného vyhorenia môže spôsobiť, že budúcnosť jedinca bude radostnejšia ako minulosť.¹⁴⁵ Na to, aby sociálny pracovník nestrácal elán a radosť zo svojej práce, je dôležité, aby dodržiaval pravidlá psychickej hygieny, zúčastňoval sa pravidelnej supervízie zabezpečenej zamestnávateľom a venoval dostatočnú pozornosť svojmu vnútornému svetu.

¹⁴³ Porov. MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníku*. Praha : Portál, 2012. s. 36.-37

¹⁴⁴ Porov. PTÁČEK, R., RABOCH, J., KEBZA, V. a kol. *Burnout syndrom jako mezioborový jev*. Praha : Grada Publishing, 2013.

¹⁴⁵ Porov. RUSH, M. D. *Syndrom vyhoření*. Praha : Návrat domů, 2003. s. 15.

4 Supervízia ako prevencia syndrómu vyhorenia

Psychologický slovník definuje supervíziu pomocou niekoľkých hesiel, okrem iného aj ako „súčasť odbornej prípravy na určité povolanie, počas ktorej študent alebo začiatočník pracuje v reálnych situáciách pod vedením skúseného odborníka“.¹⁴⁶ Supervízia je jednou z efektívnych ciest napomáhajúcej zvýšiť kvalitu práce sociálneho pracovníka. Považuje sa za metódu slúžiacu na profesionalizáciu sociálnej práce, nakoľko vytvára priestor na porozumenie svojich vlastných rezerv v pochopení klienta, pomáha prijímať iný uhol pohľadu, hľadať riešenie bez poučovania, odmietania a bez zbytočného hodnotenia s primeranou dávkou tolerancie a empatie, pričom vníma klienta ako jedinečnú bytosť. Cieľom supervízie je neustále vylepšovať profesionálnu úroveň sociálneho pracovníka. Supervíziu vymedzujú Clouder a Sellars ako poradensko-konzultačný koncept, formálny proces profesionálnej podpory a vzdelávania, ktorý umožňuje vykonávať reflexiu o kľúčových i každodenných aspektoch profesijnej činnosti, o základných princípoch a aspektoch pomáhajúcej profesie a postupoch zameraných na kvalitnú humánnu pomoc pre klientov.¹⁴⁷

Predmetom supervízie je naučiť sociálneho pracovníka na určité praktické správanie a konanie,¹⁴⁸ taktiež môže byť jedincova spokojnosť (pracovná, životná), vytváranie podmienok pre predchádzanie vzniku syndrómu vyhorenia.

Podľa Hunyadiovej supervízia môže všeobecne zvyšovať sociálne zručnosti supervidovaného, nakoľko je rozvojová, má vzdelávací a posilňovací charakter, ale tiež môže hľadať problémy a ich riešiť v konkrétnych prípadoch, umožňuje pracovníkovi pochopiť, čo brzdí jeho porozumenie s klientom a čo ho môže účinne chrániť pred syndrómom vyhorenia.¹⁴⁹ Supervízia je formou podpory, reflexie, špeciálnych metód a techník, ktorý za pomoci profesionálneho supervízora pomáha hľadať alternatívu sociálnemu pracovníkovi na poskytovanie spätnej väzby, overovanie správnosti pracovných postupov a zároveň chráni aj prijímateľa pred poškodzovaním a zneužívaním. Supervíziu možno vnímať aj ako určitú psychohygienu, teda priestor na ventiláciu a uvoľnenie napätia a stresu. Podľa Schavela¹⁵⁰ cieľom supervízie je dať sociálnym pracovníkom impulz, aby mohli naučiť klientov, nachádzajúcich sa v ťažkej životnej situácii, hľadať nové riešenia, perspektívy a východiská.

¹⁴⁶ HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha : Portál, 2009, s. 576.

¹⁴⁷ Porov. CLOUDER, L., SELLARS, J. Reflective practice and clinical supervision : An interprofessional perspective. In *Journal of Advanced Nursing*, 2004, 46(3), pp. 262-269.

¹⁴⁸ Porov. TOKÁROVÁ, A. a kol. *Sociálna práca Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce*, s. 282

¹⁴⁹ Porov. HUNYADIOVÁ, S. *Aplikačné reflexie supervízií. Teoretické východiská a techniky*. Nova Sandec: Nowy Sącz.

¹⁵⁰ Porov. SCHAVEL, M., HUNYADIOVÁ, S., KUZÍŠIN, B. *Supervízia v sociálnej práci. Teória, prax a výskum*. Bratislava : Spoločnosť pre rozvoj sociálnej práce, o. z., 2013. s. 40.-41.

