

Supervízne dni 2024



Stanislava Hunyadiová

Nataša Bujdová

Lýdia Lešková

Bratislava 2025

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

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

Supervision days in 2024

Zborník z medzinárodných vedeckých konferencií konaných

1. – 2.12.2023 Penzión Pod vlekom v Prakovciach

29. – 30.11.2024 Penzión Pod vlekom v Prakovciach

Recenzenti

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

doc. ThDr. Ján Jenčo, PhD. Teologická fakulta Košice, Katolícka univerzita v Ružomberku

Editori:

doc. PhDr. Stanislava Hunyadiová, PhD. univ. prof.

doc. PhDr. Nataša Bujdová, PhD. univ. prof.

doc. PhDr. Ing. Lýdia Lešková, PhD.

Vydala: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave, n.o.
Bratislava 2025

Vydanie: prvé

Počet strán: 147

ISBN 978 – 80 – 8132 – 303 - 4

EAN 9788081323034

Vedecký výbor:

prof. PaedDr. Milan Schavel, PhD. Prešovská univerzita v Prešove. Katedra kresťanskej antropológie a sociálnej práce Pravoslávnej bohosloveckej fakulty

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

doc. PhDr. Nataša Bujdová, PhD. univ.prof. 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 Kuzyšin, 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

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

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

Predhovor

Supervízne dni sa stali už po desiaty krát súčasťou životov supervízorov a starostlivosťou o svoje duševné zdravie, neoddeliteľnou súčasťou prvého adventného víkendu, ktorý zachytáva jedinečnosť atmosféry spojenej príjemnými stretnutiami, výmenou skúseností, zážitkami, obohatením informácií, skúseností a nezabudnuteľných spomienok, ktoré tvoria terapeutické aktivity, kde sa každý účast'ou priblíži k sebe, k sebapoznaniu a rozvoju.

Každý rok sú zimné supervízne dni organizované na východnom Slovensku, spája sa teda regionálna úroveň s celoslovenskou, odvaha s pestrosťou zážitkov. Odvaha preto, lebo začína pravá zima, nízke teploty, sneh. Všetky skúsenosti sa pretavujú do skvelých neopakovateľných a jedinečných situácií, ktoré posilňujú supervízorov zvládať náročné problémové oblasti tých, ktorým pomáhajú.

Zborník z konferencie venovanej starostlivosti o supervízorov je cenným zdrojom informácií a poznatkov v oblasti super supervízie a profesionálneho rozvoja supervízorov. Obsahuje príspevky odborníkov, ktorí sa zaoberajú otázkami:

Teoretických rámcov supervízie, diskusiám o rôznych modeloch a prístupoch k supervízii, ktoré môžu pomôcť supervízorom v ich práci.

Praktické skúsenosti prezentujú prípadové štúdie osôb osobných skúseností supervízorov, ktoré ilustrujú výzvy a úspechy v tejto oblasti.

Témy duševného zdravia a pohody. Terapeutické nástroje na podporu duševného zdravia supervízorov vrátane techník na zvládanie stresu a prevenciu vyhorenia.

Zároveň Supervízne dni naplňajú vzdelávaciu funkciu profesionálneho rozvoja supervízorov a prinášajú informácie o aktuálnych metódach používaných v praxi, aby sa mohli neustále zlepšovať vo svojej praxi.

Supervízne dni prinášajú aj možnosti pre supervízorov na vytváranie profesijných sietí a hľadanie podpory v rámci komunity, ktoré majú pre prax významný nástroj podpory aj počas roka. Do zborníka boli obsiahnuté dva ročníky, nakoľko časová zanepráznenosť účastníkov nedovolila všetky príspevky obsiahnuť aj do písomnej podoby. Sme vďačné, že sa podarilo naľnúť skvelý obsah a už teraz pripravujeme s láskou ďalší ročník Supervíznych dní 2025.

autorky

OBSAH

SUPERVÍZIA AKO DÔLEŽITÝ NÁSTROJ PREVENČIE VZNIKU SYNDRÓMU VYHORENIA U SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV V ZARIADENIACH SOCIÁLNYCH SLUŽIEB V KONTEXTE PREŽITEJ PANDEMICKEJ SITUÁCIE COVID-19 6

Bundzelová Katarína – Neborásková Janette

APLIKÁCIA MEDIAČNÝCH TECHNÍK V SUPERVÍZII 19

Dolanská Renáta

SUPERVÍZIA TÍMOV V ORGANIZÁCIÍ A SUPERVÍZIA ORGANIZÁCIE 37

Hunyadiová Stanislava – Hunyadi Stanislav

ANALÝZA VYBRANÝCH PRÍPADOV INDIVIDUÁLNYCH SUPERVÍZIÍ V SKUPINE 48

Hunyadiová Stanislava – Hunyadi Stanislav – Czebrik Martin

MECHANIZMY SUPERVÍZIE AKO PREVENČNÝ NÁSTROJ PRED SYNDRÓMOM VYHORENIA V POMÁHAJÚCICH PROFESIÁCH 67

Mičková Katarína – Siváková Nikoleta

ŠPECIFIKÁ ZAMERANIA SUPERVÍZIÍ V ORGANIZÁCIÁCH NA POMOC MIGRANTOM 83

Lešková Lýdia

SUPERVÍZIA A JEJ VÝZNAM V PREVENČII SYNDRÓMU VYHORENIA (KVALITATÍVNA ANALÝZA VEDECKÝCH ŠTÚDIÍ) 95

Lešková Lýdia – Mičková Katarína

SYMPTÓMY SYNDRÓMU VYHORENIA SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV ÚRADU PRÁCE SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY V ROŽŇAVE 118

Praznovská Lorko Daniela

SUPERVÍZIA V ŠKOLÁCH 131

Semeš Miroslav – Czebrik Martin

VYUŽITIE ARTETERAPEUTICKÝCH TECHNÍK V SUPERVÍZNOM PROCESSE 135

Šul'ová Michaela

SUPERVÍZIA PRE PRACUJÚCE A ŠTUDUJÚCE RÓMSKE ŽENY A DIEVČATÁ V JAROVNICIACH 141

Zábavová Silvia

**SUPERVÍZIA AKO DÔLEŽITÝ NÁSTROJ PREVENČIE VZNIKU
SYNDRÓMU VYHORENIA U SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV
V ZARIADENIACH SOCIÁLNYCH SLUŽIEB V KONTEXTE
PREŽITEJ PANDEMICKEJ SITUÁCIE COVID-19**
**SUPERVISION AS AN IMPORTANT TOOL FOR PREVENTING BURNOUT
SYNDROME AMONG SOCIAL WORKERS IN SOCIAL SERVICES FACILITIES IN
THE CONTEXT OF THE EXPERIENCED COVID-19 PANDEMIC SITUATION**

Bundzelová Katarína - Neborásková Janette

ABTRAKT

V príspevku sa venujeme syndrómu vyhorenia v kontexte sociálnej práce v zariadeniach sociálnych služieb. Opisujeme dôsledky pandémie ochorenia COVID-19 v súvislosti s prácou sociálnych pracovníkov v zariadeniach sociálnych služieb. Taktiež sa venujeme supervízii ako dôležitému nástroju prevencie vzniku syndrómu vyhorenia u sociálnych pracovníkov v zariadeniach sociálnych služieb v kontexte prežitej pandemickej situácie COVID-19.

Kľúčové slová

Sociálni pracovníci. Závaž. Stres. Pandémia COVID-19. Syndróm vyhorenia. Supervízia.

ABSTRACT

This paper addresses burnout syndrome in the context of social work in social service facilities. We describe the consequences of the COVID-19 pandemic related to the work of social workers in these facilities. We also focus on supervision as an important tool for preventing the onset of burnout syndrome among social workers in social service institutions in the context of the experienced pandemic situation of COVID-19.

Keywords

Social workers. Burden. Stress. COVID-19 pandemic. Burnout syndrome. Supervision.

ÚVOD

Profesia sociálneho pracovníka v zariadeniach sociálnych služieb sa často spája s rizikom psychickej a fyzickej záťaže, vyššími nárokmi na pracovný výkon, komunikáciu a pripravenosťou pohotovo reagovať na požiadavky klienta, pomáhať mu pri riešení problémov, zmene zdravotného stavu či správania. Spája sa taktiež s veľkou zodpovednosťou, nasadením, veľakrát pociťovaním akoby poslania.

Mesárošová a kol. a mnoho ďalších iných autorov, ktorí sa zaoberajú problémom syndrómu vyhorenia, tento veľmi často spájajú najmä s prácou odborníkov pracujúcich v pomáhajúcich profesiách, teda činnosťou zameranou predovšetkým na prácu s ľuďmi a denný

kontakt s nimi.¹ Týchto odborníkov, pomáhajúcich profesionálov rozdeľujeme podľa Matouška do 2 skupín. Do jednej skupiny zaraďujeme tých profesionálov, ktorí poskytujú pomoc pri zvládaní emocionálnych a sociálnych problémov. Sem patria aj sociálni pracovníci, ďalej sú to pedagógovia, psychológovia, psychiatri a pod. Druhú skupinu tvoria zdravotníci, lekári, požiarnici, policajti, teda tí, ktorí poskytujú intervenciu pri bezprostrednom ohrození zdravia a samotného života.²

Syndróm vyhorenia nie je novodobým javom. O stave celkového vyčerpania, t. j. telesného i duševného sme sa stretli už v Biblii vo viacerých príbehoch. Či už išlo o príbeh proroka Eliáša, ktorý po prenasledovaní krvilačnou kráľovnou Jezabel padá úplne vyčerpaný na zem a žiada o smrť, alebo o Jóba, ktorý musel taktiež siahnuť až na dno svojich síl. Ďalšou výraznou osobnosťou bol v starovekom Grécku Sifyfos, ktorý si prešiel totálnym vyčerpaním, keď gúľal kameň na vrchol hory, a keď už bol takmer na vrchole, kameň sa mu vyšmykol, skotúľal sa dolu kopcom a on musel začať odznova. Bol odsúdený, aby naveky tlačil kameň na vrchol hory, až pokým ho tam nedotlačí.³

Syndróm vyhorenia v kontexte sociálnej práce v zariadeniach sociálnych služieb

Sociálni pracovníci, ktorí pracujú v rôznych zariadeniach sociálnych služieb, ale samozrejme aj v inštitúciách ako napr. na úradoch práce, sociálnych vecí a rodiny sú podľa Lukáčovej, Paľuna ohrození psychickou a fyzickou záťažou vo zvýšenej miere, keďže sú vystavovaní priamemu a dlhodobému kontaktu s ľuďmi, v zariadeniach sa častokrát stretávajú s utrápenými, depresívne naladenými klientmi, musia reagovať prakticky okamžite na zmenu správania klientov alebo zmenu ich zdravotného stavu. Sociálni pracovníci sú tak viac ohrození stratou energie, vyčerpanosťou, pričom sa ich pracovná výkonnosť znižuje. Podľa autorov sa táto profesia a všeobecne pomáhajúce profesie vyznačujú vysokými požiadavkami na výkon, empatiu, častokrát bez oddychu, pracovníci sa dostávajú do štádia, ktoré sa dá nazvať vyhorením, v súvislosti s extrémnym vyčerpaním, poklesom výkonnosti, rezignáciou až psychosomatickými ťažkosťami. Taktiež zodpovednosť a nasadenie, niekedy až pociťovanie poslanca, sú charakteristické pre výkon tejto práce. Príčinami vyhorenia sociálnych pracovníkov podľa autorov môžu byť napríklad:

- kritickí klienti, ktorí sú naladení proti zamestnancom,
- vysoké nároky na výkon, pracovná záťaž a možná nízka tolerancia záťaže u sociálneho pracovníka,
- nízke spoločenské uznanie, naproti stúpajúcim spoločenským požiadavkám, ktoré sú na sociálnych pracovníkov kladené,
- nepriateľské vzťahy na pracovisku,
- citová angažovanosť a stála komunikácia,

¹ MESÁROŠOVÁ, M. a kol. 2017. *Starostlivosť o seba a dôsledky vykonávania pomáhajúcich profesií*. Košice: FF UPJŠ, 150 s. ISBN 978-80-8152-571-1.

² MATOUŠEK, O. 2008. *Slovník sociální práce*. 2. preprac. vyd. Praha: Portál, 272 s. ISBN 978-80-7367-3

³ KŘIVOHLAVÝ, J. 2012. *Horieť, ale nevyhorieť*. Bratislava: Karmelitánske nakladateľstvo, 214 s. ISBN 978-80-8135-003-0 978-80-89533-05-3.

- chronický stres, nedostatok odpočinku.⁴

Lukáčová, Žiaková objasňujú, prečo nie je jednoduché jednoznačne určiť, čo k syndrómu vyhorenia vedie. Podľa autoriek to môže byť dlhodobý pretrvávajúci vnútorný konflikt, nadmerné záťažové a stresové situácie, pracovné prostredie, dĺžka praxe ale i demografické premenné, ako napr. vek, rod, rodinný stav. U mladších sociálnych pracovníkov je to práve prvotný entuziazmus a osobnostný vklad do povolania, čo môže viesť k vyhoreniu. U profesijne starších pracovníkov dôvodom môže byť stereotypná činnosť, napr. dlhodobá vykonávaná administratíva, i keď samotná pomáhajúca práca je hodnotená ako rôznorodá, nakoľko pracovník je v kontakte s viacerými, novými klientmi. Zvyšujúce sa požiadavky kladené na pracovníkov, počet klientov, pričom významnú rolu tu zohráva taktiež niekoľko faktorov, ako napr. individualita prípadov, spolupráca klienta, jeho rodiny a pod. K ďalším stresorom môžu patriť aj zodpovednosť voči klientovi, kompetencie pomáhajúcich profesionálov, legislatívny rámec, keďže pomáhajúci, sociálny pracovník môže vykonávať to, čo má povolené v rámci jeho kompetencií a legislatívneho rámca, akákoľvek iniciatíva prekročiť tento rámec môže viesť k frustrácii a rozvoju syndrómu vyhorenia.⁵

Mesárošová a kol. k ďalším rizikám syndrómu vyhorenia v kontexte sociálnej práce zaraďujú aj nízky plat, nedostatočnú podporu spolupracovníkov alebo aj supervízorov, nejasne stanovené úlohy, definované role, kde môžu chýbať napr. informácie kde sa presne začína a kde končí zodpovednosť pomáhajúceho profesionála a kde jeho klienta, čo je a čo nie je v jeho kompetencii. Taktiež to môžu byť ohrozujúce pracovné podmienky, klientske a iné násilie na pracovisku, narušené interpersonálne vzťahy medzi pracovníkmi, supervízormi, nezhody s vedúcim pracovníkom. Podľa autorov za možný zdroj stresu možno považovať aj etické alebo právne dilemy a vnútorný zápas s nimi, podľa toho či v danej situácii narušajú interné hodnoty profesionálneho pracovníka. K takýmto dilemám môžeme zaradiť napr. starostlivosť, pomoc, ochranu klienta na jednej strane a naproti tomu na druhej strane moc a kontrolu nad klientom, v prípade potreby i nutnosť využitia sankcií. Tento neľahký prechod môže byť stresujúci a náročný pre profesionálneho pracovníka, pri jeho vnútornom prežívaní a vnímaní daných situácií.⁶

V pracovnom prostredí k rizikám zvyšujúcim stres u sociálnych pracovníkov môžeme zaradiť podľa Fontanu aj nereálne očakávania a perfekcionizmus, kladenie si náročných úloh a ťažko dosiahnuteľných cieľov, nedostatok realizmu, čiže spokojnosti s vykonanou prácou, ktoré taktiež prispievajú k rozvoju syndrómu vyhorenia.⁷

Matoušek upozorňuje, že pracoviská pričom výnimkou nie sú zariadenia sociálnych služieb, môžu značne prispievať k rozvoju syndrómu vyhorenia, ak v nich nie je venovaná dostatočná pozornosť potrebám pracovníkov, u nových pracovníkov absentuje dostatočné zaškolenie skúsenejším profesionálom, kde chýbajú plány osobného rozvoja, supervízia je

⁴ LUKÁČOVÁ, S. – PAJUN, M. 2018. Syndróm vyhorenia u sociálnych pracovníkov. In *Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*. [online].

⁵ LUKÁČOVÁ, L. – ŽIAKOVÁ, E. 2018. *Rizikové a preventívne faktory syndrómu vyhorenia v pomáhajúcich profesiách*. Košice: FF UPJŠ, 89 s. ISBN 978-80-8152-634-3.

⁶ MESÁROŠOVÁ, M. a kol. 2019. *Starostlivosť o seba u pomáhajúcich profesií*. Košice: ŠafárikPress, 186 s. ISBN 978-80-8152-743-2.

⁷ FONTANA, D. 2016. *Stres v práci a v živote: jak ho pochopit a zvládat*. Praha: Portál, s.184 ISBN 978-80-262-1033-7.

využívaná zriedkavo, alebo jej úroveň kvality je nízka. Ďalej v zariadeniach, v ktorých vládne byrokratická kontrola správania, atmosféra súperenia a rivality.⁸

Dôsledky pandémie ochorenia COVID-19 v súvislosti s prácou sociálnych pracovníkov v zariadeniach sociálnych služieb

Koronavírusové ochorenie 2019 – COVID-19 spôsobené SARS-CoV-2 bolo prvýkrát zistené v decembri 2019 vo Wu-chane v Číne. Odvtedy sa COVID-19 v roku 2020 rýchlo rozšíril do celého sveta. Začiatkom marca 2020 Svetová zdravotnícka organizácia (WHO) vyhlásila COVID-19 za pandémiu. Jednotlivci na celom svete čelili i čelia počas pandémie COVID-19 stratám ľudským – straty svojich blízkych, stratám zdrojov, príležitostí a pod. Sociálni pracovníci, ktorí sú nezdravotníckymi profesionálmi prvej línie počas pandemickej krízy, boli a sú veľmi často vystavení vysokej úrovni stresu, fyzickej a psychickej záťaže, zvýšenému pracovnému zaťaženiu a tak možnému riziku syndrómu vyhorenia. Stres je spôsobený ťažkosťami pri poskytovaní služieb klientom, ktorí sa nachádzajú v krízových stavoch a častokrát popri tom čelili samotnému ochoreniu koronavírusom a zároveň i samotní sociálni pracovníci vo svojom živote prežívali traumy súvisiacu s COVID-19.

Súhlasíme s Hellerom, že zmutované vírusy sprevádzajú ľudstvo odjakživa, len informovanosť ľudí nebola vždy taká ako dnes. Dnešný svet internetu, mobilných telefónov, televízie má aj svoju negatívnu tvár v oblasti šírenia informácií. Môže prispievať aj k šíreniu strachu medzi ľuďmi, niektoré šírené dezinformácie alebo neodborné domnienky môžu vyvolávať až paniku. Ako autor objasňuje, vzhľadom k historickým skúsenostiam sú obavy ľudí z ochorenia na mieste. Už od staroveku sa ľudstvo obávalo rôznych druhov pandémie len v tom období si neuvedomovali, čo ich to vlastne zabíjalo. Známy je tak mor zo stredoveku v 14. storočí, ktorého globálne následky boli apokalyptické. V rokoch 1918-1920 zasa pandémiou španielskej chrípky podľahlo viac ľudí ako bolo obetí spolu v oboch svetových vojnách, odhaduje sa okolo 100 miliónov.⁹

Lekári, ošetrojúci personál ale taktiež i sociálni pracovníci patria k ľuďom prvej línie. V tomto neľahkom období pandémie mali náročnú úlohu, ktorou je podľa Truella okrem prispôsobenia sa podmienkam a zotrvania v poskytovaní sociálnych služieb, aj posilnenie a pomoc klientom pri zvládaní strachu, smútku, strate svojich blízkych a to popri neustálej snahe udržania bezpečnosti klientov, rešpektu a spravodlivosti voči nim. Často sú to veľmi emotívne situácie, etické dilemy, pri ktorých je napr. potrebné vysvetľovať klientom, rodinným príslušníkom prečo nemôžu vidieť svojho blízkeho, žiaľ mnohokrát aj zomierajúceho a porušiť tak zavedené opatrenia. Podľa autora v mnohých krajinách sa taktiež zriadili telefónne horúce linky poskytujúce rodinné poradenstvo, napr. v prípadoch narastajúceho domáceho násillia, zacieleno sa aj na sociálne služby na podporu ľudí bez domova.¹⁰

⁸ MATOUŠEK In: SCHAVEL, M. 2018. Význam supervízie na predchádzanie syndrómu vyhorenia v zariadeniach sociálnych služieb z pohľadu supervízorov. In *Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*. [online].

⁹ HELLER, V. 2020. *Pandemie od starověku po současnost*. Praha: Petrklíč s. r. o., 133 s. ISBN 978-80-7229-810-5.

¹⁰ TRUELL, R. 2020a. *As social workers work through the covid 19 crisis we work towards a better world*. [online]. Rheinfelden, Switzerland: IFSW, 2020-03-26.