Supervízia je jedným z nástrojov zmiernovania syndrómu vyhorenia, čo uvádzajú viacerí autori.¹⁵¹ Obdobné stanovisko zaujíma aj Matoušek,¹⁵² podľa ktorého absencia supervízie je jedným z faktorov, ktoré vedú k vzniku syndrómu vyhorenia. Janíková a Bužgová¹⁵³ analýzou odbornej literatúry zistili, že takmer vo všetkých štúdiách bol preukázaný určitý vplyv supervízie na syndróm vyhorenia ako celok, alebo niektorú jeho súčasť (emocionálne vyčerpanie, depersonalizácia, osobné uspokojenie z práce). Supervízia je celoživotná forma učenia, zameraná na rozvoj profesionálnych zručností a kompetencií supervidovaných, pri ktorej je kladený dôraz na aktiváciu ich potenciálu v bezpečnom a tvorivom prostredí.¹⁵⁴ Hlavnými funkciami supervízie je riadenie, vzdelávanie a podpora. Riadiacu a vzdelávaciu funkciu supervízie akcentuje severoamerické poňatie supervízie, európske poňatie prioritizuje funkciu podpornú.¹⁵⁵ Supervízor napomáha supervizantom reflektovať ich pocity, presvedčenia, myšlienky a správania a umožňuje pozrieť sa na ne z inej perspektívy. Supervízny priestor a jeho zdieľanie poskytuje emocionálnu oporu, rozhovory o osobných a dôverných témach o bežných aj mimoriadnych udalostiach profesného života pomáhajúceho profesionála.¹⁵⁶ Supervízny priestor umožňuje jednotlivcom, aby sa učili z vlastných skúseností pri práci s klientami, skúmali a premýšľali o prístupoch k pomoci klientom ako o službe, ktorá je poskytovaná podľa najlepších štandardov praxe v súlade s etickými pravidlami. Implementácia a realizácia supervízie do praxe si podľa Freshwatera¹⁵⁷ vyžaduje prístup „zdola nahor“ (down-top) aj „zhora nadol“ (top-down), čo znamená, že je zodpovednosťou pracovníkov požiadať manažment organizácie, aby im zaistil prístup k supervízii ako legitímnu možnosť celoživotného vzdelávania a profesijného rozvoja pomáhajúceho pracovníka. Úlohou, ale i zodpovednosťou manažmentu je zabezpečiť, aby zamestnanci podstupovali supervíziu na požadovanej minimálnej úrovni. Taktiež tvrdí, že ak sa stane supervízia súčasťou rozvojového plánu zamestnanca organizácie, mali by byť v organizácii zavedené podmienky a štruktúry na podporu tohto cieľa.

¹⁵¹ Porov. HAWKINS, P., SHOHET R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2016; porov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize. Průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008.

¹⁵² Porov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2013.

¹⁵³ JANÍKOVÁ, E., BUŽGOVÁ, R. *Supervize jako jedna z možností prevence a ovlivnění syndromu vyhoření ve zdravotnictví*. In *Československá psychologie*. 2017, Ročník XXI., č. 4, s. 366-370.

¹⁵⁴ Porov. JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Interní supervize*. Praha : Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006.

¹⁵⁵ VAŇKOVÁ, M., BÁRTLOVÁ, S. *Historical and foreign legacy for the supervision concept in the Czech nursing*. In *Kontakt*. 2015, 17 (1), pp. 32-41.

¹⁵⁶ Porov. BRUNERO, S. STEIN PARBURY, J. *The effectiveness of clinical supervision in nursing : an evidenced based literature review*. In *The Australian journal of advanced nursing: a quarterly publication of the Royal Australian Nursing Federation*. 2008, 25 (3), pp. 86-94.

¹⁵⁷ Porov. FRESHWATER, D. *Clinical supervision and leadership*. In *Theory and Practice of Nursing: An Integrated Approach to Caring Practice*. Nelson Thornes, United Kingdom, 2003. pp. 112 -119.

ZÁVER

Sociálna práca s nezamestnaným klientom vyžaduje vysokú mieru empatie, porozumenia i nastavenia na zdieľanie zložitých problémov ľudí hľadajúcich zamestnanie. Meniace sa podmienky vo vzťahu k nezamestnaným v kontexte uplatňovania nástrojov aktívnej a pasívnej politiky trhu práce kladie na pomáhajúcu profesiu značné nároky, ktoré môžu smerovať do závažných problémov často hraničiacich so syndrómom vyhorenia, kde vidíme priestor pre uplatňovanie jednej z moderných metód sociálnej práce, ktorou je supervízia. Clouder a Sellars zastávajú názor,¹⁵⁸ že supervízia sa v dnešnej dobe stáva nevyhnutnou súčasťou profesie pracovníkov z pomáhajúcich profesií, nakoľko je to univerzálny nástroj podpory, vzdelávania i určitej miery riadenia všade tam, kde sa pracuje s ľuďmi.

I keď supervízia pre v rámci ÚPSVaR nemá povinné legislatívne ukotvenie pre všetkých sociálnych pracovníkov,¹⁵⁹ vnímame jej potrebu zavedenia za vysoko aktuálne a to z viacerých dôvodov, ktoré môžeme zhrnúť nasledovne:

- supervízia zvyšuje profesionalitu práce sociálneho pracovníka,
- supervízia pomáha reflektovať proces profesionálnej komunikácie,
- supervízia vytvára priestor pre získanie sebaistoty a sebadôvery pomáhajúcich pracovníkov v profesionálnych zručnostiach a zvyšuje sa ich kompetencia,
- supervízia znižuje riziko syndrómu vyhorenia,
- supervízia zabezpečuje proces kontinuálneho zvyšovania profesionálneho statusu.

Zoznam použitej literatúry

BRUNERO, S. STEIN PARBURY, J. The effectiveness of clinical supervision in nursing : an evidenced based literature review. In *The Australian journal of advanced nursing: a quarterly publication of the Royal Australian Nursing Federation*. 2008, 25 (3), pp. 86-94.

CLOUDER, L., SELLARS, J. Reflective practice and clinical supervision: An interprofessional perspective. In *Journal of Advanced Nursing*, 2004, 46(3), pp. 262–269.

¹⁵⁸ Porov. CLOUDER, L., SELLARS, J. Reflective practice and clinical supervision : An interprofessional perspective. In *Journal of Advanced Nursing*, 2004, 46(3), pp. 262-269.

¹⁵⁹ Povinná supervízia je vymedzená pre pracovníkov orgánu sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately v zmysle zákona č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele , § 73, písm. s. V zmysle tohto ustanovenia orgán Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny ako orgán štátnej správy v oblasti sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately organizuje a zabezpečuje odbornú prípravu zamestnancov orgánov sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately v oblasti sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately a supervízie. Porov. Zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele v platnom znení.

- FRESHWATER, D. Clinical supervision and leadership. In *Theory and Practice of Nursing: An Integrated Approach to Caring Practice*. Nelson Thornes, United Kingdom, 2003. pp. 112 -119.
- GULOVÁ, L. *Sociální práce*. Praha: Grada Publishing. 208 s. ISBN 978-80- 247-3379-1.
- HARGAŠOVÁ, M. 2008. *Úvod do sveta práce*. Bratislava: Expol Pedagogika. 180 s. ISBN 978-80-809-1113-3.
- HETTEŠ, M. 2013. *Sociálna súdržnosť a istota v sociálnej práci*. Nitra: UKF. 201 s. ISBN 978-80-558-0256-5.
- HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. Praha : Portál, 2004. 311 s. ISBN 80- 7178-803-1.
- HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha : Portál, 2009. 776 s. ISBN 978-80-7367-569-1.
- HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize. Průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha : Galén, 2008. 213 s. ISBN 978-80-7262-532-1.
- HAWKINS, P., SHOHET R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha : Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0987-4.
- HONZÁK, R. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. Praha : Vyšehrad, 2018. 240 s. ISBN 978-80-76010048.
- HUNYADIOVÁ, S. *Aplikačné reflexie supervizií. Teoretické východiská a techniky*. Nova Sandec. Nowy Sącz, 2019. 238 s. ISBN 978-83-65196-40-8.
- JANÍKOVÁ, E., BUŽGOVÁ, R. Supervize jako jedna z možností prevence a ovlivnění syndromu vyhoření ve zdravotnictví. In *Československá psychologie*. 2017, Ročník SXI., č. 4, s. 363-377.
- JÁN PAVOL II. *Laborem exercens*. Praha: Zvon, 1981. ISBN 80-7113-007-9.
- JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Interní supervize*. Praha : Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-74-1.
- KATOLÍCKA CIRKEV NA SLOVENSKU. [online]. [cit. 2020-11-20]. Dostupné na internete: <<https://www.kbs.sk/obsah/sekcia/h/dokumenty-a-vyhlasenia/p/dokumenty-papezov/c/encyklika-laudato-sihttp>>.
- MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Praha : Portál, 2012. 152 s. ISBN 978-80-262-0180-9.
- MASLACH, Ch., LEITER, M. P., JACKSON, S. E. *Maslach Burnout Inventory Manual*. 3th edition. Consulting Psychologists, 1996. ISBN 978-99-96345777.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Metody sociální práce*. Praha : Portál, 2008, 2013. 400 s. ISBN 978-80-262-0213-4.

- MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2013. 400 s. ISBN 978-80-2620-213-4.
- MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portal. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
- MÍČKOVÁ, K. Selected Projects Aimed at Supporting Families Affected by Poverty. In *Theology and social sciences from interdisciplinary perspective : non-conference collection of research papers*. Krakow : Wydawnictwo AVALON, 2020. ISBN 978-83-7730-421-1, s. 156-184.
- PTÁČEK, R., RABOCH, J., KEBZA, V. a kol. *Burnout syndrom jako mezioborový jev*. Praha : Grada Publishing, 2013. 168 s. ISBN 978-80-247-5114-6.
- RIEVAJOVÁ, E. 2009. *Trh práce a politika zamestnanosti*. Bratislava: Ekonóm. 270 s. ISBN 978- 80-225-2878-8.
- RUSH, M. D. *Syndrom vyhoření*. Praha : Návrat domů, 2003. 132 s. ISBN 80- 7255-074-8.
- SCHAVEL, M., HUNYADIOVÁ, S., KUZIŠIN, B. *Supervízia v sociálnej práci. Teória, prax a výskum*. Bratislava : Spoločnosť pre rozvoj sociálnej práce, o. z., 2013. 207 s. ISBN 978-80-971445-0-0.
- STRIEŽENEC, Š. *Teória a metodológia sociálnej práce*. Trnava: Tripsoft. 296 s. ISBN 80-969390-4-1.
- ŠULOVÁ, M. *Dobrovoľníctvo ako spôsob sebarealizácie mladého človeka*. Ružomberok: Verbum, 2015. 198 s. ISBN 978-80-561-0308-1.
- TOKÁROVÁ, A. a kol. *Sociálna práca Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce*. Prešov : AKCENT PRINT, 2003. 572 s. ISBN 80-968367-5-7.
- URAMOVÁ, M. *Sociálno-ekonomické súvislosti nezamestnanosti*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela. 98 s. ISBN 80-8033-011-8.
- ÚSTREDIE PRÁCE, SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY. *Výročná správa 2020*. [online]. [cit. 2020-11-20]. Dostupné na internete: <https://www.upsvr.gov.sk/buxus/docs/KGR/vyrocne_spravy/Vyrocna_sprava_UPSVR_za_rok_2020.pdf>.
- VAŇKOVÁ, M., BÁRTLOVÁ, S. Historical and foreign legacy for the supervision concept in the Czech nursing. In *Kontakt*. 2015, 17 (1), pp. 32-41.
- Zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele v platnom znení.*

Údaje o autorkách

doc. PhDr. Ing. Lýdia Lešková, PhD.

Katolícka univerzita v Ružomberku

Teologická fakulta Košice

Katedra spoločenských vied

Hlavná 89, 041 21 Košice

E-mail lydia.leskova@ku.sk

PhDr. Mgr. Eva Dirgová, PhD.

VŠ ZaSP sv. Alžbety, n.o.

Ústav bl. Z. G. Mallu Košice

Hlavná 89, 041 21 Košice

E-mail: edirgovavssvalzbety@gmail.com

SYNDRÓM VYHORENIA SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV

SOCIAL WORKER BURNOUT SYNDROME

Szegfüová Mária, Bujdová Nataša

Abstrakt:

Syndróm vyhorenia je súbor typických príznakov, ktoré sa prejavujú u pracovníkov pomáhajúcich profesií, ktoré sú často sprevádzané vysokou psychickou záťažou. Povolanie pomáhajúceho pracovníka si vyžaduje sústavnú supervíziu, ktorá slúži aj ako účinná prevencia syndrómu vyhorenia. V príspevku preskúmavame syndróm vyhorenia u sociálnych pracovníkov pracujúcich na úrade práce, ktorí prichádzajú do kontaktu s klientmi a porovnáme tento jav počas pandémie COVID-19.