Na Slovensku zavádzanie vládnych opatrení aby sa zabránilo zavlečeniu a následnému šíreniu COVID-19 v krajine pocítil vo svojom bežnom živote každý. Išlo tak predovšetkým napr. o obmedzenie voľného pohybu, niektorých podnikateľských činností, zatváranie škôl, predškolských zariadení, obchodov okrem predajní potravín, drogérie a lekární, obmedzenie cestovania a povinnosť absolvovať karanténu pri návrate z cudziny, zákaz konania rôznych akcií s väčším počtom ľudí napr. kultúrnych, športových, vzdelávacích stretnutí a pod. Zavádzanie opatrení s cieľom zamedziť šíreniu vírusu medzi ľuďmi sa však negatívne odrážalo na ekonomike, vzdelanostnej úrovni detí a študentov, na zhoršenom zdraví ľudí napr. v dôsledku odložených plánovaných operácií, prevencií, zhoršenom psychickom zdraví napr. strachom zo straty zamestnania, izolovanosťou alebo aj strachom zo samotného ochorenia a pod.

Podľa MPSVaR (2020a) zamestnanci pracujúci v sociálnych službách a v zariadeniach sociálnych služieb kde zabezpečujú potreby tých najzraniteľnejších, ktorými sú seniori, ľudia ťažko zdravotne postihnutí atď. boli v čase pandémie, nepriaznivej epidemiologickej situácie vystavení mimoriadnemu pracovnému nasadeniu vrátane ohrozenia samotným infikovaním sa ochorením COVID-19. Za účelom zmiernenia dopadov pandemickej situácie v zariadeniach, MPSVaR a Asociácia vzdelávateľov v sociálnej práci v novembri 2020 podpísali Memorandum o spolupráci. Išlo o dohody s vysokoškolskými inštitúciami – zapojilo sa ich spolu 11, patrila tam aj Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, o výpomoci študentov na dobrovoľnej báze zariadeniam sociálnych služieb, taktiež zariadeniam sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately v prípade karantény, výpadku a nedostatočného počtu vlastných zamestnancov, aby tak bola naďalej zabezpečená starostlivosť o klientov. Študenti boli zaradení do databázy a mohli tak byť oslovovaní podľa toho, ktorí majú najbližšie uvádzaný trvalý pobyt k zariadeniu potrebujúcemu pomoc.¹¹

MPSVaR (2020b) informovalo, že taktiež ľudia bez domova a zariadenia sociálnych služieb poskytujúce služby krízovej intervencie, ako napr. nocľahárne, útulky nemohli zostať bez povšimnutia. Poskytovateľom sociálnych služieb bola počas zhoršenej epidemiologickej situácie v súvislosti s pandemiou umožnená nepretržitá celodenná prevádzka s povinnosťou dodržiavania hygienických a protiepidemiologických opatrení. Zariadeniam sa zvýšil finančný príspevok poskytovaný na jedno miesto, v prípade neobsadených miest nemusel byť finančný príspevok vrátený ministerstvu. Pri overovaní klinického stavu klientov a ich cestovateľskej anamnézy, kontaktov s osobami podozrivými na COVID-19, ak zistenie bolo pozitívne, tak takejto osobe bola nariadená izolácia a presun do karanténneho zariadenia.¹²

Podobne ako Národná asociácia sociálnych pracovníkov, ďalej len NASW (2021) aj Slovenská komora SP a ASP (2021) predložila 12 odporúčaní pre sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce, ktoré im mali byť nápomocné pri výkone sociálnej práce a k lepšiemu zvládaniu negatívnych dopadov spojených s pandemiou, keď sú aj oni samotní vystavovaní preťaženiu, únave, stresovým situáciám, ohrozeniu syndrómom vyhorenia, riziku nakazenia sa. Dôraz sa kladie na staranie sa o seba ako napr. zdravá výživa, dostatok kvalitného

¹¹ MPSVaR SR. 2020a. *11 fakúlt vysokých škôl a ministerstvo sa prvýkrát stali partnermi pre spoluprácu v zariadeniach sociálnych služieb*. [online]. 2020-11-16.

¹² MPSVaR SR. 2020b. *Pomáhame nocľahárňam, zariadeniam pre ľudí bez domova*. [online]. 2020-11-06.

spánku, čas na psychické uvoľnenie, svoje koníčky a pod., pretože ak pomáhajúci profesionál sám nie je v dostatočnej pohode či už fyzickej alebo psychickej, nie je schopný a nemôže poskytovať kvalitnú pomoc druhým. Dôležitá je sociálna opora, rodina, priatelia, kolegovia a udržiavanie kontaktu napr. prostredníctvom sociálnych sietí, telefónu keďže osobné stretávanie sa bolo v tomto období pandémie obmedzené a vôbec veľmi rizikové. Podobne tak aj so supervíznou podporou, o ktorú mali práve v tomto období naďalej prejavovať odborní zamestnanci záujem u svojich zamestnávateľov a absolvovať ju napr. online. Vzdelávanie sa formou samoštúdia, spájanie sa a konzultácie s inými odborníkmi alebo vo vlastných odborných svojpomocných skupinách, napr. cez videohovory, poradiť sa bolo tiež odporúčané a veľmi nápomocné, pretože v období pandémie bolo aj poskytovanie psychosociálnej podpory klientom intenzívnejšie a sociálni pracovníci by to mali vedieť zvládnuť. Kompetentnosť v používaní informačných a komunikačných technológií sa tak stala žiadúcou. Samozrejmosťou mala byť aj pri takejto forme komunikácie ochrana osobných údajov, elektronickej komunikácie a právo klienta na dôvernosť a súkromie.

Supervízia ako prevencia syndrómu vyhorenia u sociálnych pracovníkov

Nielen pri bežných chorobách, ale aj pri syndróme vyhorenia platí, že včasná prevencia je jedným z najúčinnějších spôsobov predchádzania samotnému ochoreniu, medzi ktoré zaraďujeme aj syndróm vyhorenia. S účinnosťou od januára 2022 Svetová zdravotnícka organizácia (WHO) zaraďila syndróm vyhorenia do medzinárodného zoznamu duševných chorôb (ICD - 11).

Pomáhať ľuďom, ktorí sa ocitnú v núdzi je nielen šľachetným činom, ale aj jedným z najnáročnejších. Sociálny pracovník sa pri pomáhaní stretáva nielen s radosťou, spokojnosťou z vykonanej práce, ale častokrát aj so zúfalstvom, beznádejou a smútkom. Takéto striedanie emócií môže psychicky ohroziť aj toho najsilnejšieho jedinca, a preto je dôležité vedieť svoje emócie ovládať.

Pojem supervízia má viaceré významy, jeho analýzou zisťujeme, že super (lat.) – znamená nadpriemernosť, prehnanosť, nad-, naj- a druhá časť slova vízia – vidina, zjavenie.¹³ V anglicko-slovenskom slovníku sa uvádza význam slova supervision – dozor, kontrola a supervisor – dozorca, kontrolór. Baštecká tvrdí, že supervízia pomáha pochopiť pocity a súvislosti v pracovných činnostiach, a mala by viesť k profesionálnemu rozvoju, vzdelanosti a odbornosti zamestnancov.¹⁴

Matoušek v Slovníku sociálnej práce uvádza supervíziu ako *„kvalifikovaný dohľad nad priebehom programu alebo projektu zameraného na kvalitu činnosti pracovníkov (profesionálov či dobrovoľníkov). Podľa väčšiny teoretikov má supervízia prinajmenšom tri funkcie: vzdelávaciú, podpornú a riadiacu. Niekedy sa k uvedeným trom funkciám pridáva ešte štvrtá: sprostredkovanie pri riešení konfliktov. Zlučiteľnosť všetkých funkcií supervízie je*

¹³ ŠPAŇÁR In: SCHAVEL, M. – TOMA, M. 2010. *Základy supervízie a supervízia v praktickej výučbe v sociálnej práci*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, Bratislava, 193 s. ISBN 978-80-89271-87-0

¹⁴ BAŠTECKÁ In: KUZYŠIN, B. 2020. *Špecifiká supervízie v sociálno-právnej ochrane detí*. Prešov: Vydavateľstvo Prešovskej univerzity, 132 s. ISBN 978-80-555-2543-3

závislá na inštitučnom kontexte.“ ¹⁵Autor tvrdí, že funkčná supervízia bráni tomu, aby pomáhajúci vyhoreli, sklzáli do rutiny, alebo sa stali necitlivými voči klientom.

Supervízia je jedným z najdôležitejších nástrojov pomoci pomáhajúcim profesionálom ako zvládnuť záťažové a stresové situácie. Je súčasťou vzdelávania sociálnych pracovníkov, hodnotenia kvality poskytovaných služieb a súčasťou legislatívneho systému. Ustanovená je zákonom č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V sociálnych službách je ustanovená zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov. Poskytovateľ sociálnej služby by mal mať vytvorené podmienky na realizovanie pravidelnej supervízie na všetkých úrovniach: supervízie organizácie, riadiacej supervízie pre manažment a supervízie pre zamestnancov, ktorí sú v priamom kontakte s klientmi.

V zmysle tohto zákona je každý poskytovateľ sociálnej služby povinný vypracovať a uskutočňovať program supervízie. Jeho súčasťou musí byť spôsob, akým ju bude vykonávať. V zákonoch sa stanovujú aj kvalifikačné predpoklady, ktoré musia spĺňať poskytovatelia supervízie, ktoré vyplývajú zo Zákona č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci, kde je uvedená aká odborná a akreditovaná príprava má byť splnená.

Podľa Európskej asociácie supervízie (EAS) je supervízia chápaná ako metóda využívaná pre zabezpečenie kvality profesionálnej činnosti a kompetencie pomáhajúcich profesionálov, prostredníctvom ktorej sa hodnotí profesionalita a úspešnosť pracovných výkonov. S ohľadom na stále sa zvyšujúce nároky kladené na sociálnych pracovníkov sa supervízia stala súčasťou odbornej praxe za účelom skvalitňovania výkonu sociálnej práce. ¹⁶

Supervíziu môže podľa zákona č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov vykonávať fyzická osoba, ktorá má vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa (Mgr.) zo spoločenskovedných odborov, zdravotníckych odborov, vybraných pedagogických a teologických vied, minimálne 5-ročnú prax po ukončení vysokoškolského vzdelania II. stupňa, a to priama práca s klientom, pedagogická prax na vyššej odbornej alebo vysokej škole vzdelávajúcej v oblasti sociálnej / sociálne zdravotnej starostlivosti alebo 5 rokov v riadiacej pozícii a absolvovaných minimálne 10 hodín supervízie za posledné dva roky (dokladovaných akreditovaným supervízorom) a absolvovala odbornú akreditovanú prípravu supervízora v oblasti sociálnej práce alebo poradenskej práce v rozsahu najmenej 250 hodín. ¹⁷

Cieľom supervízie v sociálnej práci je pomôcť sociálnym pracovníkom hľadať možnosti pri riešení problémov svojich klientov, skvalitňovať svoju prácu, vzdelávať sa, vyvarovať sa chybám, a taktiež predchádzať syndrómu vyhorenia. Miera úspešnosti supervízie závisí aj od osobnosti supervízora, ktorý by mal byť pre supervidovaného nielen dobrým učiteľom, ale mal

¹⁵ MATOUŠEK, O. 2008. *Slovník sociální práce*. 2. preprac. vyd. Praha: Portál, 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

¹⁶ 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., 207 s. ISBN 978-80-971445-0-0

¹⁷ Zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

by mu vedieť aj poradiť pri riešení životnej situácie klienta. To znamená, že by sa mal vedieť orientovať v supervíznych intervenciách a vedieť ich použiť. Základom dobrej spolupráce medzi supervízorom a supervizantom je vzťah založený na dôvere, ktorý supervidovanému dodá pocit bezpečia a otvorenosti v komunikácii.

Supervízia vedie k osobnostnému rozvoju, rozvíja sebareflexiu, minimalizuje chyby pri pomáhaní klientom a predovšetkým zabezpečuje profesionálnu podporu. Supervizant pracuje pod dohľadom supervízora za účelom zlepšenia jeho profesijných schopností, ktoré vedú k poskytovaniu účinnejšej pomoci klientom. Ide o učenie na základe vlastných skúseností pri riešení problémov klienta, hľadani možností riešenia, ktoré supervidovaný konzultuje so supervízorom. Táto metóda vedie na jednej strane k zvyšovaniu kompetencií sociálnych pracovníkov, a na strane druhej chráni samotných klientov pred nekompetentným zásahom pomáhajúceho.

Supervízia je preventívne protiopatrenie pred syndrómom vyhorenia. Supervízia dokáže podporiť, stmeliť a zefektívniť pracovný kolektív, či komunikáciu. Zlepšuje prácu s klientom, pomáha neupadať do stereotypu a rozvíjať profesijné zručnosti a vedomosti.¹⁸

„ Supervízia je systematická odborná vedená reflexívna interakcia ľudí smerujúcich k prehĺbeniu kvality práce v určitej pracovnej oblasti. Je uskutočnená na bázy kontraktu medzi zadávateľom supervízie, supervízorom a účastníkmi supervízie a z nej sa odvíjajúceho pracovného spojenectva. Zameriava sa na konkrétne možnosti pracovných postojov, postupov a vzťahov s realizáciou profesionálnych hodnôt a cieľov v pracovnej situácii. “¹⁹

Sociálny pracovník supervíziu môže použiť ako dobrý nástroj pre svoj rozvoj a môže sa vďaka nej dozvedieť o iných možnostiach riešenia klientovho problému. Je považovaná za najlepší prostriedok vzdelávania, ale aj lepšie zvládanie a kontrolovanie práce s klientom.²⁰

Pri supervíznom stretnutí sa ovplyvňujú tri strany ako supervízor, supervidovaný pracovník a organizácia. Všetky kontrakty medzi týmito tromi stranami sú vyvážené. Supervízne stretnutie sa má vykonávať na presne dopredu stanovenom mieste, ktoré bude pokojné, pohodlné a prispôbené potrebám ako supervízora, tak aj supervidovaných pracovníkov. Sedenia supervízie riadi supervízor. Supervízia by sa mala robiť v každej jednej organizácii a byť v pravidelnej náplni práce, aby ako nástroj bola využívaná pri prevencii syndrómu vyhorenia. Na dosahovanie dobrých výsledkov a zároveň pracovne rásť v rámci svojho povolania je dôležité mať záujem o supervíziu. Jej odborná činnosť pod vedením kvalifikovaného supervízora pomáha a posilňuje pracovníka alebo aj skupinu pracovníkov v pomáhajúcich profesiách, v našom prípade sú to sociálni pracovníci, aby sa dosiahli ciele danej organizácie. Jedná sa o profesionálne, organizačné alebo osobné ciele, ktoré sa týkajú napredovania a zlepšovania kvality práce a riešenie problémov, ktoré vznikajú medzi kolegami.

Supervízia je ako prostriedok pri prevencii syndrómu vyhorenia účinná a funkčná, pretože pomáha pracovníkov k lepším výkonom, väčšej profesionalite a snaží sa, aby

¹⁸ VENGLÁŘOVÁ, M. 2007. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Praha: Grada, 96 s. ISBN 978-80-247-2170-5.

¹⁹ HAVRDOVÁ, Z.: 2013. *Supervíze*. In: MATOUŠEK, O. - KŘIŠŤAN, A., ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-0366-7.

²⁰ SCHAVEL, M. – TOMA, M. 2010. *Základy supervízie a supervízia v praktickej výučbe v sociálnej práci*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, Bratislava, 193 s. ISBN 978-80-89271-87-0

pracovníci boli stále motivovaní pri práci s klientom a chceli sa neustále zlepšovať, či plniť svoje ciele. Bez supervízie, ktorá by sa mala využívať pravidelne by sociálni pracovníci pracujúci v sociálnych službách neboli schopní robiť svoju prácu dlhodobo a na takej profesionálnej úrovni ako sa od nich vyžaduje.

Prevenencia syndrómu vyhorenia v kontexte supervízie

Zákon o sociálnych službách č. 448/2008 Z. z. za účelom zvýšenia kvality poskytovaných sociálnych služieb a odbornej úrovne zakotvuje povinnosť pre poskytovateľov sociálnych služieb v určených druhoch týchto služieb mať vypracovaný program a realizáciu supervízie. Schavel uvádza, že výskumom, ktorý realizoval na Slovensku medzi supervízormi s cieľom zistenia ich odhadu výskytu syndrómu vyhorenia u odborných zamestnancov v zariadeniach sa preukázalo, že k prvým trom profesiám pomáhajúcich profesionálov v zariadeniach sociálnych služieb, u ktorých supervízori najčastejšie zaznamenávajú výskyt syndrómu vyhorenia patria: opatrovatelia (88,17%), sociálni pracovníci (64,52%) a potom sestry (44,09%). Syndróm vyhorenia býva tak často témou ich supervízie, ktorou zároveň vytvárajú predpoklady pre jeho predchádzanie alebo zmierňovanie.²¹

Z výskumu Kuzyšina realizovaného pred pandémiou vyplynulo, že najviac mali možnosť zúčastniť sa supervízie odborní zamestnanci, sociálni pracovníci raz ročne (48,64%) a dvakrát ročne (25,67%), pričom títo aj potom disponujú nižšou mierou ohrozenia vyhorením naproti tým, ktorí sa supervízie nezúčastňujú. Supervízia sa výskumom potvrdila ako dôležitý nástroj psychohygieny na pracovisku. Dôležitým faktorom v súvislosti s jej psychohygienickým efektom je periodicita konania. Taktiež výskumom bolo zistené, že sú to práve kolegovia a kolegyne, s ktorými sa pomáhajúci pracovníci najčastejšie radia a konzultujú svoje pracovné oblasti, problémy (82,31%).²²

ZÁVER

Sociálni pracovníci patria k profesiám, ktoré zažívali straty, traumy, stres poskytovaním sociálnych služieb svojim klientom, ktorí boli v emocionálnej núdzi v dôsledku pandémie COVID-19, pričom rovnakú traumy a stres zažívali aj vo svojich osobných životoch. Pripravenosť sociálnych pracovníkov reagovať na rozsiahle psycho-sociálne potreby klientov spojených s pandémiou znamená, že si musia byť aj sami vedomí profesionálneho a osobného dopadu, ktorý prežívali v tejto situácii a odporúčaním je, aby niečo zo svojho času vždy venovali aj sami sebe, svojej psychohygiene. Správnou prevenciou vieme vzniku syndrómu vyhorenia predísť a v každej fáze pri uvedomení si jeho rozvoja, vieme s ním bojovať, okrem poslednej fázy, kedy už človeka syndróm vyhorenia úplne zlomí. Uvedomenie si prípadnej potreby pomoci, hraníc svojej kapacity, ochoty zmeniť životné priority sú riešením ako si udržať rovnováhu a spokojnejší život.

²¹ SCHAVEL, M. 2018. Význam supervízie na predchádzanie syndrómu vyhorenia v zariadeniach sociálnych služieb z pohľadu supervízorov. In *Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*. [online]. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2018

²² KUZYSIN, B. 2018. Vplyv supervízie na predchádzanie alebo zmierňovanie syndrómu vyhorenia u odborných zamestnancov zariadení sociálnych služieb. In *Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*. [online]. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2018.

POUŽITÁ LITERATÚRA

- BÉREŠOVÁ, A. 2018. Syndróm vyhorenia sociálnych pracovníkov – teória a empirické zistenia. In *Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*. [online]. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2018. [citované 2021-11-25]. ISBN 978-80-8132-193-1, s. 41-50. Dostupné na internete: <<https://vssvalzbety.sk/userfiles/Pracoviska/Detasovane%20pracoviska/DP%20sv.%20Patra%20Pia%20Piestany/PodobysupervzieaprevenciaSV-zbornikPIEANY2018-5.11.2018.pdf>>
- FONTANA, D. 2016. *Stres v práci a v živote: jak ho pochopit a zvládat*. Praha: Portál, s.184 ISBN 978-80-262-1033-7.
- HAVRDOVÁ, Z.: 2013. *Supervize*. In: MATOUŠEK, O. - KŘIŠŤAN, A., ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-0366-7.
- HELLER, V. 2020. *Pandemie od starověku po současnost*. Praha: Petrklíč s. r. o., 133 s. ISBN 978-80-7229-810-5.
- HRICOVÁ, M. – NEZKUSILOVÁ, J. - MESÁROŠOVÁ, M. 2017. Negatívne dôsledky vykonávania pomáhajúcej profesie u sociálnych pracovníkov. In *Prohuman*. [online]. 2017-05-09. [citované 2021-11-20]. Dostupné na internete: <<https://www.prohuman.sk/socialna-praca/negativne-dosledky-vykonavania-pomahajucej-profesie-u-socialnych-pracovnikov>>. ISSN 1338-1415.
- JANDOUREK, J. 2007. *Sociologický slovník*. Praha: Portál, 288 s. ISBN 978-80-7367-269-3.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 2012. *Horieť, ale nevyhorieť*. Bratislava: Karmelitánske nakladateľstvo, 214 s. ISBN 978-80-8135-003-0
- KÖVEROVÁ, M. 2018a. Vykonávaná starostlivosť o seba ako prediktor zadost'učinenia a únavy z pomáhania. In KÖVEROVÁ, M. – MESÁROŠOVÁ, M. (Eds.) *Pomáhajúce profesie a starostlivosť o seba z pohľadu psychológie a sociálnej práce*. Recenzovaný vedecký zborník. [online]. Košice: FF UPJŠ, 2018. [citované 2021-05-01]. s. 46-53. Dostupné na internete: <<https://unibook.upjs.sk/img/cms/2018/ff/pomahajuce-profesie-web.pdf>>.
- KÖVEROVÁ, M. 2018b. Zát'az v práci, jej zdroje a spôsoby zvládania u pomáhajúcich profesionálov. In KÖVEROVÁ, M. – MESÁROŠOVÁ, M. (Eds.) *Pomáhajúce profesie a starostlivosť o seba z pohľadu psychológie a sociálnej práce*. Recenzovaný vedecký zborník. [online]. Košice: FF UPJŠ, 2018. [citované 2022-01-09]. s. 135-145. Dostupné na internete: <<https://unibook.upjs.sk/img/cms/2018/ff/pomahajuce-profesie-web.pdf>>.
- KUZYŠIN, B. 2018. Vplyv supervízie na predchádzanie alebo zmierňovanie syndrómu vyhorenia u odborných zamestnancov zariadení sociálnych služieb. In *Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*. [online]. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2018. [citované 2022-11-25]. ISBN 978-80-8132-193-1, s. 20-27. Dostupné na internete: <

- <https://vssvalzbety.sk/userfiles/Pracoviska/Detasovane%20pracoviska/DP%20sv.%20Patra%20Pia%20Piestany/PodobysupervzieaprevenciaSV-zbornkPIEANY2018-5.11.2018.pdf> >
- KUZYŠIN, B. 2020. *Špecifická supervízie v sociálno-právnej ochrane detí*. Prešov: Vydavateľstvo Prešovskej univerzity, 132 s. ISBN 978-80-555-2543-3
- LUKÁČOVÁ, L. – ŽIAKOVÁ, E. 2018. *Rizikové a preventívne faktory syndrómu vyhorenia v pomáhajúcich profesiách*. Košice: FF UPJŠ, 89 s. ISBN 978-80-8152-634-3.
- LUKÁČOVÁ, S. – PAĽUN, M. 2018. Syndróm vyhorenia u sociálnych pracovníkov. In *Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*. [online]. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2018. [citované 2022-11-04]. ISBN 978-80-8132-193-1, s. 210-220. Dostupné na internete: < <https://vssvalzbety.sk/userfiles/Pracoviska/Detasovane%20pracoviska/DP%20sv.%20Patra%20Pia%20Piestany/PodobysupervzieaprevenciaSV-zbornkPIEANY2018-5.11.2018.pdf> >
- MARTÍNEZ-LÓPEZ, J. Á. – LÁZARO-PÉREZ, C. – GÓMEZ-GALÁN, J. 2021. Predictors of Burnout in Social Workers: The COVID-19 Pandemic as a Scenario for Analysis. In *Int. J. Environ. Res. Public Health*. [online]. 18(10): 5416. 2021-05-19. [citované 2022-09-17]. Bazilej/Švajčiarsko: MDPI. Dostupné na internete: < <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8158736/pdf/ijerph-18-05416.pdf> >.
- MATOUŠEK, O. 2008. *Slovník sociální práce*. 2. preprac. vyd. Praha: Portál, 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
- McFADDEN, P. 2015. *Measuring burnout among UK social workers. A community Care study*. [online]. Queen's University Belfast, 2015. [citované 2022-10-25]. Dostupné na internete: < <https://www.qub.ac.uk/sites/media/Media,514081,en.pdf> >.
- MESÁROŠOVÁ, M. a kol. 2017. *Starostlivosť o seba a dôsledky vykonávania pomáhajúcich profesií*. Košice: FF UPJŠ, 150 s. ISBN 978-80-8152-571-1.
- MESÁROŠOVÁ, M. a kol. 2019. *Starostlivosť o seba u pomáhajúcich profesií*. Košice: ŠafárikPress, 186 s. ISBN 978-80-8152-743-2.
- NEBORÁSKOVÁ, J. 2022. *Vplyv pandemickej situácie na vyčerpanie a riziko vzniku syndrómu vyhorenia u sociálnych pracovníkov v zariadeniach sociálnych služieb v Bratislavskom kraji*. Diplomová práca. VŠZaSP sv. Alžbety.
- MOJŽÍŠOVÁ, A. 2008. *Kapitoly sociální práce v praxi*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, ISBN 978-80-7394-074-4
- MPSVaR SR. 2020a. *11 fakúlt vysokých škôl a ministerstvo sa prvýkrát stali partnermi pre spoluprácu v zariadeniach sociálnych služieb*. [online]. 2020-11-16. [citované 2021-08-26]. Dostupné na internete: < <https://www.employment.gov.sk/sk/informacie-media/aktuality/11-fakult-vysokych-skol-ministerstvo-prvykrat-stali-partnermi-spolupracu-zariadeniach-socialnych-sluzieb-case-mim.html> >.

- MPSVaR SR. 2020b. *Pomáhame nocľahárňam, zariadeniam pre ľudí bez domova*. [online]. 2020-11-06. [citované 2021-09-04]. Dostupné na internete: <<https://www.employment.gov.sk/sk/informacie-media/aktuality/pomahame-noclaharnam-zariadeniam-ludi-bez-domova.html>>.
- NASW. 2021. *Coronavirus (COVID-19): 8 Ethical Considerations for Social Workers*. [online]. Washington, 2021. [citované 2022-09-01]. Dostupné na internete: <<https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Ethics-Education-and-Resources/Ethics-8/Coronavirus-8-Ethical-Considerations-for-Social-Workers>>.
- PEINADO, M. – ANDERSON, K. N. 2020. Reducing social worker burnout during COVID-19. In *International Social Work*. [online]. USA: SAGE Publishing, 2020, 63/6. [citované 2022-07-18]. s. 757-760. Dostupné na internete: <<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0020872820962196>>. ISSN 1461-7234.
- SCHAVEL, M. 2018. Význam supervízie na predchádzanie syndrómu vyhorenia v zariadeniach sociálnych služieb z pohľadu supervízorov. In *Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*. [online]. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2018. [citované 2022-05-19]. ISBN 978-80-8132-193-1, s. 6-19. Dostupné na internete: <<https://vssvalzbety.sk/userfiles/Pracoviska/Detasovane%20pracoviska/DP%20sv.%20Patria%20Pia%20Piestany/PodobysupervzieaprevenciaSV-zbornikPIEANY2018-5.11.2018.pdf>>
- 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., 207 s. ISBN 978-80-971445-0-0
- SCHAVEL, M. – TOMA, M. 2010. *Základy supervízie a supervízia v praktickej výučbe v sociálnej práci*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, Bratislava, 193 s. ISBN 978-80-89271-87-0
- SLOVENSKÁ KOMORA SP A ASP. 2021. *Stanovisko k etickým otázkam sociálnej práce počas pandémie koronavírusu a ochorenia COVID-19 (12 odporúčaní)*. [online]. Bratislava, 2021-03-30. [citované 2022-08-03]. Dostupné na internete: <http://socialnapraca.sk/wp-content/uploads/2021/05/Pandemia-a-eticke-otazky-profesie-SP_FINAL.pdf>.
- TRUELL, R. 2020a. *As social workers work through the covid 19 crisis we work towards a better world*. [online]. Rheinfelden, Switzerland: IFSW, 2020-03-26. [citované 2022-08-29]. Dostupné na internete: <<https://www.ifsw.org/as-social-workers-work-through-the-covid-19-crisis-we-work-towards-a-better-world/>>.
- TRUELL, R. 2020b. *The social work response to COVID-19 – six months on: Championing changes in services and preparing for long-term consequences*. [online]. Rheinfelden, Switzerland: IFSW, 2020-07-01. [citované 2022-10-30]. Dostupné na internete: <<https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/07/2020-07-01-SW-Response-to-COVID-19-Six-Months-On.pdf>>.

ÚVZ SR. 2020. *Pandemický plán pre prípad pandémie v Slovenskej republike*. [online]. 2020-08-11. [citované 2021-08-21]. Dostupné na internete: <https://korona.gov.sk/wp-content/uploads/2020/08/pandemicky_plan_pre_pripad_pandemie_v_slovenskej_republike.pdf>.

VENGLÁŘOVÁ, M. 2007. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Praha: Grada, 96 s. ISBN 978-80-247-2170-5.

VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. 2011. *Sestry v nouzi. Syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. Praha: Grada Publishing, a. s., 184 s. ISBN 978-80-247-3174-2.

Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

Kontakt na autorky

doc. PhDr. Katarína Bundzelová, PhD.

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave, n. o.
katarina.bundzelova@gmail.com

PhDr. Neborásková Janette

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave, n. o.
doktorand

APLIKÁCIA MEDIAČNÝCH TECHNÍK V SUPERVÍZII

APPLICATION OF MEDIATION TECHNIQUES IN SUPERVISION

Dolanská Renáta

Abstrakt: Príspevok sa zaoberá aplikáciou mediálnych techník v supervízii, s cieľom zlepšiť proces učenia a profesionálneho rozvoja supervízorov a ich zverencov. V úvodnej časti sú predstavené základné pojmy a teoretické rámce supervízie a mediácie, pričom sa zdôrazňuje význam efektívnej komunikácie a reflexie v supervíznom procese. Následne sú analyzované rôzne mediálne techniky, ako sú vizuálne nástroje, digitálne platformy a interaktívne metódy, a ich prínos pre zlepšenie vzťahov a podporu spolupráce. Príspevok tiež obsahuje praktické príklady a case studies, ktoré ilustrujú úspešnú implementáciu týchto techník v rôznych prostrediach. Záverečná časť sa zameriava na výzvy a odporúčania pre budúcu prax, pričom sa podčiarkuje potreba kontinuálneho vzdelávania a adaptácie na dynamické zmeny v oblasti supervízie. Cieľom príspevku je poskytnúť supervízorom a odborníkom v oblasti mediácie inšpiratívne nástroje a stratégie, ktoré prispievajú k efektívnejšiemu a harmonickému supervíznomu procesu.

Kľúčové slová: Mediácia. Supervízia. Techniky. Aplikácia. Prax.

Abstract: This article addresses the application of media techniques in supervision, aimed at improving the learning process and professional development of supervisors and their mentees. The introductory section presents the basic concepts and theoretical frameworks of supervision and mediation, emphasizing the importance of effective communication and reflection in the supervisory process. Subsequently, various media techniques are analyzed, such as visual tools, digital platforms, and interactive methods, along with their contribution to enhancing relationships and supporting collaboration. The article also includes practical examples and case studies that illustrate the successful implementation of these techniques in various settings. The concluding section focuses on the challenges and recommendations for future practice, highlighting the need for continuous education and adaptation to dynamic changes in the field of supervision. The goal of this article is to provide supervisors and mediation professionals with inspiring tools and strategies that will contribute to a more effective and harmonious supervisory process.

Keywords: Mediation. Supervision. Techniques. Application. Practice.

ÚVOD

V súčasnom dynamickom a často stresujúcom prostredí, v ktorom sa realizuje profesionálna supervízia, zohráva efektívna komunikácia kľúčovú úlohu. Mediačné techniky sa stávajú stále dôležitejším nástrojom, ktorý pomáha facilitátorom a supervízorom efektívne riešiť konflikty, zlepšovať tímovú spoluprácu a podporovať rozvoj jednotlivcov. Cieľom tohto príspevku je preskúmať rôzne mediačné techniky, ich aplikáciu v supervíznej praxi a prínosy, ktoré prinášajú pre profesionálne vzťahy. V nasledujúcich odsekoch sa zameriame na konkrétne metódy a prístupy, ktoré môžu supervízori využiť na zlepšenie atmosféry v tíme a na podporu otvoreného dialógu medzi jeho členmi.

Tajomstvá mediácie



Richards, Payne a Sheppherd²³ ju doplnili štvrtú funkciu supervízie – mediačnú. Mediácia v supervízii bola opísaná ako proces zastupovania zamestnaneckých potrieb voči vyššiemu manažmentu, vyjednávacie koordinovanie služieb a objasnenie úloh a role tímu k ostatným zložkám mimo organizácie (spolupracujúcim, pôsobiacim a ovplyvňujúcim chod organizácie a pod.). Tento štvorfunkčný pohľad bol použitý Morrisonom (2005, s. 32) pri jeho definovaní supervízie: „Supervízia je proces, pri ktorom je jednému pracovníkovi organizáciou zverená zodpovednosť za prácu s iným pracovníkom (pracovníkmi), aby boli splnené určité organizačné, profesijné a osobné ciele, ktorých spoločným cieľom je dosiahnuť čo najlepšie výsledky pre užívateľov služieb. Tieto ciele alebo funkcie sú: 1. príslušný zodpovedný výkon (manažérska/normatívna funkcia), 2. ďalší profesijný rozvoj (vzdelávacia/formatívna funkcia), 3. osobná podpora (podporná/restoratívna funkcia), 4. zapojenie jednotlivca do organizácie (mediačná funkcia).

Výrazne však do popredia vystupuje podporná funkcia, ktorá sa objavuje nielen ako prvok potrebný pre ďalší profesionálny rast z pohľadu potrieb supervidovaného, ale aj z pohľadu jej poskytovania supervízorom. Vzdelávacia (formatívna) funkcia supervízie je tiež v odpovediach výrazne citelná, keď výpovede participantov a participantiek korešpondujú s vyššie uvedenými cieľmi vzdelávacej funkcie supervízie. Administratívna a mediačná funkcia sa objavuje viac-menej „skryto“, explicitne nepomenovaná, keď odpovede obsahovo naplňajú zmysel týchto funkcií (vzhľadom k zloženiu skupín a obsahu výpovedí však mediačnú funkciu nachádzame výnimočne a to najmä v prípadoch, keď participanti a participantky svoje odpovede spájali s koordinovaním služieb, so spolupracujúcimi organizáciami, ktoré pôsobia a ovplyvňujú chod organizácie a pod.), najmä ak svoje výsledky práce konfrontujú s potrebami organizácie, zachovávaním dobrých štandardov práce, zvyšovaním kvality poskytovaných služieb a tým aj naplňaním profesijných hodnôt. Odpovede participantov a participantiek sa jednoznačne prekrývajú s cieľmi supervízie, ktoré sú zadefinované v rôznych literárnych prameňoch (pozri vyššie), za najviac hodnotné možno považovať identifikované dve roviny – profesijnú a psychologickú s jej jednotlivými oblasťami, ktoré triedime vyššie. Vo výpovediach je výrazne citelný rozmer financovania profesie, ktoré je z tohto hľadiska značne poddimenzované, a tým napríklad aj potvrdenie významu supervízie v zmysle budovania motivácie a pozitívneho vzťahu k práci.²⁴

Supervízor je roli mediátora nedorozumení či komunikačných problémov. Jeho mediačná pozícia pritom nemusí byť len medzi vedením a zamestnancami organizácie, ale aj medzi rôznymi skupinami zamestnancov či vo vzťahu ku klientom a klientkam. Zameranie v rámci tohto modelu supervízie sa týka rôznych aspektov fungovania organizácie, ktoré sú vnímané buď zo strany vedenia, alebo zamestnancov organizácie ako problematické. Pozornosť môže byť zameraná na vzájomné vyjasnenie očakávaní medzi vedením a zamestnancami, prípadne na riešenie nedorozumení medzi vedením a zamestnancami. Ako špecifickú tému v rámci tohto modelu supervízie jeden z participantov pomenoval „pocit nedostatočného ocenenia a ohodnotenia“ (P13) zo strany pracovníkov a pracovníčok organizácie. Ďalšou supervíznou

²³ Richards, Payne a Sheppherd 1990. In: VASKA, L., ČAVOJSKÁ, K. 2012. Supervízia u začínajúcich profesionálov vo výkone sociálnej práce

²⁴ VASKA, L., ČAVOJSKÁ, K. 2012. Supervízia u začínajúcich profesionálov vo výkone sociálnej práce s.26

témou alebo zameraním supervízie je spolupráca medzi pracovníkmi a pracovníčkami alebo jednotlivými zložkami, respektíve zlyhávania tejto spolupráce alebo jej nedostatok. Zameranie v tomto prípade môže smerovať aj na iné témy, ktoré sú identifikované ako problematické v rámci iných supervíznych modelov.²⁵

Mediačná funkcia je historicky v poradí druhou najmladšou funkciou identifikovanou v supervízii v pomáhajúcich profesiách (najmä v sociálnej práci), ktorú k trom pôvodným funkciám (riadiacej, vzdelávacej a podpornej) doplnili autori Richards, Payne a Shepperd (1990 in: Wonnacott, 2012). Za najmladšiu funkciu možno považovať transformatívnu funkciu, ktorú v ostatných rokoch niektorí autori pridávajú k predchádzajúcim štyrom funkciám v kontexte transformatívnej (supervíznej) praxe v pomáhajúcich profesiách (Weld, 2012). Podľa Weldovej (2012) táto funkcia umožňuje pracovníkovi zapojiť sa do osobných a profesionálnych zmien. Autorka vidí zásadné posuny pri využívaní tejto funkcie v kontexte prospešnosti pre nás ako jednotlivcov, ľudí, pre ktorých pracujeme, pre naše profesie, naše tímy, naše organizácie a aj pre širšiu spoločnosť. Transformačná práca privádza reflexívnu prax na miesto pozorovateľného konania, pričom zmena, ktorá nastane, má za následok zvrät v správaní a myslení, ktorý človeka posunie novým smerom. Nevytvára len pauzu, po ktorej sa normálna funkcia neskôr obnoví. Narúša zabehnuté a vytvára zásadný posun v spôsoboch práce.²⁶

Mediačná funkcia pomáha riešiť konflikty medzi klientom a organizáciou, konflikty vnútri organizácie a pod. Pri uplatňovaní mediačnej funkcie je nevyhnutné dbať na dodržiavanie etických princípov v práci supervízora. Sprostredkovanie mediačnej funkcie najmä vo vzťahu k manažmentu subjektu nesmie viesť k poškodzovaniu a znevýhodňovaniu supervidovaného jednotlivca alebo pracovného tímu. Supervízor by mal podporovať riešenie niektorých požiadaviek, námetov a podnetov na skvalitnenie fungovania subjektu v prospech klienta ako odberateľa sociálnych služieb.²⁷

1. Mediátor nie je expertom na život svojho klienta ale Mediátor je expertom na proces mediácie.

Tento výrok zdôrazňuje kľúčovú úlohu mediátora v procese mediácie. Mediátor skutočne nie je odborníkom na osobné problémy alebo situácie svojich klientov, ale jeho silou je ovládanie procesu mediácie a schopnosť facilitovať komunikáciu medzi stranami. Mediátor sa zameriava na vytvorenie bezpečného a neutrálneho prostredia, kde si účastníci môžu otvorene vyjadriť svoje názory a pocity. Týmto spôsobom pomáha klientom nachádzať spoločné riešenia a dosahovať dohody, ktoré sú pre obidve strany prijateľné. Tento prístup umožňuje mediátorovi zostať nestranným, čo je zásadné pre úspech mediácie. Klienti majú pocit, že ich hlasy sú vypočuté, a môžu sa aktívne podieľať na hľadaní riešení. Mediátor tak slúži ako vodič procesu, pričom rešpektuje jedinečné situácie a potreby každého klienta.

²⁵ VASKA, L., GREGOROVÁ, A.B., VRŤOVÁ, J. 2020. Modely supervízie organizácie

²⁶ Porov. 2020 s. 121.

²⁷ Žiaková, eds., 2017, s. 153

Technika:

PRÁCA V SKUPINÁCH: ZADANIE PRE ÚČASTNÍKOV

- ☐ Vytvorte 2 skupiny: **Skupina A, Skupina B**
- ☐ SKUPINA A – zostáva sedieť v miestnosti
- SKUPINA B – opúšťa miestnosť
- Každé skupine dá lektorka inú úlohu.
- Skupina ako celok splní úlohu len vtedy, ak zadanie splnia všetci členovia skupiny.

Podarí sa obom skupinám splniť svoju úlohu ?

1. **Mediácia nie je pre každého.** Kľúčovou / určujúcou „ingredienciou“ mediácie Je „štipka“ dobrej vôle u každej zo strán sporu. Kde je vôľa – tam je cesta

Komentár vystihuje jednu z hlavných súčastí mediácie – ochotu oboch strán spolupracovať a hľadať riešenie. Mediácia je proces, ktorý môže byť veľmi efektívny, ak sú všetci zúčastnení otvorení dialógu a majú záujem o dosiahnutie zmieru.

„Štipka“ dobrej vôle je naozaj kľúčová, pretože bez nej môže byť ťažké dosiahnuť akýkoľvek pokrok. Ak jedna alebo obidve strany nemajú záujem o dohodu, mediácia sa môže zmeniť na zbytočné úsilie. Týmto spôsobom je dôležité, aby mediátor dokázal vytvoriť prostredie, v ktorom sa strany cítia bezpečne a sú motivované hľadať kompromis.