Kľúčové slová: *Syndróm vyhorenia. Supervízia. Prevencia., Sociálny pracovník. Výskum.*

Abstract:

Burnout syndrome is a set of typical symptoms that exhibit in workers in the helping professions, which are often accompanied by a high psychological burden. The profession of helping worker requires constant supervision, which also serves as an effective prevention of burnout. In this contribution we examine the burnout syndrome in social workers working at the labour office who come into contact with clients and compare this phenomenon during the COVID-19 pandemic.

Keywords: *Burnout syndrome. Supervision. Prevention. Social worker. Research.*

ÚVOD

Niektoré povolania prinášajú so sebou aj zvýšené riziko stresových situácií, čo sa môže následne prejaviť v rôznej podobe. Ak situáciu včas neriešime a nedoprajeme si dostatočný oddych, ľahko sa to môže viesť k vyhoreniu. Syndróm vyhorenia je problémom modernej doby, nie je ľahké ho rozpoznať, nastupuje pomaly a nenápadne, preto treba venovať zvýšenú pozornosť počiatočným problémom.

Dodnes neexistuje všeobecne akceptovaná definícia syndrómu vyhorenia alebo jednoznačné diagnostické kritériá. Je charakterizovaný vyčerpaním, depersonalizáciou a zníženým výkonom. Považuje sa za dôsledok chronického stresu, ktorý sa nepodarilo úspešne zvládnuť.¹⁶⁰

Profesií, kde sú zamestnanci vystavení dlhodobému stresu je veľa, jedným z nich je aj sektor verejnej správy. Verejná správa je definovaná, ako služba občanom, kde sa vyžaduje vysoký výkon a odbornosť, zahŕňa rôzne oblasti, ako zdravotníctvo, školstvo, sociálne služby a iné oblasti. Sociálni pracovníci na úradoch práce sociálnych vecí a rodiny prichádzajú denne do styku s klientmi, ktorí sa ocitli v nepriaznivom životnom období. Klientov pribúda, zvyšujú sa požiadavky na profesionálny pracovný výkon pomáhajúceho. Zároveň sú pracovníci zaťaženi neúmernou administratívnou činnosťou.¹⁶¹ Práca na odbore kompenzácií ťažkého zdravotného postihnutia vyžaduje empatiu a vcítenie sa do situácie klienta, kde sociálny pracovník hľadá najlepšie riešenie pre klienta s ťažkým osudom. Ak človek pracuje pod tlakom, jeho ohodnotenie nie je adekvátne jeho úsiliu, a nedopraje si pritom dostatok oddychu, ľahko sa môže rozvinúť syndróm vyhorenia.

V rámci výskumu sme preskúmali užšiu skupinu sociálnych pracovníkov pracujúcich na Úrade práce sociálnych vecí a rodiny Dunajská Streda, aby sme zistili výskyt tohto javu. Predpokladali sme, že počas pandémie COVID-19 sa situácia zhoršuje, nakoľko dlhodobé obmedzenia a zásahy do životov ľudí sa prejavujú zvýšeným stresom aj u bežnej populácie.

1 Syndróm vyhorenia – z rôzneho uhľ'a pohľ'adu

Syndróm vyhorenia je psychický jav, ktorý sa objavuje najčastejšie pri pomáhajúcich profesiách, ktoré sú náročné na komunikáciu a empatiu. Je to súbor príznakov, najmä v psychickej oblasti a čiastočne aj v oblasti fyzickej a sociálnej, dostavuje sa ako reakcia na prevažne pracovný stres. Je dôsledkom pracovného preťaženia a neschopnosti relaxácie, jednou z príčin je aj intenzívny kontakt s ľuďmi využívajúcimi sociálnu pomoc.

Burn-out je odborný termín, ktorý sa v psychológii a v psychoterapii objavil v 70. rokoch minulého storočia. Tento termín prvýkrát použil Henrich Freudenberger. Podľa neho syndróm vyhorenia je konečným štádiom procesu, pri ktorom ľudia, ktorí sa hlboko niečím emocionálne

¹⁶⁰ WEBER, A., JAEKEL-REINHARD, A. Burnout Syndrome: A Disease of Modern Societies?, **Occupational Medicine**, Volume 50, Issue 7, September 2000, Pages 512. [online]. [2022.01.05.] Dostupné na internete: <<https://doi.org/10.1093/occmed/50.7.512>>.

¹⁶¹ LUKÁČOVÁ, S., PALUN, M. Syndróm vyhorenia u sociálnych pracovníkov. In Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia. Zborník medzinárodnej vedeckej konferencie, Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2018, s. 211.

zaoberajú, strácajú svoje pôvodné nadšenie a motiváciu. Vyšší výskyt syndrómu vyhorenia je u tých ľudí, ktorí sa intenzívne venujú svojej práci, neustále kladú na seba vyššie požiadavky a očakávajú, že iba ich práca im dá zmysel života.¹⁶²

Syndróm vyhorenia sa objavuje u ľudí, ktorí sú intenzívne zapálení svojou prácou, majú vysoké pracovné a osobné ciele. V porovnaní so stresom, rozdiel je taký, že burn out syndróm je oveľa vážnejší, dominuje pri tom pocit únavy, agresivita, deperesia, beznádej.