Súhlasím s tvrdením, že „kde je vôľa – tam je cesta“. V situáciách, kde existuje ochota a snaha o porozumenie, môže mediácia viesť k pozitívnym výsledkom a obnoveniu vzťahov.

2. Princípy mediácie

1. Dobrovoľnosť
2. Dôvernoscť
3. Dôvera
 1. Čo rozumiete pod pojmami „diskrétnosť“, „dôvernoscť“, „dôvera“ ?
 2. Čo je úlohou mediátora z hľadiska zachovania diskrétnosti ?
 3. Ako je diskrétnosť garantovaná zákonom ?
4. Neutralita, nezávislosť a nestrannosť mediátora
5. Orientácia do budúcnosti
6. Rešpekt, slušnosť, viesť k tolerancii, pochopenie odlišností
7. Zmena súperenia na spoluprácu
8. Hľadanie nových možností riešenia
9. Prevzatie zodpovednosti
10. Ukončenie vo forme „win – win“

3. Autenticita mediátora, každý mediátor je jedinečný

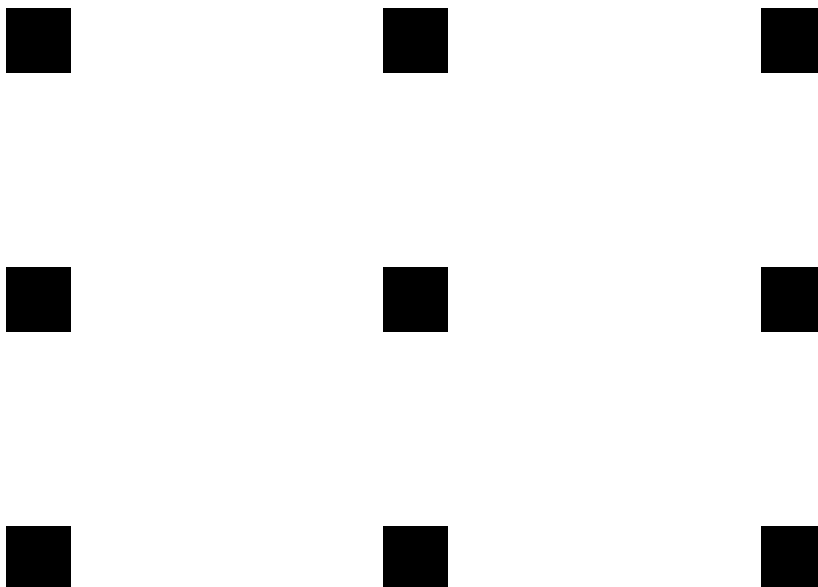
Autenticita mediátora je kľúčovým aspektom jeho práce. Každý mediátor má svoj vlastný štýl, prístup a spôsob, akým sa vyrovnáva s konfliktmi. Táto jedinečnosť mu umožňuje prispôbiť sa rôznym situáciám a individuálnym potrebám strán, ktoré sa zúčastňujú na mediácii. Autentický mediátor dokáže vytvoriť dôveru a bezpečné prostredie, v ktorom sa

účastníci cítia komfortne a otvorene. Jeho schopnosť byť sám sebou a prejavovať empatiu a porozumenie je neoceniteľná v procese riešenia konfliktov. Každý mediátor tak prispieva k procesu mediácie svojou osobnosťou a skúsenosťami, čo robí každý mediátor unikátnym v jeho prístupe k riešeniu sporov.

Predpoklady pre profesionálny výkon mediácie

- ☐ osobnostné predpoklady
- ☐ odborné predpoklady – odborné znalosti
- ☐ schopnosť doviesť strany k vzájomnej dohode – zručnosti získané výcvikom a hlavne praxou
- ☐ Predpoklad úspešnosti mediátora: ODVAHA + kombinácia jeho odborných znalostí, schopností, skúseností, osobnostných kvalít, intuitívnej tvorivosti a komunikačných zručností.

4. Umenie spojiť všetky bodky jedným ťahom



Zadanie: Úloha "Umenie spojiť všetky bodky jedným ťahom" je klasická logická úloha, ktorá zobrazuje viac bodiek usporiadaných v určitých vzoroch a cieľom je ich spojiť jedným ťahom bez zdvíhania pera alebo prekročenia existujúcich čiar. Tu je príklad, ako túto úlohu môžete riešiť:

Určte bodky usporiadané do tvaru štvorca.

Začnite ťah: Začnite ťah z jedného z rohov štvorca.

Pokračujte: Pokračujte ťahom cez všetky bodky tak, aby ste sa dostali k ďalšiemu bodu, pričom sa snažte vyhnúť zdvíhaniu pera.

Využite priestor: Ak sa dostanete k hranici bodiek, nezabudnite, že môžete ísť mimo "hranice" usporiadania bodiek, aby ste spojili všetky.

5. Vždy je niečo – čo nás spája

V kontexte mediácie je veľmi silný a dôležitý. Naznačuje, že aj v situáciách konfliktu alebo nezhody existujú spoločné hodnoty, záujmy alebo ciele, ktoré môžu slúžiť ako základ pre porozumenie a spoluprácu.

Mediácia sa často zameriava na identifikáciu týchto spoločných prvkov, aby sa účastníci konfliktu mohli zamerať na to, čo ich spája, namiesto toho, čo ich rozdeľuje. Tento prístup podporuje empatiu a otvorenosť, čím umožňuje lepšie vyjednávanie a hľadanie riešení, ktoré sú prijateľné pre všetky strany.

Spoločné hodnoty môžu zahŕňať túžbu po pokoji, spravodlivosti, rešpekte alebo dokonca praktické záujmy, ako sú rodina, práca alebo komunita. V konečnom dôsledku tento výrok pripomína, že aj keď sa môžu názory a pocity líšiť, základné ľudské potreby a túžby nás často spájajú a môžu viesť k pozitívnemu riešeniu konfliktu.

6. Metodika mediácie

Metodika mediácie je systematický prístup k riešeniu konfliktov, ktorý sa zameriava na pomoc stranám dosiahnuť vzájomne akceptovateľné riešenie prostredníctvom neformálneho a dobrovoľného procesu. Tu sú niektoré kľúčové aspekty metodiky mediácie:

1. Definícia mediácie

Mediácia je proces, v ktorom nezávislá tretia strana (mediátor) pomáha zúčastneným stranám v konflikte komunikovať a vyjednávať, aby dosiahli dohodu.

2. Fázy mediácie

Mediácia zvyčajne prebieha v niekoľkých fázach:

- Príprava: Zber informácií, výber mediátora a nastavenie podmienok mediácie.
- Otvorenie: Predstavenie procesu mediácie, pravidiel a vytvorenie dôvery.
- Vyjadrenie postojov: Strany majú možnosť vyjadriť svoje názory a pocity.
- Identifikácia záujmov: Mediátor pomáha stranám pochopiť ich skutočné záujmy a potreby.
- Hľadanie riešení: Spoločná práca na generovaní možných riešení.
- Vyhodnotenie a dohoda: Diskusia o navrhnutých riešeniach a dosiahnutie vzájomnej dohody.

3. Úlohy mediátora

Mediátor by mal byť neutrálny, nestranný a podporovať komunikáciu medzi stranami. Jeho úlohou je:

- Udržiavať rovnováhu medzi stranami.
- Podporovať aktívne počúvanie.

DOBRY – OSVEDČENÝ „RECEPT – návod na pečenie“

- ☐ Ingrediencie = princípy mediácie
- ☐ Pomôcky (nástroje) = mediačné techniky
- ☐ Postup = štruktúra.

7. Babičkine tajomstvá

Odkazujú na rôzne praktiky a techniky, ktoré staré generácie používali na riešenie konfliktov a udržanie harmónie v rodine alebo komunite. Tu je niekoľko možných „tajomstiev“, ktoré by mohli byť zahrnuté:

Aktívne počúvanie: Babičky často vedeli, ako počúvať, bez prerušenia a s empatiou. Toto dôležité zručnosť pomáha druhým cítiť sa vypočutí a pochopení.

Mierové budovanie vzťahov: Staré generácie často kládli dôraz na udržiavanie dobrých vzťahov. Môžu sa zamerať na spoločné záujmy a tradície, ktoré spájajú rodinu.

Zohľadnenie pocitov: Babičky vedeli, že je dôležité uznať pocity všetkých zúčastnených strán a pokúsiť sa ich pochopiť.

Návrh kompromisov: Mnohé staré mamy mali talent na vytváranie win-win situácií, kde sa všetky strany cítili spokojné s konečným výsledkom.

Trpezlivosť a čas: Často sa hovorilo, že „čas všetko uzdraví“. Babičky vedeli, že niekedy je potrebné nechať emócie usadiť sa pred tým, ako sa pokúsíte o riešenie konfliktu.

Rituály a tradície: Mnoho rodín má svoje vlastné rituály, ktoré pomáhajú udržiavať harmóniu a posilňovať vzťahy.

8. Úloha pre strany

Každý chvíľku ťahá pítku - motivácia a zapojenie strán do procesu a riešenia

- úloha pre mediátora
- netlačiť na pílu

Diskusia o motivácii a zapojení všetkých strán do procesu riešenia konfliktov. Tu sú niektoré kľúčové body, ktoré by ste mohli zvážiť vo vzťahu k úlohe mediátora a prístupu k riešeniu konfliktov:

Úloha mediátora

Nezávislosť a nestrannosť: Mediátor by mal zostať neutrálny a nemal by favorizovať žiadnu stranu. Jeho úlohou je facilitovať diskusiu a pomôcť stranám nájsť spoločné riešenie.

Vytváranie priestoru na komunikáciu:

Mediátor by mal zabezpečiť, aby sa všetky strany mohli vyjadriť a aby ich názory boli vypočuté. To zahŕňa aktívne počúvanie a povzbudzovanie otvoreného dialógu.

Podpora empatie:

Mediátor môže pomôcť stranám pochopiť pohľad druhej strany a podporiť empatiu, čo môže viesť k lepšiemu porozumeniu a ochote hľadať spoločné riešenia.

Nastavenie pravidiel:

Mediátor by mal stanoviť pravidlá diskusie, aby sa predišlo emocionálnym výbuchom a aby sa udržala konštruktívna atmosféra.

Rešpektovanie tempa: Je dôležité, aby mediátor netlačil na strany, aby rýchlo dosiahli dohodu. Každý môže mať svoj vlastný časový rámec sprevádzajúci v procese.

9. Silný začiatok a záver

Silný začiatok

1. **Vytvorenie dôvery:** Začnite s predstavením seba a vytvorením príjemnej atmosféry. Uistite sa, že všetci účastníci sa cítia pohodlne a sú otvorení dialógu.
2. **Stanovenie pravidiel:** Jasne definujte pravidlá mediácie, aby ste zabezpečili, že diskusia bude rešpektujúca a konštruktívna. Napríklad, každý by mal mať právo hovoriť bez prerušenia.
3. **Ciele mediácie:** Na začiatku je dobré spoločne definovať ciele mediácie, aby všetci účastníci mali jasno v tom, čo chcú dosiahnuť.
4. **Aktívne počúvanie:** Ukážte účastníkom, že ich názory a pocity sú dôležité. Používajte techniky aktívneho počúvania, aby ste vytvorili pocit, že ich názory sú hodnotné.

Silný koniec

1. **Zhrnutie dohodnutého:** Na konci mediácie zhrňte, čo bolo dohodnuté a aké kroky budú nasledovať. Uistite sa, že všetci účastníci rozumejú výsledkom.
2. **Potvrdenie dohôd:** Nechajte účastníkov potvrdiť, že súhlasia s dohodou a sú ochotní ich dodržiavať. To posilňuje zodpovednosť za dohodnuté kroky a zabezpečuje, že všetci sú na rovnakej vlne.
3. **Vyjasnenie ďalších krokov:** Spoločne preberte konkrétne kroky, ktoré budú nasledovať po mediácii. Kto je zodpovedný za ich realizáciu a do kedy by mali byť uskutočnené? Je dôležité mať jasný plán akcie.
4. **Reflexia procesu:** Dajte účastníkom priestor na reflexiu o celom procese mediácie. Môžu sa podeliť o svoje pocity a názory na to, čo fungovalo a čo by sa mohlo zlepšiť v budúcnosti.
5. **Uzavretie:** Na záver mediácie poďakujte všetkým účastníkom za ich účasť a ochotu spolupracovať. Zdôraznite význam otvorenej komunikácie a vzájomného rešpektu pri dosahovaní dohodnutých výsledkov.
6. **Dokumentácia dohody:** Ak je to relevantné, zabezpečte, aby bola dohoda zdokumentovaná a podpísaná všetkými účastníkmi. Týmto spôsobom sa posilní záväzok dodržiavať dohodnuté kroky a zabezpečí sa transparentnosť.
7. **Následná komunikácia:** Naplánujte si, ako a kedy sa účastníci opäť skontaktujú, aby sa uistili, že dohody sú plnené a všetci sú spokojní s priebehom. Týmto spôsobom sa podporí dlhodobá spolupráca a dobré vzťahy.

Týmto spôsobom zabezpečíte silný a efektívny koniec mediácie, ktorý prispeje k uspokojivému riešeniu konfliktu pre všetky zúčastnené strany.

ZÁVER

V súčasnom dynamickom prostredí je efektívna komunikácia a spolupráca kľúčová pre úspech akéhokoľvek tímu. Mediačná technika v supervízii sa ukazuje ako mocný nástroj, ktorý umožňuje nielen riešiť konflikty, ale aj posilniť vzťahy medzi jednotlivými členmi tímu. Jej aplikácia prispieva k otvorenej a transparentnej atmosfére, kde sa názory a pocity účastníkov berú do úvahy, čo vedie k hlbšiemu porozumeniu a zlepšeniu pracovnej dynamiky.

Zavedením mediačných techník do supervízie môžeme dosiahnuť nielen efektívnejšie riešenie problémov, ale aj podporiť osobný a profesionálny rast všetkých zúčastnených. V konečnom dôsledku sa tak vytvára prostredie, v ktorom sa každý cíti vypočutý a cenený, čo je základným predpokladom pre úspešný tím a jeho ciele. Preto by sme mali aktívne hľadať spôsoby, ako tieto techniky implementovať do našich supervíznych procesov a využiť ich potenciál naplno." Tento záver podčiarkuje význam mediačných techník v supervízii a ich prínos pre tímovú prácu a osobný rozvoj.

Použité zdroje

- VASKA, L., ČAVOJSKÁ, K. 2012. *Supervízia u začínajúcich profesionálov vo výkone sociálnej práce*. Výskumná správa. RIS – Vydavateľstvo a tlač, s. r. o., Bratislava. ISBN 978-80-89238-72-9
- VASKA, L., GREGOROVÁ, A.B., VRŤOVÁ, J. 2020. *Modely supervízie organizácie*. BELIANUM. Vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici. ISBN 978-80-557-1806-4
- ŽIAKOVÁ, E. 2018. Rizikové a preventívne faktory syndrómu vyhorenia v pomáhajúcich profesiách. In Köverová, M. & Mesárošová, M. (Eds.). *Pomáhajúce profesie a starostlivosť o seba z pohľadu psychológie a sociálnej práce*. (s. 123-129). Košice: FF UPJŠ v Košiciach.

Kontakt na autorku

JUDr. Renáta Dolanská, PhD.
Advokátska kancelária: Dolanská & partners
Email: partners@dolanska.sk

FUNKCIE SUPERVÍZIE V METÓDACH A TECHNIKÁCH PRAKTICKÉHO VYUŽITIA

SUPERVISION FUNCTIONS IN METHODS AND TECHNIQUES OF PRACTICAL APPLICATION

Hunyadiová Stanislava – Hunyadi Stanislav

Abstrakt

Supervízia vo svojich metódach používa viacero funkcií. Relaxačná funkcia supervízie je špecifickou črtou supervízie v sociálnej práci je operuje v kontexte ekosociálnej paradigmy, to znamená, že je budovaná ako viacúrovňová perspektíva, ktorá obsahuje profesiu (teórie, metódy etc.), osobnosť supervidovaného a osobnosť supervízora, pracovný proces, situácie na pracovisku, životné okolie a širšie životné prostredia, v ktorých sa nachádzajú všetky spomínané úrovne.²⁸ Popri tejto viacúrovňovej perspektíve reflektuje supervízia v sociálnej práci ďalšie dôležité oblasti, medzi ktoré patria starostlivosť o zamestnanca v organizácii prostredníctvom supervízie, jej relaxačnej funkcie ako prevencie syndrómu vyhorenia.

Kľúčové slová: Supervízia. Relaxácia. Prevencia. Syndróm vyhorenia. Techniky.

Abstract

Supervision uses several functions in its methods. The relaxation function of supervision is a specific feature of supervision in social work, it operates in the context of the eco-social paradigm, that is, it is built as a multi-level perspective that includes the profession (theories, methods, etc.), the personality of the supervised and the personality of the supervisor, work process, workplace situations, the living environment and the wider environment in which all the mentioned levels are located. In addition to this multi-level perspective, supervision in social work reflects other important areas, which include the care of the employee in the organization through supervision, its relaxing function as a prevention of burnout syndrome.

Keywords: Supervision. Relaxation. Prevention. Burnout syndrome. Techniques.

ÚVOD

Supervízia vychádza z najznámejšej filozofickej alegórie, dialógu medzi Sokratom a Glaukónom, ktorý opisuje cestu ľudí od predsudkov, nevedomosti ku slobode, vyplývajúcej s poznania, nie iba v zmysle získania vedomostí, ale každodenného života tohto poznania. Sokrates videl ľudskú prirodzenosť optimisticky. Domnieval sa, že prevažná väčšina ľudí si praje konať dobro a zlé činy sú obvykle dôsledkom neznalosti alebo nesprávneho učenia.

²⁸ LEVICKÁ, J. 2020. *Historické kontexty supervízie v sociálnej práci so špecifickým zameraním na supervíziu v školskom prostredí*. In: Vedecké odpovede na aktuálne otázky supervízie v sociálnej práci. Zborník vedeckých štúdií. ISBN 978-80-557-1762-3

Akonáhle človek spozná pravdu, jeho inštinktom je robiť, čo je správne, preto podľa Sokrata poznanie viedlo priamo ku cnosti.²⁹

Aj keď samotná podstata supervízie ostáva stabilná, vývojom v nej nachádzame funkcie, ktoré rozširujú možnosti jej využitia. Medzi nich patrí aj relaxačná funkcia. Podľa výskumu Schavela³⁰ vo využívaní metód a techník v supervíznom procese pri riešení témy syndrómu vyhorenia má relaxačná funkcia s využitím relaxačných techník zastúpenie 39,78%. Zaujímavé sú jeho zistenia, ktoré poukazujú na proces supervízie, ktorý predpokladá pri efektívnom výkone supervízie priestor pre ventiláciu, diskusiu a samotný pravdepodobne v niektorých prípadoch aj nácvik relaxačných techník alebo stratégií súvisiacich s relaxáciou pri predchádzaní syndrómu vyhorenia. Zážitkové hry na potrebu uvedomiť si prítomnosť syndrómu vyhorenia spolu s možnosťou preventívnych stratégií pri predchádzaní syndrómu vyhorenia sú v relaxácii druhoradou ale paralelnou súčasťou. Z výskumu Hunyadiovej³¹ je potvrdenie efektivity a snahy zariadenia pre zamestnancov organizovať relaxačné programy, nakoľko zamestnanci vnímajú potrebu relaxácie, vnímajú fyzickú záťaž starostlivosti o imobilných klientov ako najvýraznejšiu až v 11 prípadoch organizácií z celkového počtu 56.

Relaxačná supervízia môže zahŕňať rovnako podpornú funkciu ako aj vzdelávaciu v supervíznom cykle poskytuje priestor na odhalenie širokej škály vedomostí a zručností využívaných supervízorom i supervidovanými v procesoch premýšľania a zdôvodňovania.³²

Využívané funkcie v supervízii ovplyvňuje množstvo faktorov: platná legislatíva, normy organizácie, prístup prijímateľov a rodinných príslušníkov. Formy, metódy a techniky, modely a prístupy preferované supervízormi; funkcie a prekážky v realizácii supervízie vychádzajú predovšetkým z praxe, očakávaní a tém, ktoré do supervízie prinášajú supervidovaní. Samotná organizácia má neraz požiadavku zaradiť do supervízie relaxáciu s cieľom navnímať aktuálne dianie v organizácii z pohľadu úspechov, ktoré dosiahli, z pohľadu efektivity, ktorá napomáha v procesoch atď.

Relaxačné techniky

Mohli by sme vymenovať nespočetné množstvo faktorov, ktoré ovplyvňujú samotnú supervíziu a kreativita v relaxácii ešte ako „samostatná jednotka“ v oblasti supervízie má ďalšie faktory, ktoré jej realizáciu ovplyvňujú. Zapojiť do relaxačnej supervízie v organizácii kreativitu dokážu len skúsení supervízori a zamestnanci, ktorým môže byť poskytovaná. Najdôležitejšie faktory ovplyvňujúce jej kvalitatívnu úroveň je dôvera k supervízorovi; vzťah ku kreativite; citlivosť v dávkovaní funkcií supervízie; hranice a ich dodržiavanie; kompetentnosť supervízora pre oblasť kreatívnej supervízie; ďalšie vzdelávanie (kurzy, „posilňovačky“ pre supervízorov v praxi a super-supervízie); odvaha a priestor na kreativitu

²⁹ JOHNSON, P. 2016. Sokrates. Barrister, Principal, 160s. ISBN 9788074850820

³⁰ SCHAVEL, M. 2020. Význam supervízie na predchádzanie syndrómu vyhorenia z pohľadu supervízorov. In: Vedecké odpovede na aktuálne otázky supervízie v sociálnej práci. Zborník vedeckých štúdií. ISBN 978-80-557-1762-3

³¹ HUNYADIOVÁ, S. 2019. Aplikčné reflexie supervízií. Teoretické východiská a techniky. Nova Sandec. Nowy Sącz. ISBN 978-83-65196-40-8 s.107

³² MUNRO, E. 2011. The Munro Review of Child Protection: Final Report. A Child-Centred System. London: Department for Education.

v supervízii organizácie; situačná kreativita a jednoduchosť; manažérske postupy ako vhodné kreatívne metódy a techniky v supervízii organizácie s relaxačnou funkciou.³³

Relaxačné techniky sú vhodné pri zvládaní úzkosti, obáv v procese zmien v organizáciách, pri zvýšenej záťaži a pri predchádzaní depresívnym stavom, ale rovnako je možné predchádzať syndrómu vyhorenia. Relaxačné techniky môžu znížiť stres, príznaky a pomáhajú zlepšiť kvalitu života. Rozlíšením pocitov a posilňovaním pocitov ako sú: Radosť. Vášeň. Nadšenie. Pozitívne očakávania. Optimizmus. Nádej. Spokojnosť. Pokora podporujú emocionálny odpočinok. Naopak mentálny nepokoj vyvolávajú pocity: Nuda. Pesimizmus. Frustrácia. Preťaženie. Sklamanie. Pochybnosti. Obavy. Obviňovanie. Znechutenie. Hnev. Pomsta. Nenávisť. Žiarlivosť. Pocit viny, menejcennosti, strach, depresia, bezmocnosť.

Úrovne relaxácie môže supervízor v supervízii využiť v rovine fyzickej, emocionálnej, mentálnej, senzorickej, sociálnej, kreatívnej, spirituálnej.

V supervízii je možné pre relaxačnú funkciu aplikovať prvky expresívnych a činnostných terapií, ktoré sú účinné aj v podpore rastu pomáhajúceho profesionála.

Použité metódy:

Naplnenie cieľa našej vedeckej štúdie má teoretické zameranie, pri jej spracovávaní bola využitá metóda kvalitatívnej obsahovej analýzy.³⁴ Kombinujeme ju s našimi viacročnými praktickými skúsenosťami realizovania relaxačnej funkcie supervízie v organizácii na Slovensku. Obsahovú analýzu komparujeme s textami odborného charakteru autorov, ktorí sa supervízii venujú a prispievajú k jej rozvoju. Odborné texty nám poskytl teoretické východiská pre vymedzenie jednotlivých tém, ktoré sa objavujú v priebehu supervízie organizácie s využitím relaxačnej funkcie ako prevencie syndrómu vyhorenia.

Medzi relaxačné techniky v supervízii zaradujeme vo fyzickej oblasti – pohybovú terapiu. Podľa Kuzyšina³⁵ pomocou pohybu dochádza k zlepšeniu stavu zamestnanca, zmene správania, myslenia, emócií správnym a prijateľným smerom. Medzi pohybovú zaraduje aj tanec.

Techniky fyzickej relaxácie: Chôdza na slepo.

Pohybová technika, ktorá modeluje priestor medzi pomáhajúcim a prijímateľom. Dvojica supervidovaných, ktorá sa vyberie na základe dobrovoľnosti alebo vopred stanoveného kľúča (napr. ak je v skupine rovnaký pomer žien a mužov tak môže byť dvojica žena-muž). Dvojica dostane šatku a rozhodne sa, kto prvý z dvojice bude mať zaviazané oči. Po zaviazaní sa dvojica bude pohybovať v priestore, kde ten kto má šatku bude vedený tak, že ho sprevádzajúci drží, podopiera bez verbálnej komunikácie. V druhej časti ho bude sprevádzať v chôdzi bez fyzickej

³³ VASKA, L. 2021. *Supervízia organizácie*. BELIANUM. Vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici. ISBN 978-80-557-1853-8 s. 85 (citované: 1.11.2024)

³⁴ HENDL, J. (2005). *Kvalitatívny výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál

³⁵ KUZYSIN, B. 2024. *Úvod do expresívnych a činnostných terapií*. PU v Prešove. KEGA 010PU-4/2022. ISBN 978-80-555-3265-3 s. 35

opory, bude ho verbálne navigovať a orientovať v priestore. Po časovom limite 10 minút sa dvojica prestrieda v roliach (sprevádzajúceho a sprevádzaného, so zaviazanou šatkou na očiach.

Stehlíková pomenúva tento proces ako priestor medzi klientom a terapeutom, v ktorom sa buduje bezpečný vzťah, ktorý je schopný uniesť pravosť a autenticitu klienta a jeho problému. Klient v terapeutickom procese odhaľuje svoje „pravé ja“ i mechanizmy, ktoré mu pomáhajú prežiť (aj keď nie vždy sú zdravé a nápomocné).³⁶ Pohybová terapia je založená na princípe vzťahu medzi pohybom a emóciami. Telo sa využíva ako expresívny nástroj so vzťahom k prebiehajúcim myšlienkam a emóciám. Hľadanie tohto vzťahu je prioritným cieľom tanečnej/pohybovej terapie.³⁷

Proces interakcie v pohybe možno použiť aj na otázky dôvery, zamestnancov medzi sebou, v tímových kompetenciách. V supervízii mu ponúkame pohybový zážitok preskúmať. V schéme ak je sprevádzaná osoba bez fyzickej opory, pri improvizácii si supervidovaní vytvárajú pohyby sami, ktoré sa vzťahujú na ich vnútorné prežívanie.

Verbálne reflektovanie prežitku

Verbálna časť pohybovej techniky v relaxačnej funkcii supervízie sa realizuje v sede, v kruhu, kde supervivanti reflektujú štyri polohy aktivity. Dve z pohľadu ak viedli kolegu so zaviazanými očami s oporou fyzickou a verbálnou a dve z pohľadu, keď sa pohybovali so zatvorenými očami s oporou fyzickou a sprevádzaní verbálne bez fyzickej opory.

Podporné otázky: Aké pocity sprevádzali pohyb? Aký rozdiel bol v pohybe, ak ste viedli, a boli ste vedení? Aký rozdiel bol v polohách vedenia, byť fyzickou oporou, verbálne sprevádzajúcim?

Techniky senzorickej relaxácie: Jedna fixka pre piatich

Podľa Kuzyšina môžeme techniku zaradiť do Oneiroterapie³⁸, v ktorej využívajú vizuálnu imagináciu spoločne s voľnými asociáciami, diskusiou a interpretáciou. Vymedzuje ju ako metódu integrácie viacerých funkčných prvkov arteterapeutického procesu.

V skupine zamestnancov vybratých na základe kľúča (rozdelenie skupiny podľa priradených vyžrebovaných čísel napr.). Skupina dostane papier A1 a fixku na ktorej je upevnených 5 rovnako dlhých špagátov. Každý účastník uchopí jeden koniec a spoločne budú tvoriť na zadanú tému, vybratú tému. Verbálna produkcia v skupine je významnou zložkou pri zisťovaní významu imaginácií a jej umelecká výpoveď sa nehodnotí, podporovaná sú voľné asociácie, spontánna tvorba.

Jedným z kľúčových momentov oneiroterapie je imaginácia. Imaginácia je vnímaná ako predstavivosť a fantázia, ako proces denného snenia, kedy uvoľníme uzdu fantázií a vnímaniu,

³⁶ STEHLÍKOVÁ, M. 2015. *Tanečná pohybová terapia* [online].[2024-10-31]. Dostupné na: <<http://www.tanecnaterapia.sk/uvod/terapia/>>

³⁷ Porov. KUZÝŠIN, B. 2024. *Úvod do expresívnych a činnostných terapií*. PU v Prešove. KEGA 010PU-4/2022. ISBN 978-80-555-3265-3 s. 36

³⁸ Porov. KUZÝŠIN, B. str. 44

nacit'ovaniu sa na členov v skupine, kooperáciu a proces súdržnosti skupiny. Imaginácia nám umožňuje pohyb mimo hmatateľného a reálneho sveta, pričom je odrazom vnútornej reality.³⁹

Metódy rozhodovania môžeme klasifikovať podľa viacerých kritérií. Najčastejšie sa stretávame s klasifikáciou, v ktorej sa ako základné kritérium členenia uplatňuje vzájomný vzťah teórie a empirie obsiahnutej v jednotlivých metódach rozhodovania.

Technika pre supervízie v rámci Metódy rozhodovania sa zameriava na analýzu a hodnotenie rozhodovacích procesov v rôznych situáciách. Tu sú kľúčové aspekty, ktoré by táto technika mohla obsahovať:

1. **Definovanie problému:** Prvým krokom je jasné a presné definovanie problému alebo rozhodovacej situácie, ktorú je potrebné riešiť.
2. **Zber informácií:** Supervízor by mal zozbierať relevantné informácie a údaje, ktoré sú potrebné na posúdenie situácie. To môže zahŕňať analýzu faktov, názorov zainteresovaných strán a dostupných zdrojov.
3. **Identifikácia možností:** Na základe zozbieraných informácií by mal supervízor identifikovať rôzne možné alternatívy riešení problému. Túto fázu je možné podporiť brainstormingom alebo skupinovou diskusiou.
4. **Hodnotenie alternatív:** Každá alternatíva by mala byť detailne analyzovaná z hľadiska jej výhod, nevýhod, rizík a potenciálnych následkov. Môže sa použiť rôzne hodnotiace kritériá, ako je nákladová efektívnosť, realizovateľnosť, a vplyv na zainteresované strany.
5. **Rozhodovanie:** Na základe hodnotenia alternatív sa supervízor rozhodne pre najvhodnejšie riešenie, ktoré najlepšie vyhovuje definovanému problému a kritériám.
6. **Implementácia rozhodnutia:** Po výbere riešenia je potrebné vytvoriť plán implementácie, ktorý zahŕňa konkrétne kroky, zodpovednosti.

Empirické metódy

„Empirické metódy rozhodovania sú založené na praktických skúsenostiach a intuícii samotných manažérov, prípadne expertov z niektorých oblastí manažmentu,„[1]. Podľa toho ich podrobnejšie členíme na metódy:

Empiricko-intuitívne (intuícia + praktické skúsenosti rozhodovacieho subjektu)

Empiricko-analytické (skúsenosti, intuícia + získané a spracované informácie)

Expertné (subjektívne, kvalifikované názory, stanoviská a odporúčania expertov)

Expertné metódy rozhodovania

³⁹ UHROVÁ, E., D. 2005. *Imaginácia ako zrkadlo*. Nove Zámky: Psychoprof, s. r. o., 2005. ISBN 80-968798-5-5.

„Expertné metódy rozhodovania sú založené na subjektívnych, ale pritom kvalifikovaných názoroch, stanoviskách a odporúčaníach expertov. Využívajú sa najmä v prognostickej, koncepcnej činnosti“[2],(napr. formulovanie stratégie podniku). (euroekonom.sk)

K najznámejším expertným metódam patria:

Delfská metóda

Delfská metóda sa zakladá na opakovanom písomnom opytovaní expertov na určité problémy budúceho vývoja, ale najmä na budúce inovácie. Jej cieľom je určiť, ktoré inovácie, kedy a pri akých podmienkach sú pravdepodobné.

„Na rozdiel od predchádzajúcich metód je styk s expertmi korešpondenčný, čo prináša výhody a nevýhody. Výhodné je zvýšenie počtu expertov, ktorý nie je nijako ustálený a závisí od skúmaných problémov.“[3]

Synectics

Synectics je metóda kreatívneho riešenia problémov, ktorá sa zameriava na stimuláciu inovatívneho myslenia a generovanie nových nápadov prostredníctvom spojenia zdánlivo nesúvisiacich konceptov. Táto technika, ktorú vyvinuli George Prince a William J.J. Gordon v 60. rokoch 20. storočia, sa často používa v oblastiach ako je dizajn, marketing a rozvoj produktov.

Hlavné aspekty metódy synectics zahŕňajú:

1. **Metafory a analógie:** Účastníci sú povzbudzovaní, aby používali metafory a analógie na prepojenie rôznych myšlienok a konceptov. Týmto spôsobom môžu objaviť nové perspektívy a riešenia.
2. **Skupinová interakcia:** Synectics často prebieha v skupinách, kde členovia spolupracujú a diskutujú o svojich nápadoch. Interakcia medzi rôznymi pohľadmi môže viesť k inovatívnejším riešeniam.
3. **Bezpečné prostredie:** Dôležité je vytvoriť prostredie, kde sa účastníci cítia pohodlne zdieľať svoje nápady, aj keď sú nezvyčajné alebo neortodoxné. Tým sa podporuje otvorenosť a kreativita.
4. **Tvorba a hodnotenie nápadov:** Po generovaní nápadov nasleduje ich hodnotenie a výber tých, ktoré sú najperspektívnejšie alebo najrelevantnejšie pre daný problém.

Cieľom synectics je prekonať tradičné myslenie a zaužívané vzorce.

Pát tesy na systémové riadenie diverzity

Rozdiely nie sú len "dať", sú "formované" pozdĺž sociálne definovaných rozdielov. Diskriminácia a sociálna diferenciácia majú dôležitú funkciu, konkrétnu reguláciu alebo znižovanie zložitosti. Vnímanie je štruktúrované vedomými a predvedomými kultúrnymi orientáciami. Dominantné kultúry sa udržujú prostredníctvom neustáleho rozmnožovania

"samozrejme". Tí, pre ktorých to nie je samozrejmé, musia poskytovať neustále (neviditeľné) úpravy. Tieto vnemové vzorce ovplyvňujú, ako ľudia a / alebo organizácie hodnotia a rokujú o uznaní a rozmanitosti, kde majú tendenciu viac zamerať sa na jednotu a kde je rozmanitosť.

O konštrukcii reality: systémové myslenie pri riadení rozmanitosti môže prebiehať otázkami: Kedy a ako sa robia rozdiely?

Aká je funkcia týchto rozdielov, ako sa udržiavajú, kde sú užitočné a kde sú konfliktné?

Ako ľudia a / alebo organizácie hodnotia a vyjednávajú rozpoznateľnosť a rozmanitosť, kde majú tendenciu viac sa sústrediť na jednotu a kde rozmanitosť - a čo to znamená v konkrétnych situáciách?

Aké možnosti vznikajú v súvislosti s "žiaducimi" a "nežiaducimi" účinkami?

Technika manažovania supervízie organizácie

vnímať

Je to schopnosť vnímať, pozorovať a menovať vlastné reakcie a účinky na ostatných. To podporuje hľadanie úlohy v sociálnych kontextoch; Je zrejmé, že akcie, očakávania, opisy, pocity medzi jednotlivcom a ich prostredím sú stále navzájom závislé.

odrážať

Ide o uvedenie si vlastných hodnôt, komunikačných štýlov a predpokladov a to, ako sa to prejavuje v porovnaní s inými. Je to však aj o zvyšovaní povedomia o funkčnom význame týchto predpokladov pre organizácie.

konštruovať

V ďalšom kroku sa rozvinú vhodné "pravidlá hry" na riešenie rozmanitosti. Zahŕňa to aj vhodné "pravidlá hry" na riešenie napätia a konfliktov vyplývajúcich z rôznorodosti.

akt

Akcia v kontexte rozmanitosti si vyžaduje toleranciu na nejednoznačnosť. Toto je schopnosť zostať schopná konať proti protirečivým pocitom, posolstvami a situáciami - tak v kontakte so sebou a otvorenou pre ostatných. Tým sa otvára nová sloboda dizajnu.

prepožičať

Získajte know-how a kreatívne stratégie na podporu a komunikáciu diverzity vo vašom organizačnom prostredí.

zasahovať

Manažment sociálnej: schopnosť navrhovať sociálne procesy v konkrétnom pracovnom prostredí.

Úspešné sociálne riadenie umožňuje nájsť a nasadiť efektívne riešenia stratégií pre rôzne situácie a byť schopný vytvoriť vhodné štruktúry pre rôzne požiadavky.

ZÁVER

V súčasnom dynamickom prostredí, kde sa neustále menia požiadavky a výzvy v oblasti profesijného rozvoja, sa ukazuje supervízia ako neoceniteľný nástroj na podporu osobného a profesionálneho rastu. Rôzne techniky supervízie, ako sú reflektívne praxové diskusie, skupinová supervízia či individuálne koučovanie, ponúkajú flexibilné a prispôsobiteľné

prístupy, ktoré umožňujú profesionálom získať cenné podnety a nové perspektívy. Tieto techniky nielenže posilňujú odborné zručnosti a kompetencie, ale tiež prispievajú k zlepšeniu tímovej spolupráce a celkovej atmosféry v pracovnom prostredí. V konečnom dôsledku je efektívna supervízia kľúčovým faktorom, ktorý pomáha jednotlivcom aj tímom dosahovať vyššiu úroveň excelentnosti a spokojnosti v ich profesijnom živote. Preto je dôležité neustále rozvíjať a prispôbovať supervízne prístupy tak, aby reflektovali aktuálne potreby a výzvy, čím sa zabezpečí ich dlhodobá účinnosť.

Zoznam použitej literatúry

JOHNSON,P. 2016. Sokrates. Barrister, Principal, 160s. ISBN 9788074850820

HENDL, J. 2005. Kvalitatívny výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál

HUNYADIOVÁ,S. 2019. Aplikačné reflexie supervízií. Teoretické východiská a techniky. Nova Sandec. Nowy Sącz. ISBN 978-83-65196-40-8 s.107

KUZYŠIN, B. 2024. Úvod do expresívnych a činnostných terapií. PU v Prešove. KEGA 010PU-4/2022. ISBN 978-80-555-3265-3 s. 35

MUNRO, E. 2011. The Munro Review of Child Protection: Final Report. A Child-Centred System. London: Department for Education.

SCHAVEL, M. 2020. Význam supervízie na predchádzanie syndrómu vyhorenia z pohľadu supervízorov. In: Vedecké odpovede na aktuálne otázky supervízie v sociálnej práci. Zborník vedeckých štúdií. ISBN 978-80-557-1762-3

STEHLÍKOVÁ, M. 2015. Tanečná pohybová terapia [online].[2024-10-31]. Dostupné na: <<http://www.tanecnaterapia.sk/uvod/terapia/>>

UHROVÁ, E., D. 2005. Imaginácia ako zrkadlo. Nove Zámky: Psychoprof, s. r. o., 2005. ISBN 80-968798-5-5.

VASKA, L. 2021. Supervízia organizácie. BELIANUM. Vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici. ISBN 978-80-557-1853-8 s. 85 (citované: 1.2.2025)

Údaje o autoroch:

Mgr. Stanislav Hunyadi, PhD. MBA.

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave

Mail: stanislav.hunyadi@gmail.com

doc. PhDr. Stanislava Hunyadiová, PhD., univ.prof.

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave

Mail: huynadiova@gmail.com

SUPERVÍZIA TÍMOV V ORGANIZÁCIÍ A SUPERVÍZIA ORGANIZÁCIE

SUPERVISION OF TEAMS IN THE ORGANIZATION AND SUPERVISION OF THE ORGANIZATION

Hunyadiová Stanislava – Hunyadi Stanislav

Abstrakt

Zámerom príspevku je rozšíriť supervízne kompetencie, vedomosti aj zručnosti supervízorov o supervíziu manažérskej role, supervíziu tímu a supervíziu organizácie. V príspevku je cieľom rozumieť psychodynamike role manažéra v organizácii, mať nástroje, postupy, metódy a stratégie ako reflektovať prácu lídra/manažéra v organizácii. Chápať špecifiká dynamiky malých skupín, tímov a oddelení. Mať schopnosti intervenovať v role supervízora do tímu a podporiť tak tím v jeho sebaorganizácii, prispieť k sebareflexii. Poznať rozdiely medzi supervíziou tímu a supervíziou v tíme a vedieť s týmito rozdielmi pracovať. Vedieť aplikovať špecifické stratégie supervízie organizácie v praxi supervízora.

Kľúčové slová: Supervízor. Organizácia. Role. Manažérstvo. Dynamika. Sebareflexia.

Abstract

The purpose of the contribution is to expand the supervisory competences, knowledge and skills of supervisors by supervision of a managerial role, team supervision and organization supervision. In the paper, the goal is to understand the psychodynamics of the role of a manager in an organization, to have tools, procedures, methods and strategies to reflect the work of a leader/manager in an organization. Understand the specifics of the dynamics of small groups, teams and departments. Have the skills to intervene in the role of supervisor in the team and thus support the team in its self-organization, contribute to self-reflection.. Be able to apply specific strategies of organization supervision in the supervisor's practice.