Typickými prejavmi burn out syndrómu sú napríklad:

- Strata zmyslu svojej činnosti,
- Strata empatie voči klientovi,
- Chladný prístup ku klientovi, vnímanie klienta ako prípad alebo stránka,
- Uprednostňovanie administratívnej činnosti pred prácou s klientom,
- Zneužívanie svojho postavenia,
- Časté choroby, pocit vyčerpanosti,
- Neustále konflikty s kolegami, s nadriadenými,
- Nedôvera v klientove schopnosti.

Podľa Dobříkovej syndróm vyhorenia je stav totálneho psychického a fyzického vyčerpania, ktorý postihuje najmä ľudí, ktorí dlhodobo čelia záťažovej situácii, pričom stresory výrazne prevažujú nad salutormi. Najčastejšie sa to týka ľudí s prvotným nadšením a snahou o vynikajúce výsledky, ale aj príliš stereotypná činnosť a nemožnosť dostatočného osobnostného a profesionálneho rozvoja môže viesť k vyhoreniu.¹⁶³ Syndróm vyhorenia prináša do pracovného procesu pomáhajúcich profesií značný diskomfort, ktorý sa prenáša do výkonu pracovníkov a môže sa prejavovať i postupným, hoci neúmyselným, poškodzovaním klientov.¹⁶⁴

Opakom syndrómu vyhorenia je pocit flow, pocit zmysluplnosti, kde ľudia zabudnú na únavu, nevnímajú čas, dosiahnu maximálnu sústredenosť a kreativitu, pričom sa necítia ani preťažení.

Medzi objektívne príznaky syndrómu vyhorenia patria: netrpezlivosť, narušené vzťahy s inými, zníženie výkonnosti, negativistické správanie, žiadna aktivita nad rámec povinností, v pomáhajúcich profesiách minimalizovanie času stráveného s klientom.

¹⁶² MOROVICSOVÁ, E. 2011. Komunikácia v medicíne. Bratislava: Univerzita Komenského. 2011. s. 212.

¹⁶³ DROBÍKOVÁ, P., Zvládanie záťažových situácií: ako si zachovať duševné zdravie. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce Sv. Alžbety, 2007. s. 56.

¹⁶⁴ HABURAJOVÁ ILAVSKÁ, L., LEŠKOVÁ, L. *Burn out syndrome as a factor reducing the professional performance of social worker*. In SGEM 2019. Sofia : 2019. pp. 401-408.

Medzi subjektívne znaky vyhorenia patria: negativizmus, únava, strata zmyslu života, znížená sebaúcta a sebahodnotenie, znížená frustračná tolerancia, zvýšená iritabilita.

Niekedy je pojem pracovného vyhorenia zmiešavaný s termínom stres. Stres však nie je totožný s termínom vyhorenia. Stres môže, ale nemusí viesť k vyhoreniu. Ľudia sú často schopní pracovať v náročných podmienkach a vo vysokom stresovom zaťažení, ak majú pocit, že ich pracovná aktivita má zmysel a majú dostatočnú energiu a motiváciu na pokračovanie. Pracovný stres na konci ktorého stojí vyhorenie je spojená s poklesom chuti podávať výkon so zážitkami zbytočnosti a beznádeje, s postupnou stratou osobnej sily, s rastom pocitu bezmocnosti vyjadrované v postojoch „nemá cenu, aby som sa o niečo snažil... prečo sa namáhať... nech to robím tak či tak, rovnako je to zle“. Syndróm vyhorenia sa prejavuje rôzne, energeticky jedinec je unavený, má zníženú imunitu, často je chorý. Psychicky sa syndróm vyhorenia prejavuje sklamaním, skepticizmom, nezaujmom, beznádejou, pocitmi, že veci nemá pod kontrolou, pocitmi straty zmyslu.¹⁶⁵

2 DÔLEŽITOSŤ PREVENČIE

Skutočnosť či dokáže človek predísť syndrómu vyhorenia závisí od viacerých faktorov, pričom je dôležité dodržiavať správnu psychohygienu. Medzi spôsoby prevencie patria najmä: dostatok odpočinku, zmena životosprávy, mať úctu k sebe, poznať svoje hranice, pestovanie vlastných koníčkov, starostlivosť o seba – o telo, dušu i ducha, dobrá telesná kondícia, pravidelné prechádzky, turistika, šport, sebazpoznávanie a sebahodnotenie, naučiť sa hovoriť nie, mať svojho supervízora, pocit zmysluplnosti. Kto dokáže nájsť zmysel svojho života, a žiť zmysluplný život, pravdepodobne bude menej ohrozený syndrómom vyhorenia.

S otázkami zmysluplnosti sa stretávame vo všetkých psychologických ponímaniach, ktoré sa zaoberajú zvládaním ťažkostí, stresov, depresí a burnout. Aaron Antonovský píše o tom, že komponent zmysluplnosti v poňatí coping sa vzťahuje na to, ako veľmi človek cíti, že jeho život má určitý zmysel, že niektoré problémy, pred ktoré ho život stavia, stoja za to, aby do nich vložil svoju energiu a aby sa oddal ich riešeniu, aby ich chápal ako výzvy a nie ako bremená.¹⁶⁶

V súčasnosti sa rozvíja trend prepájať výskum stresu a zvládania s pozitívnymi snahami. Takým smerom sa uberá salutogenetický prístup, ktorý sa zameriava na to, čo odlišuje „úspešných zvládateľov“ aj v tých najťažších záťažových situáciách od tých neúspešných, teda vyhľadáva charakteristiky osobnosti a faktory, ktorými sa spája úspešné zvládanie náročných

¹⁶⁵ VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. s. 174.