Keywords: Supervisor. Organization. Role. Management. Dynamics. Self-reflection.

ÚVOD

Supervízia organizácie je špecifickou formou supervízie, ktorá začína zadaním kontraktu a následným spracovaním Programu supervízie, ktorý má tri časti. Prvou je analýza starostlivosti o zamestnancov. *„Organizácie by mali venovať dostatočnú pozornosť svojim zamestnancom ako základnému komponentu svojej funkčnosti a produktivity“*.⁴⁰

Supervízor sa tak stáva v organizácii organizačným sprievodcom v procese zavádzania externej supervízie, spolupracujem s interným supervízorom, manažmentom a všetkými zamestnancami organizácie. Supervízia organizácie tak reflektuje kvalitu služieb v procese poskytovania, je organizačným procesom reflektovania problémov identifikovaných v

⁴⁰ OSER, C. B., BIEBEL, E. P., PULLEN, E., HARP, K. 2013. Causes, consequences, and prevention of burnout among substance abuse treatment counselors: A rural versus urban comparison. *Journal of Psychoactive Drugs*, 45(1), 17-27.

organizácii na jednotlivých úrovniach. Zabezpečuje „organizačný dozor“, ktorý využíva ako pomocnú metódu pri rozvoji organizácie, dodržiavaním ľudských práv a slobôd.

Jednotlivé etapy zavádzania vychádzajú z vízie a cieľov organizácie, ktoré si definujú, prehodnocujú s procesom stotožňovania sa zamestnancov prostredníctvom úloh a integrovania sa a zosúlad'ovania sa s hodnotami čím tvoria kultúru organizácie. Supervízia organizácie môže byť vnímaná ako moc, expertná, legítimná, pozičná a protektívna, spolu s organizáciou (verejný – neverejný poskytovateľ) narábajú s mocou ako nástrojom zodpovednosti, hľadáním riešení, možnosťami výberu, ktorý prostredníctvom komunikácie na horizontálnej aj vertikálnej úrovni vyjadruje slobodu. Supervízia tak môže byť vnímaná za elementárnu formu podpory silných stránok organizácie, identifikovania potrieb, stimulácie príležitostí pre rozvoj, cez vzdelávaciu funkciu supervízie k efektívnemu riadeniu až po sebapoznávanie a sebakúmanie prostredníctvom interakcie supervízora a supervidovaného. Vzťah je asymetrický z oboch strán, moc je rozdelená miera závislosti či kontroly. V supervízii nie sú polarities mocný – bezmocný statické.⁴¹

Použité metódy:

Naplnenie cieľa našej vedeckej štúdie má teoretické zameranie, pri jej spracovávaní bola využitá metóda kvalitatívnej obsahovej analýzy.⁴² Kombinujeme ju s našimi viacročnými praktickými skúsenosťami realizovania supervízie organizácie na Slovensku. Obsahovú analýzu komparujeme s textami odborného charakteru autorov, ktorí sa supervízii venujú a prispievajú k jej rozvoju. Odborné texty nám poskytli teoretické východiská pre vymedzenie jednotlivých tém, ktoré sa objavujú v priebehu supervízie organizácie.

Téma 1. Supervízia organizácie, manažéra a jeho role v tvorbe kultúry organizácie

Základom témy je odpovedanie na otázku: Kto je supervízor v organizácii?, a hlbšie porozumenie role manažéra, vodcu, lídra v organizácii, prostredníctvom ktorého sú identifikované zložky vedenia.

Zahrňa oboznámenie sa s organizáciou a kompetenciami štátnej správy a samosprávy v oblasti sociálnej práce. Stanovenie rozdielov teórie a praxe manažovania sociálnej práce v konkrétnom zriaďovateľovi. Pochopenie kvality a hodnotenie spokojnosti poskytovaných sociálnych služieb, dokumentáciu organizácie, štandardy pre zabezpečovanie kvalitných služieb. V SPOaSK pochopenie kvality poskytovaných starostlivostí, opatrení prostredníctvom programov až po vytvorenie Programu supervízie, ktorý má tri časti. Analytickú, spomínanú v úvode, strategickú, v ktorej sú zahrnuté všetky externé aj interné vplyvy organizácie v zmysle jej pôsobenia a tretiu, plánovaciu časť, v ktorej je zahrnutý dobrý kontrakt s podrobnosťami, kto, ako, kedy a s kým bude supervíziu v nasledujúcom období realizovať.

⁴¹ LABÁTH, V. Supervízia, moc, inštitúcia. In: Vedecké odpovede na aktuálne otázky supervízie v sociálnej práci. Zborník vedeckých štúdií. BELIANUM. Vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici, 2020. ISBN 978-80-557-1762-3

⁴² HENDL, J. (2005). *Kvalitatívni výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál

Supervízia organizácie je zameraná na organizáciu, jej vedenie a manažovanie, od vízie, cieľov, štandardov až po samotný vplyv všetkých zložiek na klienta, prijímateľa. Havrdová⁴³ supervíziu organizácie vníma ako špecifickú formu supervízie zameranej na organizáciu, ktorej účelom je vyladiť štruktúru a fungovanie organizácie, pravidlá riadenia tak, aby poskytla pracovníkom istotu ohľadne ich pracovnej role v rámci zrozumiteľného a priehľadného pracovného kontextu.

V týchto procesoch je potrebné sústrediť sa na vedomé aj nevedomé aspekty dynamiky vzťahu supervízor – manažér a jeho špecifikám, ako aj úlohám a zodpovednostiam supervízora v kontexte profesionálneho rozvoja manažéra. Supervidovať témy pracovného kontextu manažéra, zručností, kompetencií a schopností manažéra, rozvoja osobnosti manažéra a súčasnej role manažéra v organizácii. Ide o agogický proces vedenia, učenia sa, ktorý Scherpner⁴⁴ popisuje ako vzájomné pôsobenie aspektov, tvorbu agogických procesov vníma prostredníctvom vedenia, poradenstva a učenia. „*Pritom ide o umožnenie toho, aby sa procesy, ktoré sa človeka celkovo týkajú, chápali ako racionálne, emocionálne, afektívne a fyzické učenie vo vzájomnom prelínaní sa*“. Tento agogický proces môže byť vyhodnocovaný oboma stranami, čo sa vzájomne naučili, reflektovať vnímanie postojov k jednotlivým oblastiam manažovania, tvorby kultúry organizácie. Proces teda prebieha súčasne na oboch stranách a zároveň má svoj vplyv na interakcie vo vzťahu k zamestnancom a rozhodnutiam.

Rovnako tento proces agogického učenia možno preniesť a vnímať aj v manažovaní vedenia, úzkeho okruhu manažéra organizácie, vedúcich zamestnancov jednotlivých úsekov, tímov, skupín. Prínosom je stanovenie a popis kompetencií a zodpovedností jednotlivých zamestnancov. Získanie poznatkov o etických princípoch organizácie na všetkých úrovniach, o etickom kódexe – normy, štandardy s ich implementáciou do procesov a vzťahov. Pochopenie významu práce v tíme a v spolupráci na rôznych úrovniach.

Vaska⁴⁵ v modeloch supervízie vymedzuje cyklický model, podľa Page a Wosket (1994); procesný (sedmooký) model supervízie podľa (Hawkins, Shohet, 2007); model 4x4x4 (Wonnacott, 2012); kooperatívny model (Orlansová, Edwardsová, 2004); vývojový model (Page, Wosket, 2002); tieto modely sú využiteľné podľa Vasku hlavne v supervízii zameranej na jednotlivca alebo dvojicu

V jednotlivých modeloch ide predovšetkým o techniky, ktoré používajú zisťovacie otázky, cirkulárne, konštruktívne, komparačné otázky, Bálintovská skupina, reflektovanie (vrátane metód reflektujúceho tímu v rôznych podobách: komentáre, odporúčania, externalizácia, dekonštrukcia a metafora).⁴⁶

⁴³ HAVRDOVÁ, Z. 2008. *Mnoho tváří, jeden cíl*. In Havrdová, Z., Hajný, M. et al. Praktická supervize. Průvodce supervízi pro začínající supervisory, manažery a příjemce supervize. (s. 47-61). Praha: Galén.

⁴⁴ SCHERPNER, M. 1999. Principy agogického konania. Frankfurt nad Mohanom, Německý spolek pro súkromnú a verejnú starostlivosť, 1999. ISBN 80-88803-28-4 s.12

⁴⁵ VASKA, L. 2021. Supervízia organizácie. Vedecká monografia je výstupom vedeckého projektu VEGA č. /0374/18 – Kreovanie modelu supervízie organizácie ako špecifickej formy v systéme supervízie v sociálnej práci. ISBN 978-80-557-1854-5 s.43

⁴⁶ LUDEWIG, K. (2011). Základy systemické terapie. Praha: Grada

Téma 2. Supervízia v tíme a tímu

Supervízia v tíme a tímu reflektuje externé prostredie – legislatívne – sociologické – politické a pozornosť zameriava na benchmark supervidovaného, očakávanú kvalitu a kvantitu výstupov. Poznať svojho supervidovaného (štruktúru a dynamiku organizácie), jeho klientov a vzájomné vzťahy medzi nimi nestačí. Cieľom je supervidovaným predstaviť a vytvoriť možnosti pre nácvik špecifických zručností takéhoto typu spolupráce s tímom a v tíme, ktorý reflektuje podmienky organizácie, vonkajšie súvislosti ako aj priestorové možnosti. Ponúka v tímových a skupinových supervíziách techniky a príležitosti pre rozvoj sociálnych zručností, skvalitnenie komunikácie, učenie zvládania konfliktov, rozvinúť konkrétnu chýbajúcu alebo deficitnú zručnosť tímu, ktorá zážitkom reflektuje silné stránky, potreby a príležitosti pre rozvoj. Minimalizuje riziká ich vymedzením a identifikovaním s hľadaním optimálnych zdrojov a možností riešenia. Veltrubská⁴⁷ v súvislosti s aplikáciou supervízie v tíme uvádza, že „ťažkosti klientov, fluktuáciu pracovníkov, konflikty na pracovisku i s klientmi, nedostatočnú kooperáciu organizačných štruktúr i mnohé manažérske gordické uzly možno riešiť najlepšie pochopením celého kontextu a odstránením príčiny, ktorá blokuje prirodzený vývoj systému. Dôraz je nevyhnutné klásť na špecifiká supervízie multidisciplinárnych tímov, viesť ich k zodpovednosti za nachádzanie riešení, na vzdelávanie sa a vzájomnú spoluprácu a kooperáciu, nie očakávania od manažmentu.

V supervízii sa venujeme princípom a stratégiám ako viesť spoločný rozbor prípadu, diskusie alebo štruktúrované reflexie priebehu konzultácie s klientom a spätnú väzbu, reflexie vedenia určitého programu alebo aktivity s klientmi (vstupný rozhovor, diagnostika, voľnočasové aktivity), ako reflektovať a zamerať sa na rozbor vzniku záťažovej, krízovej situácie s klientmi ale aj tomu ako podporiť tím v reflexii jeho konkrétnych skúseností s nejakou všeobecnejšou témou (napríklad „agresívny klient“, „riziká relapsov, atď..“). Využívané sú nástroje, metódy a postupy vychádzajúce z prístupov jednotlivých teórií: tímové koučovanie, facilitované stretnutia k plánovaniu, organizovaniu, hodnoteniu, implementácii zmien, kvality alebo odborných postupov, riešeniu problémov a zaseknutí apod. a príp. tímová supervízia prípadov), nepracujú iba s jednotlivcami (mentorovanie, prípadová supervízia, supervízia a koučovanie roly).⁴⁸

Supervízori organizácie systematicky analyzujú kde, prečo a aké intervencie sú v organizácii potrebné a paralelne supervidujú jednotlivé časti organizácie, tímy, jednotlivcov. Posilňujú a podporujú tieto časti systému, pomáhajú im reflektovať kde, v čom a ako sa majú rozvíjať, prípadne podporujú tieto subsystémy v reflexii kvality procesov a služieb organizácie vo vzťahu ku klientom. Supervízia organizácie je projekt, nie intervencia.

⁴⁷ VELTRUBSKÁ, I. 2008. *Modelování systému v supervizi*. In Havrdová, Z., Hajný, M. et al. *Praktická supervize. Průvodce supervizi pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. (s. 147-152). Praha: GALÉN.

⁴⁸ HAMBÁLEK, V. *Supervízia organizácie v teórii a praxi*. In: Vedecké odpovede na aktuálne otázky supervízie v sociálnej práci. Zborník vedeckých štúdií. BELIANUM. Vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici, 2020. ISBN 978-80-557-1762-3 s.33

Téma 3. Nevedomé dynamiky supervízie organizácie

Zložky dynamiky kultúry organizácie charakterizujú Hawkins a Shohet⁴⁹ ako degeneračné. Podľa nich majú určitým zmyslom nepriaznivý dosah na realizáciu supervízie v organizácii. Tieto degeneračné zložky kultúry organizácie supervízia nespĺňa v jej základných požiadavkách, ktoré musia byť v supervíznom procese dodržiavané. Každá z identifikovaných zložiek dynamiky kultúry je patologická a z toho dôvodu treba preniknúť do jej podstaty a následne pracovať na jej zmene. Rovnako ako kreovanie kultúry organizácie aj jej zmena je dlhodobým procesom, v rámci ktorého majú manažéri a vedúci pracovníci rozhodujúce postavenie.⁵⁰

V rozvoji organizácie ako celku a teda aj supervízie organizácie a supervízie v organizácii je podľa Hawkinsa a Shoheta⁵¹ a Scherpnera⁵² najvhodnejším typom kultúry organizácie kultúra učenia a rozvoja, ktorá vychádza z predpokladu, že agogický proces učenia je súčasťou pracovnej činnosti v oblasti pomáhajúcich profesií prostredníctvom formovania pracovného prostredia a rovnako vzťahov, v ktorom sa zamestnanci učia sebapoznávaniu.

K formovaniu nedochádza len v supervízii, zamestnanci majú veľa spoločného a vzájomného v interakciách aj mimo stretávanie sa skupiny. Supervízori pomáhajú organizáciám hlbšie reflektovať procesy, ktoré sa dejú skryto vo vnútri organizácie, nie len viditeľne v skupinovom reflektovaní, intervenciách.... Postupmi a stratégiami podporujú zrelé vzťahy medzi jednotlivými skupinami v organizácii pomáhajú vytvárať explicitné dohody vo vnútri organizácie a mimo nej a sprevádzajú zamestnancov a vedenie organizácie v tomto procese, predovšetkým so zameraním sa na emócie, ktoré proces sprevádzajú, vysporiadať s emocionálnou stránkou organizácie aj jej dopadom na poskytované služby klientom, prijímateľom.

Téma 4. Kompetencie supervízora organizácie

Kompetencie supervízora organizácie sú špecificky supervízne zručnosti a postupy viažuce sa na proces poradenstva organizáciám (tak ako organizačný poradca), facilitačným a koučovacím modelom, kompetenciám a zručnostiam, ktoré pomáhajú supervízorovi pracovať s celým organizačným systémom a jeho časťami, rolami a zodpovednosťou, ako aj špecifickým supervízny kompetenciám viažucim sa na reflexiu toho, čo sa deje v systéme organizácie, organizačnému učeniu sa a organizačnému rozvoju. Špecifické spôsoby zamerania sa v programe supervízie v organizácii a načrtnutie prípadných zmien v organizačnom prostredí a kultúre organizácie.

⁴⁹ HAWKINS, P., SHOHEIT, R. (1993). Book Reviews: Review Article: the Addictive Organisation Schaefer, a. W. and Fassel, D: Harper and Row. Management Education and Development, 24(3), 293-296.

⁵⁰ Porov. VASKA, L. 2021. Supervízia organizácie. Vedecká monografia je výstupom vedeckého projektu VEGA č. /0374/18 – Kreovanie modelu supervízie organizácie ako špecifickej formy v systéme supervízie v sociálnej práci. ISBN 978-80-557-1854-5

⁵¹ Porov. HAWKINS, SHOHEIT. 2016

⁵² Porov. SCHERPNER, M. 1999. Princípy agogického konania. Frankfurt nad Mohanom, Nemecký spolok pre súkromnú a verejnú starostlivosť, 1999. ISBN 80-88803-28-4

Zručnosti riadenia podľa Carrola v procese pomáhajú supervízorovi hlbšie psychologické reflektovanie, ktoré umožňuje dostať z nevedomia „pod povrch“ oblasti nevedomé a pomôcť tak organizáciám pochopiť vlastné procesy.

V oblasti zdravých vzťahov supervízor facilituje a posilňuje užitočné a zrelé vzťahy v organizácii, využíva schopnosti spojené s vytváraním kontaktov, pomoc organizáciám nadviazať kontakty vo vnútri organizácie a mimo nej. Spracovávať emócie a pomôcť vysporiadať sa s emocionálnou stránkou organizácie ovplyvňujúcou vzťahy v nej. Identifikovať problémové, „boľavé“ miesta, držať krok s komunikáciou o bolestiach, o problémoch na rôznych úrovniach organizácie, počúvať túto komunikáciu a učiť sa z nej. Do kompetencií spadá zameranie sa na program: ako pracovať s programom organizácie, plánovaním, dopĺňaním a revidovaním plánovaných oblastí, rovnako ako facilitácia zmeny: supervidovať organizáciu v procese učenia a poznávania, ako sa má pripraviť na efektívnu zmenu, ako ju má predložiť a ako ju udržať, spracovať a prijať na jednotlivých úrovniach.⁵³

Medzi kompetencie je potrebné občasné vyjasňovanie, čo je supervízia, čo zahŕňa do svojich oblastí, ako metóda popri ďalších oblastiach organizačného rozvoja. Vyjasňovať očakávania, vrátiť sa k objednávke v procese a nepreberať role, ktoré supervízorovi neprináležia.

Európska asociácia pre supervíziu a koučovanie zostavila slovník pojmov, ktorý definuje jednotlivé kategórie odborných činností súvisiacich s rozvojom ľudí a pracovných tímov v organizáciách. Slovník odlišuje a definuje supervíziu vodcovstva (lídersípu) a tento pojem stotožňuje s pojmom koučovanie. Ďalej tento typ supervízie vodcov/top manažérov rozdeľuje na tri podkategórie: • koučovanie témy vodcovstva/riadenia, • koučovanie odborníkov s manažérskymi úlohami v hierarchii organizácie, • koučovanie vyššieho manažmentu alebo členov správnej/dozornej rady, ktoré nazýva aj (Top) „exekutívne koučovanie”.⁵⁴ To si od supervízora podľa Hambálka vyžaduje viaceré odlišné vedomosti, kompetencie a zručnosti oproti vedomostiam, kompetenciám a zručnostiam supervízora, ktorý superviduje prípady, jednotlivcov v ich rolách, alebo pracovné tímy.

Kompetencie supervízora definuje Etický kódex supervízie.⁵⁵ Supervízor neustále udržiava svoje osobné a pracovné vystupovanie na úrovni vysokého štandardu a etickej citlivosti, pracuje výhradne v rámci oblastí svojej kompetencie. Supervíziu nezamieňa so psychoterapiou, poradenstvom, auditom ani inou odbornou činnosťou. V prípade identifikácie potreby odlišnej služby ako je supervízia, supervízor distribuuje supervidovanú osobu k inému odborníkovi v danej oblasti. Osobné záležitosti sa preberajú v priebehu supervízie len z hľadiska ich vplyvu na klientov supervidovanej osoby alebo výkonu pracovných činností.

⁵³ CARROLL, M. 2004. *Supervize v organizacích a supervíze pro organizace*. In Carroll, M., Tholstrupová, M. (Eds.) (2004). *Integrativní přístupy k supervizi*. Praha: Triton. Copeland, S. (2005). *Counselling Supervision in Organisations*. London: Routledge. ECVision. A European System of Comparability and Validation of Supervisory Competences. Stiahnuté z <https://www.easc-online.eu/en/> dňa 20. 10. 2024 0

⁵⁴ Porov. HAMBÁLEK, V. *Supervízia organizácie v teórii a praxi*. In: *Vedecké odpovede na aktuálne otázky supervízie v sociálnej práci*. Zborník vedeckých štúdií. BELIANUM. Vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici, 2020. ISBN 978-80-557-1762-3 s.37

⁵⁵ ETICKÝ KÓDEX SUPERVÍZIE. Dostupný: <https://socialnapraca.sk/wp-content/uploads/2018/11/EK-superv%C3%ADzie-4-1.pdf>

Metódy a techniky práce v organizácii, sebareflexia

Kazuistiky, reflexie v skupinách, demonštrácie supervíznych rozhovorov, stratégií, modelov a prístupov, akčné učenie, video ukážky a ich reflexia to všetko a ešte viac sa dá v organizácii prostredníctvom supervízie využiť. V každej organizácii „ušíť“ na mieru, na jej potreby. Základom je ale dospieť k sebareflexii supervidovaných.