¹⁶⁶ KŘIVOHLAVÝ, J. *Horieť ale nevyhorieť*. Bratislava, Karmelitánské nakladatelství, s.r.o., s.2012, s. 123.

situácií. A. Antonovský definuje koherenciu ako kohéznosť celkovej životnej situácie, ako spoliehanie sa hlavne na seba samého v kontrole udalostí a na to, že udalosti sa budú vyvíjať podľa očakávania.¹⁶⁷

Z hľadiska prevencie psychického vyčerpania a vyhorenia sa otázkami zmysluplnosti v celej jej hĺbke sa zaoberá etika a viera. V oblasti terapie nastupuje logoterapia, existenciálna psychoterapia a duchovná starostlivosť.¹⁶⁸

O rozšírenie pojmu zmysel života sa najviac zaslúžil viedenský psychiater a filozof V. E. Frankl. V jeho logoterapii a existenciálnej analýze má ústredné miesto „vôľa k zmyslu“, ktorú chápe ako ľudskú túžbu nájsť a naplniť v živote nejaký zmysel. Táto túžba je hlavnou motivačnou silou človeka a chronické zlyhávanie v jej uskutočňovaní vedie k existenciálnemu vákuu, ktoré môže byť príčinou psychickej patológie, najmä depresie.¹⁶⁹

3 VÝZNAM SUPERVÍZIE PRI PREVENCIÍ SYNDRÓMU VYHORENIA

Supervízia by mala byť súčasťou práce sociálnych pracovníkov. Poskytuje profesionálnu podporu, pomáha aj pri ochrane voči syndrómu vyhorenia, prispieva k ochrane klienta pred poškodením, k zvyšovaniu statusu profesie sociálneho pracovníka a k efektívnejšiemu výkonu sociálnej práce.

Cieľom podpornej supervízie je rozvinutie vysokej miery sebapoznania, a tým zmocniť zamestnanca konať vo vzťahu ku klientovi disciplinovane, rozvážne a vedome s cieľom poskytnúť klientovi čo najoptimálnejšiu formu pomoci.¹⁷⁰

V oblasti sociálnych služieb už bola zavedená povinnosť supervízie, aby sa zvýšila ich kvalita. Autorka poukazuje na potrebu zavedenia supervízie aj v iných oblastiach sociálnej práce na úrade práce, napríklad na odbore kompenzácií. Vzhľadom na zložitosť problematiky, vzhľadom na často medializované prípady a z dôvodu potreby zvýšenia kvality sociálnej práce apelujeme na potrebu supervízie aj v tejto oblasti.

¹⁶⁷ RUISELOVÁ, Z. Štýly zvládania záťaže a osobnosť. Bratislav. Ústav experimentálnej psychológie SAV, 2006, s. 25.

¹⁶⁸ KŘIVOHLAVÝ, J. Horieť ale nevyhorieť. Bratislava, Karmelitánské nakladateľství, s.r.o., 2012, s. 126.

¹⁶⁹ ŽIAKOVÁ, E. (ed.) 2014. Ako nájsť zmysel života v sociálnej práci s rizikovými skupinami. 2. ročník Košických dní sociálnej práce. Košice: Katedra sociálnej práce Filozofickej fakulty UPJŠ, s. 59.

¹⁷⁰ SCHAVEL, M. Význam supervízie na predchádzanie syndrómu vyhorenia v zariadeniach sociálnych služieb z pohľadu supervízorov. In Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia. Zborník medzinárodnej vedeckej konferencie, Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2018. s. 11.

Supervízia môže všeobecne zvyšovať sociálne zručnosti supervidovaného, má vzdelávací a posilňovací charakter, môže hľadať problémy a riešiť ich. V konkrétnych prípadoch umožňuje pracovníkovi pochopiť, čo brzdí jeho porozumenie s klientom a čo ho môže účinne chrániť pred syndrómom vyhorenia.¹⁷¹

„Sociálni pracovníci a ostatní pomáhajúci profesionáli sú skupinou najviac ohrozenou možnosťou vzniku syndrómu vyhorenia. Príčinou tohto je najmä neustály kontakt s ľuďmi, ktorí sa ocitli v nejakej, pre nich momentálne neriešiteľnej situácii. Veľakrát sa stáva, že klienti očakávajú od pracovníka okamžité vyriešenie svojich problémov, čím na neho kladú veľkú psychickú záťaž. To, ako sociálny pracovník reaguje na stresy vyplývajúce z náplne práce, z rozdielov medzi vlastnými očakávaniami a realitou skutočnosti, z psychickej záťaže zamestnania a pod., má vplyv i na možnosť vzniku syndrómu vyhorenia.“¹⁷²

Ako uvádza Minarovičová, „v pozícii odbornej garantky projektov zameraných na sanáciu rodín ohrozených sociálno-patologickými javmi a rodín detí z detských domovov v organizácii Úsmev ako dar v Nitre sme deväť rokov poskytovali odborné poradenstvo a vedenie odborným pracovníkom pri práci s rodinami, v komunikácii s poverenými pracovníkmi jednotlivých úradov, v organizovaní prípadových a rodinných konferencií, na ktorých boli prítomní členovia rodín a členovia multidisciplinárneho tímu zapojených do pomoci rodine. Pracovníkom sme poskytovali taktiež supervízne služby a poradenstvo pri administrácii projektov. Vykonávali sme aj prácu terénneho sociálneho pracovníka.“¹⁷³ Na inom mieste Minarovičová uvádza: “V našej práci sme zohľadňovali fungovanie manželského vzťahu či rodičovského vzťahu, vzťahy medzi súrodencami, vzťahy členov rodiny s blízkou a širšou rodinou, ich vzťahy a fungovanie v školskom a pracovnom prostredí ako aj úroveň spolupráce medzi inštitúciami, ktoré boli zaangažované do pomoci rodine.“¹⁷⁴

Úlohou supervízora pri rozpoznaní syndrómu vyhorenia je mať všeobecný rozhľad, poskytovanie supervízie pre rozdielne skupiny supervidovaných, schopnosť vážiť si tvorivú činnosť človeka a spoločenské mravy. V praxi uplatňovať pokoru, sebariadenie, sebauvedomenie, sebaovládanie, motiváciu, empatiu, sebareflexiu a sebarozvoj, iniciatívu a

¹⁷¹ BUJDOVÁ, N., HVIZDÁK, R. Ako sa žije na onkológii. In Supervision days in 2020. Užhorod: Liraprint, 2021, s. 6.