Sebareflexia je jedným z najdôležitejších nástrojov osobného rozvoja. Vo všeobecnosti by sme mohli povedať, že nám pomáha zostať v súlade s našimi hodnotami a cieľmi počas celého života, prepájať sa s hodnotami a cieľmi organizácie pre ktorú pracujeme, lepšie riešiť vzniknuté výzvy a spoznať naše skutočné hybné sily. Sebareflexia je pozorovanie a pochopenie seba samých, teda vlastných myšlienok, správania, motivácií a postojov.⁵⁶ Jej najdôležitejšími prvkami sú:

- Vedomé pozorovanie seba samých.
- Ujasnenie vlastného sebaobrazu (teda toho, čo si o sebe myslíme).
- Porovnanie výsledkov pozorovania s našim sebaobrazom, a tým lepšie spoznať samých seba a identifikovať oblasti na zlepšenie.

Sebareflexia nám umožňuje analyzovať naše životy na mikro aj makro úrovni. Na makroúrovni vieme zhodnotiť celkové smerovanie nášho života, teda kam smerujeme, či nás tento smer robí šťastnými. Uvedomenie si toho je veľmi dôležité, pretože je to spôsob, ktorý nám umožní identifikovať oblasti, v ktorých by sme v prípade potreby mali vykonať zmeny, aby sme sa čo najrýchlejšie priblížili k tomu, aby sme boli šťastní. Naše reakcie na naše okolnosti a dianie v našom prostredí vieme vyhodnotiť na mikroúrovni, na súkromnej aj profesionálnej úrovni. Sebareflexia patrí medzi nástrojmi profesionálnej a osobnej starostlivosti o seba. Krátky slovník slovenského jazyka opisuje sebareflexiu „ako sebaopozorovanie a uvažovanie zamerané na pochopenie vlastných činov a ich zákonitostí“. Každý, kto pracuje s ľuďmi, by mal poznať dôležitosť sebareflexie či v osobnej alebo v pracovnej rovine. Ku vedomej sebareflexii patrí aj vedomé sebaopoznanie, sebahodnotenie a sebaregulácia.

Reflektivita je spojená s procesom „reflexia po akcii (reflection-on-action)“. Ide najmä o pochopenie ako veci fungujú. Je to jednorázová aktivita, zvyčajne po stretnutí s klientom, ktorá nastáva v supervízii. Pomáhajúci preskúmava, čo robil, prečo volil konkrétne konanie, čo sa počas jeho práce udialo a ako bude konať nabudúce. Vyjadrenie a uvedomenie si týchto otázok napomáha tvorbe vzorcov správania, ktoré uľahčia budúce intervencie.

Reflexivita sa spája s procesom „reflexia v akcii (reflexion-in-action)“. Ide najmä o snahe vniesť do úvah o klientoch a ich životnej situácii čo najviac rôznych perspektív a náhľadov. Reflexivita je spojená so snahou o priebežné sledovanie prežívania, pocitov, emócií, teórií, ktoré ovplyvňujú aktuálne konanie pomáhajúceho pracovníka. Ide o tvorivý proces,

⁵⁶ Porov. HUNYADIOVÁ, S. 2019. *Aplikačné reflexie supervízií. Teoretické východiská a techniky*. Nova Sandec. Nowy Sącz. ISBN 978-83-65196-40-8 s.71

umožňujúci získať situačný pohľad, na základe ktorého je možné konať v priebehu vyvíjajúcej sa situácie.⁵⁷

Sebapoznanie Labáth opisuje ako „proces, v ktorom sa človek dozvie, resp. dopracuje v supervízii k novým poznatkom o sebe, porozumie dôvodom svojich postojov, pochopí hlbší zmysel vlastného jednania, spozná ako je vnímaný inými, oboznámi sa so súvislosťami vyplývajúcimi z jeho osobnostných charakteristík, získa informácie o vzťahu súčasných problémov a minulých zážitkov“. Okruhy charakteristické pre proces sebapoznávania

1. sebauvedomovanie, rozpoznávanie, reflexia vlastnej jedinečnosti,
2. schematické vnímanie seba a iných,
3. do tretieho okruhu môžeme zaradiť vlastné limity, projekcie, nedostatky a prenosy v práci s klientmi.

„Efektívne je, v prípade pomáhajúcich profesií, ak sebapoznanie vyústi k sebaregulácii správania“ keďže samotný proces je významný nie len pre pomáhajúceho, ale aj pre klienta, ktorému môžeme ponúknuť istý vzor správania.⁵⁸

Sebareflexia sa uskutočňuje v niekoľkých etapách, od zhromaždenia a usporiadania reflexovanej činnosti, cez analýzy a interpretácie až po vytváraní plánu budúcej činnosti. Petlák rozdeľuje etapy sebareflexie podľa Kortahagena nasledovne:

- 1. etapa – akcia,
- 2. etapa – obzretie sa späť na akciu,
- 3. etapa – uvedomenie si podstaty,
- 4. etapa – úvaha o možných alternatívnych postupoch,
- 5. etapa – implementácia nových postupov. Tento cyklus sa opakuje a môže viesť k zmene doterajších prístupov, metód a foriem práce.⁵⁹

V odbornej literatúre sa objavujú aj ďalšie fázy, v ktorých sa v podstate obmieňajú a dopĺňajú predchádzajúce etapy (napr. analýzou, prelínaním sa etáp a i.).

Orosová opisuje funkcie sebareflexie v pedagogickej praxi, ktoré môžeme zovšeobecniť aj na ďalšie pomáhajúce profesie:

- poznávacia - spočíva v uvedomení si problémov, ich spôsobe riešenia, poznávania vlastného prežívania, pocitov, emócií nielen vo vzťahu k sebe, ale aj vo vzťahu ku klientovi, klientom,

⁵⁷ SKYBA, M. - ŠOLTÉSOVÁ, D. 2015. *Service-learning vo vzdelávaní (školských) sociálnych pracovníkov a pracovníčok*. 1. vydanie. Prešovská univerzita v Prešove. 2015. 149 s. ISBN 978-80-555-1313-3. [online]. (citované 7.2.2025). Dostupné na internetovej stránke <https://www.pulib.sk/web/pdf/web/viewer.html?file=/web/kniznica/elpub/dokument/Skyba2/subor/9788055513133.pdf>

⁵⁸ LABÁTH, V. 2015. *Od sebapoznania a sebaregulácie odborníka k regulácii a sebaregulácii klienta*. In: Hudečková, V., Byndzák, P., Škoviera, A. (eds.). *Križovatky VI Recenzovaný zborník príspevkov z medzinárodnej konferencie „Poruchy správania – prevýchova, psychoterapia, resocializácia ...“*. 2015. Vydal: Mgr. Tomáš Cehlár. 152 s. ISBN 978-80-969253-9-1. [online]. (citované 6.11.2023). Dostupné na internetovej stránke <https://www.dc-zahorskabystrica.sk/data/att/10.pdf>

⁵⁹ PETLÁK, E. 2021. *Sebareflexia v práci učiteľa*. In: Direktor. *Portál pre riaditeľov škôl a zriaďovateľov*. Online časopis. Ročník 2021. Vydanie 5/2021. [online]. (citované 7.11.2023). Dostupné na internetovej stránke <https://www.direktor.sk/sk/casopis/didaktika/sebareflexia-v-praci-ucitela.m-1096.html>

- spätnoväzbová – zameriava sa na uvedenie si zásahov v určitých situáciách a reakcií klientov, kolegov na nich,⁶⁰
- rozvíjajúca - poskytuje vízie k sebazdokonaľovaniu, „sebareflexia nám umožňuje nájsť ďalšie námety pre činnosť, podporuje kreativitu a flexibilitu človeka“⁶¹
- preventívna - zabezpečuje poučenie sa na vlastných skúsenostiach,
- relaxačná - nadväzuje na pozitívnu spätnú väzbu a podmieňuje príjemné zážitky z pracovných situácií.

Existuje mnoho metód sebareflexie, z ktorých si môže pomáhajúci vybrať to najvhodnejšie pre neho. Ako príklad uvádzame pozorovanie, resp. seba pozorovanie, sebareflexívny rozhovor, interview, sebareflexívny dotazník, využitie prípravy na stretnutie s klientom ako metóda sebareflexie, sebareflexívny denník, SWOT analýza a i. Ak nevieme ako začať so sebareflexiou, určíme si najprv najdôležitejšie okruhy (Önreflexió, promanconsulting.hu) ako napr.: silné stránky, slabé stránky, zručnosti, problémy (osobné i pracovné), výsledky, riešenia, rozvoj. V supervízii nevyužívame slabé stránky, SWOT analýza má teda oblasti: silné stránky, potreby, príležitosti a riziká.⁶²

Zmysel sebareflexie spočíva hlavne v poskladaní si čo najjasnejšieho obrazu o sebe. Sebareflexia a seba poznávanie do značnej miery prispieva ako k osobnému tak k profesionálnemu rastu a rozvoju, a je aj účinným prostriedkom v prevencii syndrómu vyhorenia.

Výsledkom efektívneho procesu seba poznávania potom môže byť relatívne osobnostne zrelý profesionál, ktorý reflektuje svoj potenciál i limity, rozpoznáva svoju moc a závislosť klienta, je ochotný a schopný vnímať rizikové a chybné kroky vo vlastnej práci sám alebo v procese supervízie“⁶³

ZÁVER

Súčasný prístup v supervízii sú prakticky použiteľné a odôvodniteľné v supervízii organizácie a supervízii v organizácii. Tematické zamerania jej uplatnenia v praxi posúvajú organizáciu v zmysle jej kultúry ku kvalitnému poskytovaniu sociálnych služieb. Množstvo pozitív a prínosom pre organizáciu, ktoré supervízia ponúka je prínosom nie len pre organizáciu a jej systém plánovania, organizovania, zvládania procesov, kontroly a vyhodnocovania ale aj pre osobnostný rast zamestnancov, sebareflexiu, ktoré sa odohrávajú v skupinovej dynamike

⁶⁰ OROSOVÁ, R. a kol. 2018. *Metódy sebareflexie v praktickej profesijnej príprave učiteľov*. 2018. Journal of Global Science. 8 s. ISSN: 2453-756X. [online]. (citované 6.11.2023). Dostupné na internetovej stránke https://jogsc.com/pdf/2018/1/metody_sebareflexie.pdf

⁶¹ EUBOVÁ, B. *Autoevalvačný proces a jeho vplyv na úroveň vnútornej motivácie doktoranda*. [online]. (citované 1.11.2024). Dostupné na internetovej stránke <https://www.pulib.sk/web/kniznica/elpub/dokument/Lukacova2/subor/Lubova.pdf>

⁶² Porov. HUNYADIOVÁ, S. 2019. *Aplikačné reflexie supervízií. Teoretické východiská a techniky*. Nova Sandec. Nowy Sącz. ISBN 978-83-65196-40-8 s. 43

⁶³ LABÁTH, V. 2015. *Od seba poznania a sebaregulácie odborníka k regulácii a sebaregulácii klienta*. In: Hudečková, V., Byndzák, P., Škoviera, A. (eds.). *Križovatky VI Recenzovaný zborník príspevkov z medzinárodnej konferencie „Poruchy správania – prevýchova, psychoterapia, resocializácia ...“*. 2015. Vydal: Mgr. Tomáš Cehlár. 152 s. ISBN 978-80-969253-9-1. [online]. (citované 6.11.2023). Dostupné na internetovej stránke <https://www.dc-zahorskabystrica.sk/data/att/10.pdf>

v supervíziách ako aj procesoch práce prostredníctvom vzťahov a dobrej klímy, podporujúcej tímovú spoluprácu.

Zoznam použitej literatúry

CARROLL, M. 2004. *Supervize v organizáciách a supervíze pro organizace*. In Carroll, M., Tholstrupová, M. (Eds.) (2004). Integrativní přístupy k supervizi. Praha: Triton. Copeland, S. (2005). Counselling Supervision in Organisations. London: Routledge. ECVision. A European System of Comparability and Validation of Supervisory Competences. Stiahnuté z <https://www.easc-online.eu/en/> dňa 20. 10. 2024 0

Etický kódex supervízie. Dostupný: <https://socialnapraca.sk/wp-content/uploads/2018/11/EK-superv%C3%ADzie-4-1.pdf>

HAMBÁLEK, V. 2020. *Supervízia organizácie v teórii a praxi*. In: Vedecké odpovede na aktuálne otázky supervízie v sociálnej práci. Zborník vedeckých štúdií. BELIANUM. Vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici, 2020. ISBN 978-80-557-1762-3 s.33

HAWKINS, P., SHOHET, R. 1993. Book Reviews: Review Article: the Addictive Organisation Schaefer, a. W. and Fassel, D: Harper and Row. Management Education and Development, 24(3), 293-296.

Porov. Vaska, L. 2021. Supervízia organizácie. Vedecká monografia je výstupom vedeckého projektu VEGA č. /0374/18 – Kreovanie modelu supervízie organizácie ako špecifickej formy v systéme supervízie v sociálnej práci. ISBN 978-80-557-1854-5

HUNYADIOVÁ, S. 2019. *Aplikačné reflexie supervízií. Teoretické východiská a techniky*. Nova Sandec. Nowy Sącz. ISBN 978-83-65196-40-8 s. 43

LABÁTH, V. 2015. *Od sebapoznania a sebaregulácie odborníka k regulácii a sebaregulácii klienta*. In: Hudečková, V., Byndzák, P., Škoviera, A. (eds.). Križovatky VI Recenzovaný zborník príspevkov z medzinárodnej konferencie „Poruchy správania – prevýchova, psychoterapia, resocializácia ...“. 2015. Vydal: Mgr. Tomáš Cehlár. 152 s. ISBN 978-80-969253-9-1. [online]. (citované 6.11.2023). Dostupné na internetovej stránke

LUDEWIG, K. 2011. Základy systemické terapie. Praha: Grada

LUBOVÁ, B. *Autoevalvačný proces a jeho vplyv na úroveň vnútornej motivácie doktoranda*. [online]. (citované 1.11.2024). Dostupné na internetovej stránke <https://www.pulib.sk/web/kniznica/elpub/dokument/Lukacova2/subor/Lubova.pdf>

OROSOVÁ, R. a kol. 2018. *Metódy sebareflexie v praktickej profesijnej príprave učiteľov*. 2018. Journal of Global Science. 8 s. ISSN: 2453-756X. [online]. (citované 6.11.2023). Dostupné na internetovej stránke https://jogsc.com/pdf/2018/1/metody_sebareflexie.pdf

OSER, C. B., BIEBEL, E. P., PULLEN, E., HARP, K. 2013. Causes, consequences, and prevention of burnout among substance abuse treatment counselors: A rural versus urban comparison. Journal of Psychoactive Drugs, 45(1), 17-27.

PETLÁK, E. 2021. *Sebareflexia v práci učiteľa*. In: Direktor. Portál pre riaditeľov škôl a zriaďovateľov. Online časopis. Ročník 2021. Vydanie 5/2021. [online]. (citované 7.11.2023). Dostupné na internetovej stránke <https://www.direktor.sk/sk/casopis/didaktika/sebareflexia-v-praci-ucitela.m-1096.html>

SCHERPNER, M. 1999. Princípy agogického konania. Frankfurt nad Mohanom, Nemecký spolok pre súkromnú a verejnú starostlivosť, 1999. ISBN 80-88803-28-4

SKYBA, M. - ŠOLTÉSOVÁ, D. 2015. *Service-learning vo vzdelávaní (školských) sociálnych pracovníkov a pracovníčok*. 1. vydanie. Prešovská univerzita v Prešove. 2015. 149 s. ISBN 978-80-555-1313-3. [online]. (citované 7.11.2023). Dostupné na internetovej stránke <https://www.pulib.sk/web/pdf/web/viewer.html?file=/web/kniznica/elpub/dokument/Skyba2/suabor/9788055513133.pdf>

VASKA, L. 2021. *Supervízia organizácie*. Vedecká monografia je výstupom vedeckého projektu VEGA č. /0374/18 – Kreovanie modelu supervízie organizácie ako špecifickej formy v systéme supervízie v sociálnej práci. ISBN 978-80-557-1854-5 s.43

VELTRUBSKÁ, I. 2008. *Modelování systému v supervizi*. In Havrdová, Z., Hajný, M. et al. *Praktická supervize. Průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. (s. 147-152). Praha: GALÉN.

Kontakt na autorov

Mgr. Stanislav Hunyadi, PhD., MBA.

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave

Mail: stanislav.hunyadi@gmail.com

doc. PhDr. Stanislava Hunyadiová, PhD., univ.prof.

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave

Mail: huynadiova@gmail.com

ANALÝZA VYBRANÝCH PRÍPADOV INDIVIDUÁLNYCH SUPERVÍZIÍ V SKUPINE

ANALYSIS OF SELECTED CASES OF INDIVIDUAL SUPERVISIONS IN A GROUP

Hunyadiová Stanislava - Hunyadi Stanislav – Czebrik Martin

Abstrakt : Príspevok sa zaoberá konceptom individuálnej supervízie v skupinovom kontexte, pričom zdôrazňuje jej prínos pre supervidovaných jednotlivcov. Cieľom štúdie je preskúmať, ako individuálna supervízia, realizovaná v skupinovom prostredí, podporuje profesijný a osobnostný rozvoj účastníkov, zlepšuje ich odborné zručnosti a posilňuje psychologickú pohodu. V rámci analýzy sú zohľadnené rôzne aspekty supervízie, ako sú reflexia jednotlivcov na preberané témy, zdieľanie skúseností a budovanie dôvery v skupine. Príspevok taktiež skúma, ako individuálna supervízia prispieva k vytvoreniu bezpečného priestoru pre diskusiu o osobných výzvach a etických dilemách, čím sa zvyšuje efektivita a kvalita poskytovanej pomoci. Na záver príspevku sú prezentované odporúčania pre implementáciu individuálnej supervízie v skupinových formátoch, s dôrazom na potrebu prispôbenia prístupu konkrétnym potrebám supervidovaných a ich profesionálnym kontextom. Cieľom je poskytnúť praktické nástroje a rámce, ktoré podporia rast a rozvoj jednotlivcov v rámci tímov a profesijných skupín.

Kľúčové slová: Supervízia. Skupina. Individuálna supervízia v skupine.

Abstract: *The paper addresses the concept of individual supervision in a group context, emphasizing its contributions to the supervised individuals. The aim of the study is to explore how individual supervision, conducted in a group environment, supports the professional and personal development of participants, enhances their professional skills, and strengthens psychological well-being. The analysis takes into account various aspects of supervision, such as individuals' reflections on discussed topics, sharing experiences, and building trust within the group. The paper also examines how individual supervision contributes to creating a safe space for discussing personal challenges and ethical dilemmas, thereby increasing the effectiveness and quality of the assistance provided. Finally, the paper presents recommendations for implementing individual supervision in group formats, focusing on the need to tailor the approach to the specific needs of the supervised individuals and their professional contexts. The goal is to provide practical tools and frameworks that support the growth and development of individuals within teams and professional groups.*

Keywords: *Supervision. Group. Individual supervision in a group.*

ÚVOD

Komplementárny cieľ supervízie v skupine môže byť definovaný ako podpora a posilnenie tímovej dynamiky, zlepšenie komunikácie a spolupráce medzi členmi skupiny. Tento cieľ zahŕňa: Zdieľanie skúseností a odbornosti: Umožniť členom skupiny zdieľať svoje znalosti a skúsenosti, čo môže viesť k rozvoju nových perspektív a riešení. Podpora osobného a profesionálneho rastu: Pomoc členom skupiny identifikovať a dosiahnuť ich individuálne ciele, pričom sa zároveň zvyšuje celková efektivita tímu. Zlepšenie tímovej spolupráce: Práca

na budovaní dôvery a otvorenej komunikácie, aby sa zabezpečila efektívna tímová práca. Reflexia a hodnotenie: Vytvorenie priestoru na reflexiu o skupinových procesoch a výsledkoch, čo môže prispieť k zlepšeniu budúcich aktivít. Podpora kreativity a inovácií: Vytvorenie atmosféry, kde sú členovia povzbudzovaní myslieť mimo rámca a navrhovať nové prístupy a nápady.

Reflexie na zadané témy do individuálnej supervízie v skupine.

Prípady 1

Nepracujem v odbore sociálna práca, takže u nás v práci niečo také ako supervízia neexistuje a musím ja aj moji kolegovia niektoré svoje problémy riešiť tak nejako vlastnou cestou a spracovávať ich. Aj keď je to často na úkor zdravia a psychickej pohody.

Problém, ktorý popíšem by bol vhodný na rozhovor a možno iný uhol pohľadu by mi pomohol vnímať ho inak .

Náš kolektív sa vekovo pohybuje v rozpätí od 35 do 50 rokov ale máme jednu staršiu kolegyňu, ktorá je pred odchodom do dôchodku. Je to milá, nekonfliktná osoba, ktorá je korpulentnejšej postavy a tiež má aj zdravotné problémy. Môj problém nastal po čase ako ku nám nastúpila nová kolegyňa.