¹⁷² SCHAVEL, M. Význam supervízie na predchádzanie syndrómu vyhorenia v zariadeniach sociálnych služieb z pohľadu supervízorov. In Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia. Zborník medzinárodnej vedeckej konferencie, Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2018. s. 8.

¹⁷³ MINAROVIČOVÁ, K. Sociálna práca s ohrozenými a dysfunkčnými rodinami. - Nitra : UKF, 2018. - 90 s. - ISBN 978-80-558-1347-9, s.17

¹⁷⁴ MINAROVIČOVÁ, K. Sanácia rodinného prostredia detí z dysfunkčných rodín. - 1 vyd. - Bratislava : Spoločnosť pre rozvoj sociálnej práce, 2015. - 180 s. - ISBN 978-80-971445-4-8, s.33

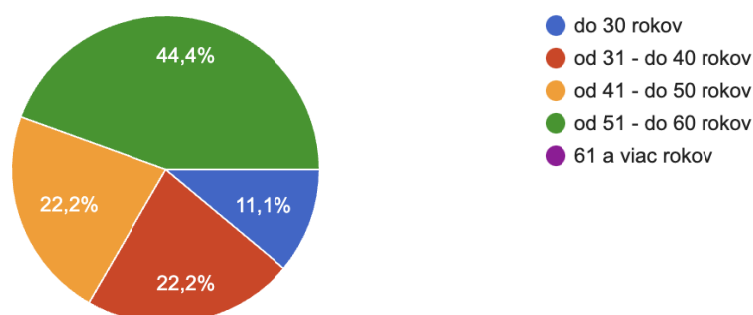
aktívny prístup k tvorbe kultúry organizácie a jej mena, prostredníctvom ktorého zabezpečuje najlepší záujem klienta.¹⁷⁵

Podľa Matouška k rozvoju syndrómu vyhorenia prispievajú pracoviská, kde neexistujú plány osobného rozvoja, kde chýba supervízia, kde pracovník nemá príležitosť zveriť sa niekomu kompetentnému na aké problémy v práci narazil, a poradiť sa s ním o možných riešeniach.¹⁷⁶

4 VÝSKUMNÉ ZISTENIA NA ÚRADE PRÁCE

Výskum sme zamerali na zistenie skutočnosti, v akej miere sú vystavení vyhoreniu tí sociálni pracovníci, ktorí prichádzajú do kontaktu s klientmi na Úrade práce sociálnych vecí a rodiny v Dunajskej Strede- odbor sociálnych vecí a rodiny. Predpokladali sme, že viac rokov praxe bude znamenať aj zvýšené riziko vyhorenia, táto hypotéza sa nám nepotvrdila.

Graf 1: Vek respondentov



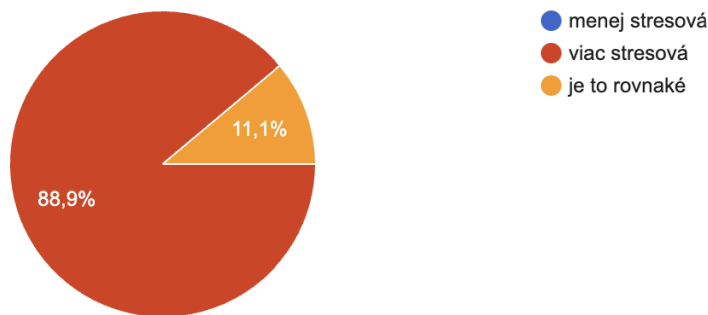
Zdroj: Vlastné spracovanie

Najviac respondentov výskumu bolo vo veku 51-60 rokov. Väčšinu, až 77,8% tvorili osoby s vysokoškolským vzdelaním 2. stupňa. Počet odpracovaných rokov na úrade práce bol v rozmedzí od 8 mesiacov až do 30 rokov. Väčšina respondentov uviedla, že ich motivuje skutočnosť, že môžu pomáhať ľuďom, naopak najviac ich demotivuje, že ich práca nie je dostatočne ocenená, demotivuje ich aj nedostatočné finančné ohodnotenie. 44,4% respondentov je vystavených stresovým situáciám viackrát za týždeň. Vzhľadom na súčasnú situáciu COVID-19 sme preskúmali aj vplyv pandémie na prácu sociálnych pracovníkov.

¹⁷⁵ HUNYADIOVÁ, S. Techniky v supervízii pri syndróme vyhorenia zamestnancov v zariadeniach sociálnych služieb. In Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia. Zborník medzinárodnej vedeckej konferencie, Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2018, s. 30.

¹⁷⁶ MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003. s. 57.

Graf 2: Práca počas pandemickej situácie COVID-19 je



Zdroj: vlastné spracovanie

Až 88,9 % respondentov uvádza, že práca počas pandémie je pre nich viac stresová. Na otázku z akého dôvodu prežívajú viac stresu 66,7 % uviedlo, že z dôvodu väčšej administrácie, 55,6% uviedlo ako dôvod väčšiu pracovnú záťaž, 22,2 % uviedlo ako dôvod menej osobných kontaktov a 11,1% uviedlo, že dôvodom väčšieho stresu sú čoraz agresívnejší ľudia. Ďalšia otázka smerovala k tomu, ako vnímajú svet okolo seba sociálni pracovníci v čase pandémie:

Graf 3: Vnímate svet okolo seba negatívnejšie ako obvykle?



Zdroj: Vlastné spracovanie

44,4% respondentov uvádza, že vníma svet okolo seba v čase pandémie negatívnejšie, ako obvykle. Na preskúmanie stresu sme sformulovali otázky, ktoré boli zamerané na skutočnosť, či sa objavujú u nich znaky syndrómu vyhorenia. Z dostupných odpovedí možno vyvodit' záver, že u 55% respondentov sa vyskytujú jednoznačné znaky, ktoré svedčia o syndrómu vyhorenia s rôznou intenzitou, pričom pandémia mala negatívny vplyv aj na sociálnych pracovníkov, rovnako ako na každú ľudskú bytosť. Prekvapilo nás, že až 75% respondentov trpí nespavosťou a iba 11% uviedlo, že sa cíti šťastný a plná optimizmu. 77,8% respondentov uviedlo, že sa dokáže vcítiť do pocitov klienta a hľadať pre neho najlepšie riešenie ale 55% cíti, že nemôže urobiť viac pre klienta, aj keby chcel.

ZÁVER

Cieľom príspevku bolo upozorniť na skutočnosť, že je iba úzka hranica medzi stresom a syndrómom vyhorenia, preto treba venovať zvýšenú pozornosť na prevenciu, aby nedošlo k rozvoju syndrómu vyhorenia a tým k zníženiu kvality sociálnej práce, prípadne aj nesprávnemu posudzovaniu klientov. Získané výskumné údaje nás potvrdili v tom, že supervízia je rovnako potrebná aj pre sociálnych pracovníkov na úrade práce - odbor sociálnych vecí a rodiny, nakoľko nielen že môže prispieť k zvýšeniu kvality práce a predísť poškodeniu klienta, ale môže byť aj účinným prostriedkom pri prevencii syndrómu vyhorenia.

Zoznam použitej literatúry:

- BUJDOVÁ, N – HVIzdÁK, R. Ako sa žije na onkológii. In *Supervision days in 2020*. Užhorod: Lira Print, 2021. s. 5-10. ISBN 978-617-596-337-1.
- DOBRÍKOVÁ, P., 2007. Zvládanie záťažových situácií: ako si zachovať duševné zdravie. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce Sv. Alžbety, 2007. s. 126. ISBN 978-80-89271-20-7.
- HUNYADIOVÁ, S. Techniky v supervízii pri syndróme vyhorenia zamestnancov v zariadeniach sociálnych služieb. In *Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia*. Zborník medzinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2018, s. 28-40. ISBN 978-80-8132-193-1.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Horieť ale nevyhorieť*. Bratislava: Karmelitánské nakladateľství, s.r.o., 2012, s. 214, ISBN 978-80-8135-003-0.
- HABURAJOVÁ ILAVSKÁ, L., LEŠKOVÁ, L. *Burn out syndrome as a factor reducing the professional performance of social worker*. In SGEM 2019. 2 Sofia (Bulharsko) : 2019. ISBN 978-619-7408-93-5. ISSN 2682-9959, pp. 401-408.
- LUKÁČOVÁ, S., PALUN, M. *Syndróm vyhorenia u sociálnych pracovníkov*. In *Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia*. Zborník medzinár. vedeckej konferencie. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2018, s. 210-220. ISBN 978-80-8132-193-1.
- MATOUŠEK, O. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2003. s. 380. ISBN 80-7178-548-2.
- MINAROVÍČOVÁ, K. 2015. *Sanácia rodinného prostredia detí z dysfunkčných rodín*. - 1 vyd. - Bratislava : Spoločnosť pre rozvoj sociálnej práce, 2015. - 180 s. - ISBN 978-80-971445-4-8.
- MINAROVÍČOVÁ, K. 2018. *Sociálna práca s ohrozenými a dysfunkčnými rodinami*. - Nitra : UKF, 2018. - 90 s. - ISBN 978-80-558-1347-9.

MOROVICSOVÁ, E. *Komunikácia v medicíne*. Bratislava: Univerzita Komenského. 2011. s. 212. ISBN 978-80-223-3025-1.

RUISELOVÁ, Z. *Štýly zvládania záťaže a osobnosť*. Bratislava. Ústav experimentálnej psychológie SAV, 2006, s. 128. ISBN 80-88910-23-4.

SCHAVEL, M. Význam supervízie na predchádzanie syndrómu vyhorenia v zariadeniach sociálnych služieb z pohľadu supervízorov. In *Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia*. Zborník medzinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2018. s. 6-19. ISBN 978-80-8132-193-1.

VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. s. 543. ISBN 80-7178-696-9.

WEBER, A., JAEKEL-REINHARD, A. Burnout Syndrome: A Disease of Modern Societies? *Occupational Medicine*, Volume 50, Issue 7, September 2000, Pages 512–517, [online]. [2022.01.05.] Dostupné na int.: <<https://doi.org/10.1093/occmed/50.7.512>>.

ŽIAKOVÁ, E. (ed.) 2014. *Ako nájsť zmysel života v sociálnej práci s rizikovými skupinami*. 2. ročník Košických dní sociálnej práce. Košice: Katedra sociálnej práce Filozofickej fakulty UPJŠ, s. 349 ISBN 978-80-8152-140-9.

Kontakt na autorov

PhDr. Mária Szegfüová - doktorandka

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety

Nám. 1. Mája č. 1, Bratislava

E-mail: maria.szegfuova@gmail.com

doc. PhDr. Nataša Bujdová, PhD.

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety

Nám. 1. Mája č. 1, Bratislava

Editor:

doc. PhDr. Stanislava Hunyadiová, PhD.

doc. PhDr. Nataša Bujdová, PhD.

doc. PhDr. Ing. Lýdia Lešková, PhD.

Supervision days in 2021

Zborník z medzinárodnej vedeckej on-line konferencie

Pre Vysokú školu zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave

Vydalo Polygrafické centrum Lira, Užhorod 2022

Vydanie prvé

ISBN 978-617-596-354-8