Dám jej meno Zuza. Zuza sa začala hneď správať ako by s nami pracovala celé roky a poznala nás už dávno. Prijali sme ju do kolektívu a zdala sa spočiatku veľmi fajn. Potom sme si všimli, že často klame a využíva nás. Pod zámienkou nejakej choroby sa vyhovára ,že sa nemôže zúčastniť nejakého pracovného stretnutia. Potom zistíme, že sa jej len proste nechcelo tak sa vyhovorela a vedúca jej to akceptovala. Neskôr si zo staršej kolegyne poza jej chrbát neustále robila srandu, posmešky a dokonca chodila za vedúcou s vymyslenými konfliktami, ktoré má údajne s touto staršou kolegyňou. Samozrejme vždy sa to ukázalo ako nepodstatný a nezmyselný podnet. Toto všetko som ešte nejako zvládala aj napriek tomu, že som vnímala ako sa náš kolektív pomaly rozpadá. Z kolektívu čo vychádzal spolu bez problémov sa zrazu stal kolektív, kde je každý uzavretý. Celé sa to vystupňovalo pre mňa po tom ako mne a jednej ďalšej kolegyni poslala na messenger Zuza fotku našej staršej kolegyne. Na fotke bola odfotená zo zadu ako sa skláňa nad tlačiarňou. Jej komentár k tomu bol veľmi hnusný a celý zameraný na jej postavu. Keď sme ju konfrontovali, že prečo to robí jej odpoveď bola vraj nepoznáme srandu. Vraj sme veľmi precitlivené a ona nám to poslala len tak. Kolegyňa, ktorej to tiež poslala sa nad to dokázala nejako povzniesť aj keď sa už po tomto so Zuzou baví len o pracovných veciach . Ja som Zuze povedala, že takéto veci sa nerobia a nemala by toto robiť. Nakoľko ja viem z vlastnej skúsenosti ako sa, či už fotografie alebo dokumenty teraz dajú veľmi ľahko zneužiť. Môj problém je Zuza ...nechcem si ani predstaviť aké ďalšie fotografie si ona robí, ako ich rozposiela alebo zneužíva iným spôsobom. Neviem ako toto spracovať, ako s k tomu postaviť ... čas, ktorý s ňou musím tráviť je pre mňa veľmi psychicky náročný. Nepomohol ani odchod staršej kolegyne do dôchodku. Kolegovia o tom netušia . A Zuza si žije svoj „život“ a vyberá si možno ďalšiu obeť.

Tak moja dilema je povedať kolegom,čo vlastne Zuza stvára, aby sa mali nejako pred ňou na pozore . Zároveň povedať Zuze, čo si o nej myslím , a že chcem s ňou tráviť len ten

nevyhnutný čas, ktorý musíme byť spolu v práci? Alebo si to len nejako usporiadať v sebe a nechať zvyšok kolektívu v sladkej nevedomosti ?

Prípad 2

S rodinou pani H. sa začalo intenzívne pracovať od roku 2016, na základe požiadavky detskej lekárky MUDr. V., ktorá požiadala o spoluprácu pri riešení očkovaní maloletých detí.

Pani H. má 8 detí: A. 2009, S. 2010, D. 2011, R. 2012, dvojčičky A. a M. 2013, G. 2016, S. 2019, a otec detí M. 1986.

Rodina býva v podnájme. Zariadenie domácnosti je minimálne, v dome sú len nevyhnutné veci. V dome je zavedená voda, elektrická energia a WC. Príjem rodiny pozostáva len s detských prídavkov vo výške 480 eur ktoré prichádzajú na účet mesta, nakoľko rodina je vedená v inštitúte osobitného príjemcu. S rodinou sa vykonávali nákupy potravín v týždenných intervaloch. Najväčšiu položku z ich príjmu pohltí poplatok za prenájom, ktorý nie je oficiálny a rodina si nemôže uplatniť príspevok na bývanie. Suma ktorú uhrádzajú je 200 eur mesačne. V tejto sume je aj poplatok za vodu a elektrickú energiu. Z tohto dôvodu je veľmi problematické zabezpečiť všetky potreby tak mnohohodetnej rodiny. Ďalšou vysokou položkou je aj palivové drevo, bez ktorého matka nie je schopná variť, preto je nútená kúpiť nábytkom ktorí cez rok pozbierajú.

V spolupráci s oddelením SPODaSK v Rožňave sa s rodinou začalo intenzívne pracovať. Zvýšila sa starostlivosť o maloleté deti, upravila sa školská dochádzka. V súčasnosti rodina už nevyžaduje tak intenzívnu spoluprácu, ale vzhľadom na počet detí je neustále monitorovaná. Osobitný príjemca bol určený ako prevencia pred úžerou. V súčasnosti sú v rodine už siedmi školáci. Po narodení posledného dieťaťa si dala matka zaviesť DANU, nakoľko sa táto možnosť stala vďaka p. primátorovi pre ňu dostupná. Rodina býva v mestskej časti vzdialenej od centra takmer tri kilometre, to je aj dôvod prečo mala rodina problém so školskou dochádzkou. Partner pani H. pracuje len na občasných dohodách, ktoré sú nepravidelné a nízkopríjmové. V tomto roku mu mesto našlo prácu na technických službách mesta Rožňava ale v prvý deň nástupu do zamestnania ho zasypala zemina. Následne strávil jeden a pol mesiaca ako dlhodobý chorý. Mesto s ním po skúšobnej dobe nepredĺžilo zmluvu. Nedávno odišiel do zahraničia za prácou s ktorú mu vraj vybavil kamarát. Po telefonickom rozhovore s pani H. sa mesto dozvedelo že ho do práce nezobrali kvôli nízkej kvalifikácii a neznalosti cudzieho jazyka. Kamaráti ho zanechali v zahraničí napospas osudu. Momentálne žobre na ulici a snaží sa našetriť na cestu domov.

Práca s rodinou je zameraná na starostlivosť o maloleté deti, kontroluje sa zdravotná starostlivosť a školská dochádzka, vykonávajú sa nákupy, poskytuje sa im pomoc z miestnej Diecéznej charity vo forme potravín. Pravidelnou prácou mesto dosiahlo, že matka umiestnila deti pred nástupom do školy, do miestnej materskej škôlky. Na základe toho dva deti navštevujú evanjelickú základnú školu a ostatné deti špeciálnu základnú školu. Všetky tieto postupy sú však úzko prepojené na príjem rodiny. Najväčším pomocníkom pri riešení takýchto rodín je pre mesto nadácia Pontis, ktorá tejto rodine poskytla opakovane vecnú pomoc – drogériu a plienky, palivové drevo a ošatenie. Rodina neholduje alkoholu, cigaretám ani hazardným hrám. O svoje deti sa starajú v rámci svojich možností a schopností, najmä finančných. Zmena nastala pri podaní žiadosti na portáli Chlebobarca. Päť detí navštevujú špeciálnu základnú školu, ktorá má

vlastný internát. Škola by im vedela prideliť tzv. rodinnú izbu, kde by boli všetci súrodenci spolu. Poplatky za stravu a ubytovanie sú však pre rodinu horibilné. Preto boli financie využité na umiestnenie súrodencov na jeden celý školský rok do internátu. V súčasnosti navštevujú internát iba dvojčičky ktoré sú tam umiestnené od nástupu do prvého ročníka, momentálne v treťom ročníku. Mestu sa darí zháňať financie na pobyt v internáte iba pre týchto dvoch súrodencov.

Prípad 3

Pred rokom sme v práci, s kolegami očakávali novú posilu, ktorá mala prísť na miesto kolegyne, ktorá odišla na dôchodok. Po výberových konaniach, sa rozhodlo že prijímame kolegyňu. Veľmi rýchlo sa po celom zariadení roznieslo, kto k nám príde pracovať a samozrejme, ako to vo veľkých skupinách plných žien býva začali sa o novej kolegyni šíriť nie veľmi pekné slová. Vedela som, že nová kolegyňa bude priradená do mojej skupiny. Čiže k ľuďom, ktorých viem a máme spolu nejaký systém práce a tak som bola na pochybách. Nastal deň D a nová kolegyňa nastúpila, takmer okamžite nasledovali nepríjemné pohľady a výrazy od ostatných kolegyň. Podľa očakávania bola kolegyňa pridelená ku mne a do mojej skupiny. Mala som jej vysvetliť, aká bude jej práca v našom tíme a v celom zariadení, zoznámiť s ostatnými členmi tímu a tiež prijímateľmi. Od prvého momentu som z nej mala dobrý pocit, síce bola trochu vystrašená a tichá, ale myslím si že pri našej práci je to prvé dni úplne v poriadku a pre väčšinu zamestnancov to bol pri nástupe šok a nával informácií. Na moje počudovanie V. veľmi rýchlo zapadla do skupiny, ale aj medzi prijímateľov, bolo vidieť že ich má naozaj rada. Je pravda, že bola iná trochu divná, ale to si môže myslieť niekto aj o nás. Do práce ju nebolo treba nútiť do všetkého sa pustila sama a veľmi rýchlo pochopila systém práce. No bohužiaľ ohováranie a intrigy zo strany iných kolegyň neprestali. Boli a sú jej vyčítané rôzne maličkosti, ktoré by sa pri iných kolegoch len tak prehliadli. Od začiatku sa našlo pár kolegyň, ktoré na nej hľadali a hľadajú len to najhoršie, nerešpektujú ju, nepovažujú ju za rovnocennú kolegyňu a dávajú jej pocítiť, že medzi nimi vítaná nie je. Vždy je vo všetkom najhoršia, hľadajú aj tie najmenšie chybičky, nie je jej tolerované žiadne zlyhanie a taktiež sa nepoužíva rovnaký meter. Keď niečo urobí ona je to zle, aj tú istú vec urobí niekto iný je to v poriadku. Túto situáciu sme sa snažili veľa krát riešiť v skupine, s dotýčnými kolegyňami ale taktiež aj s vedením nášho zariadenia. No vždy sa to akosi vysvetlilo a zamietlo pod koberec. Kolegyne si nikdy nepriznali a myslím, že ani nepriznajú k tomu, že k nej neprístupujú spravodlivo a tak ako k ostatným. Jediné „šťastie“ je že V. má veľmi silnú osobnosť a povahu, ktorá sa dokáže od týchto vecí odosobniť a napriek tomu pracovať v tomto kolektíve. Aj keď ja si myslím, že to v poriadku nie je a príde čas keď sa preleje pohár trpezlivosti aj jej. Je mi ľúto hlavne to, že V. je jedna z tých kolegyň, ktoré sa v práci naozaj snažia, urobí všetko čo má v náplni práce a povedala by som že aj navyše, ale bohužiaľ kvôli predsudkom, výmyslom a ohováraniu ostatných kolegyň sa v pracovnom prostredí necíti dobre, a niekedy ani ostatný kolegovia ktorí do týchto intríg zapojení nie sú. Myslím si, že takáto nespravodlivosť a takéto správanie na pracovisku nemá čo robiť, a už vôbec by sa nemalo prehliadať, hlavne v dobe v ktorej žijeme.

Prípad 4

Osobné údaje: Annamária B., žena, 24 rokov, ukončené Stredné odborné učilište v odbore krajčír dámske odevy.

Annamária je mladá žena, ktorá je v súčasnej dobe na rodičovskej dovolenke s mladšou dcérou Máriou Katarínou (8 mesiacov), jej starší syn Damián má 4 roky, ktorý je tiež doma pretože ho nezobrali do materskej školy. Annamária sa v súčasnosti potýka s psychickými problémami a svoju ťažkú životnú situáciu rieši alkoholom, niekedy aj pervitínom.

ANAMNÉZA: (osobná, zdravotná, školská, profesijná, sociálna, rodinná)

Annamária sa narodila a vyrastala v harmonicky usporiadanej rodine, ako jedináčik. Dostala všetko, na čo si len spomenula a všetko jej bolo dopriate. Navštevovala základnú školu v Prievidzi - neďaleko bydliska. Venovala sa koňom a športovej jazde na koni. Keď sa Annamária dostala do puberty, začali s ňou mať rodičia problémy. Prestala sa učiť, začalo sa u nej prejavovať záškoláctvo, vyhľadávanie podstatne starších kamarátov a kamarátok, začala fajčiť, užívať alkohol, pervitín, a začala dosť skoro pohlavne žiť. Dostalo sa to až do jedinej možnosti ako Annamária dostať spod zlých chápadiel partie. Rodičia sa rozhodli Annamária umiestniť do diagnostického centra a následne do reedukačného centra, v ktorom zotrvala až do svojich 18 rokov, už aj rozhodnutím súdu. Po ukončení resocializačného pobytu a dovŕšení plnoletosti sa Annamária vrátila domov ku rodine. Zo začiatku bola u Anny viditeľná zmena k náprave, ale po pol roku sa Annamária opäť vrátila k správaniu ktoré nebolo prípustné v rodine a častokrát aj protispoločenské. Annamária začala mať vážnejšie problémy s drogami, rozpredávala cennosti, ktoré vlastnila rodina, až došlo k hádke a Annamária opustila svoj domov. Annamária začala prespávať u kamarátov, kamarátok. Kvôli pervitínu sa ponúkala chlapom. Po istom čase sa zbližila s dílerom, teraz otcom jej oboch detí. Keď otehotnela s prvým synom prestala s pervitínom, no nadmerne užívala alkohol. Až v druhej polovici tehotenstva s alkoholom prestala a začala sa o seba starať, tešila sa na bábätko. Syn sa narodil na pohľad zdravý, až teraz v 4tom roku mu diagnostikovali autizmus. Dcéra Mária Katarína je ešte batôľa. Na pohľad v poriadku.

Vymedzenie celkového problému a popis súčasnej situácie:

V júni Anninho druha zatkla polícia, za dílerstvo, ktoré bolo v poslednej dobe jediným a najľahším príjmom do rodinného rozpočtu. Annamária ostala sama s dvomi maloletými deťmi v dvojizbovom byte. Na začiatku sa správala ako hrdinka, a všetko nadľahčovala, ako túto situáciu zvládne/zvládnu. Časom ale začala prepadať depresii, alkoholu a niekedy aj užívaniu pervitínu. Keď si chce ísť kúpiť alkohol 8 mesačnú dcérku a syna nechá doma samých v uzatvorenom byte. Jej rodina a hlavne jej matka prejavuje snahu jej pomôcť no Annamária ju odmieta, pretože je stále presvedčená, že danú situáciu zvládne aj sama. Nepripúšťa si možné následky, ktoré sa môžu vyskytnúť, ak bude naďalej užívať alkohol, pervitín, ako aj to, že maloleté deti necháva doma osamote.

Prípad 5

Prv než opíšem svoj príbeh súci na supervíziu sa chcem predstaviť. Volám sa Eva Ferková, žijem v meste Revúca od roku 2011 pracujem ako terénna pracovníčka s touto pracou som sa stotožnila, naplňa ma, mám dobrý pocit keď viem niekomu pomôcť dokonca zmeniť život k lepšiemu. Naš tím pozostáva z terénnej sociálnej pracovníčky Z. a kolegu D. tvorili sme úžasný tím zapálený pre spoločnú vec. Zverovali sme sa navzájom jeden druhému, radili sme sa podporovali. Toto som si myslela až do chvíle, kedy som sa rozhodla nastúpiť na Vysokú školu, pretože som pociťovala potrebu sama sa zdokonaľovať, aby som dokázala klientom ešte lepšie pomáhať a byť kompetentná. Krátko za tým mi kolegyňa bez ostychu priamo do očí povedala, že akúkoľvek školu by som skončila nikdy sa mi nepodariť postúpiť. Zo začiatku som tomu nevenovala pozornosť ale neskôr som pociťovala, že ten náš pracovný i osobný vzťah chladol a to v tom zmysle, že informácie, ktoré sa týkali našich klientov neboli v takej miere posúvané mne ani kolegovi ako pred tým. A keďže ona je garantom terénnej sociálnej práce je v jej kompetencii vykonávať mapovanie, advokáciu, či sietovanie na ktoré sme sa vždy buď ja alebo kolega zúčastňovali spolu s ňou. Tieto činnosti začala vykonávať sama a my sme o tom ani nevedeli. Školy hlásenia posielali jej a ona nepokladá za dôležité ich s nami zdieľať a informovať nás o nich. T. č. ja s kolegom robíme na spoločných veciach a ona pracuje sama a to takým spôsobom, že celý deň sa neukáže v kancelárii a keď tak maximálne na 10, 20 minút vždy si vymyslí, že musí ísť niečo zariadiť. Jej klientelu riešime my dvaja tak isto úkony, ktoré síce ovládame, ale nemáme na to kompetencie. Pri návšteve rôznych inštitúcií s ktorými spolupracujeme mi pracovníčky nepriamo naznačovali, že kolegyňa má ohovára preberá má a aj oni si všimli, že kolegyňa je nečestná a dokonca mi gratulovali k výberu kolegyne. Až časom mi začalo dochádzať, že jej zámerom je ma zdiskreditovať začala poukazovať na moje ňou vymyslene chyby, ktoré posúvala vedeniu mestského úradu, kde pôsobíme i našej koordinátorky. Naša koordinátorka videla, že výsledky nie sú také ako pred tým. Pri návšteve, ktorú vykonáva každý mesiac cíti dusnú atmosféru v kancelárii. Začala to riešiť, absolvovali sme individuálne i skupinové supervízie no k náprave nedochádza tak isto bola prizvaná iná supervízorka, pri ktorej sme si všetko vykričali. Dohodli sme sa, že kamarátky nemusíme byť ale pracovne budeme vychádzať a rešpektovať sa no nemyslím, že z jej strany to tak je. Tato nepríjemná situácia naďalej pretrváva.

Prípad 6

Bol teplý, letný večer piatok, 15. júl 2022 a môj život sa celý zmenil. Odvtedy bol, dá sa nazvať, nočnou morou. Nie, žeby dovtedy bol úplne kludným, ale toto bolo horšie ako snáď všetko zlé čo sa mi kedy stalo, dokopy. Bývali sme s priateľom u jeho rodičov, ležala som na posteli a prezerala si sociálne siete kým on zmýval podlahu a potom sa šiel holiť. Nič neobvyklé. Ako som tak scrollovala facebookom, razom na mňa vybehli fotky áut aktuálnej autonehody pár kilometrov od Revúcej v smere na Muránsku Dlhú Lúku. Autá boli nápadne podobnými ocinovmu a autu jeho dlhoročnej priateľky, s ktorou sa v máji tohto roku rozišli. Rozchádzali sa celkom pravidelne, hádali sa ešte častejšie. Bol to taliansky vzťah, ktorý trval niečo okolo 10 rokov – hádky, podvádžania sa, ale aj drahé dovolenky, oblečenia, zahraničné výletíky. Každý z nich zo vzťahu ťažil čo potreboval. Bol prospešný pre oboch. No späť k tomu čo som videla. Bežala som za priateľom s krikom, aké autá vidí na fotkách a následne bežala do auta,

nakol'ko sme boli 25 km od miesta kde sa to stalo. Priateľ na mňa kričal, aby som v žiadnom prípade nesadala za volant a šla do auta k nemu. Volala som mamke, nech sa tam ide pozrieť, že potrebujem zistiť kto je účastníkom nehody. Nešla, nakol'ko jej manžel mal 14. júla 2022 narodeniny a s jeho kamarátom chystali mäso na guláš, ktorý sa mal variť v sobotu. Volala som mamkinmu manželovi, pretože mamina mi povedala, že „je niekde v meste“ a prosila ho nech tam okamžite ide, že potrebujem vedieť kto je účastníkom tej autonehody, ktorá sa momentálne stala. Šiel tam. Nakol'ko mamkin manžel prišiel ako 9 ročný pri autonehode o rodičov aj starých rodičov, rozumel mi aké to bolo pre mňa dôležité. Vzťahy som s ním nemala vždy ideálne, ale vedela som, že keby sa čokoľvek v mojom živote dialo, je jeden z pevných pilierov o ktorý sa bez váhania môžem oprieť a nebolo tomu inak ani tento krát. Taktiež som okrem mamkinho manžela volala kolegovi, ktorý je policajtom na dôchodku, nech mi zistí kto je účastníkom nehody, ktorá sa momentálne stala. Pár kilometrov pred miestom nehody mi kolega volal, že účastníkom nehody je ocko spolu s ex-partnerkou. Keď sme tam prišli, policajti ma k autu ocina nepustili, nič mi nepovedali, poslali ma za pásku. Avšak všetky záchranné zložky boli pri jeho aute, nie pri aute jeho ex-partnerky. Keď som si všimla, že mama ocinovej ex-partnerky sedí pod stromom neďaleko policajta a plače, nie, mala záchvat plaču, šla som odhodlane za policajtom druhý krát, nech mi aspoň niečo povie a v tom ocina niesli na nosidlách, okolo neho asi 6 osôb – hasiči, záchranári,... Kričala som „oci, oci“ a čakala či sa mi ozve. Ozval sa. Avšak spolu so mnou kričala aj jeho bývalá svokra „Zdochneš, ty sviňa!“ a začala ho biť do nôh, odtiahli ju, ani neviem kto. Naložili ho do sanitky a zmohla som sa len opýtať sa kde ho vezú na čo mi niekto úplne ironicky odvetil, že kde asi, do nemocnice – logicky, ale do ktorej? Totálne neohľaduplné, pomyslela som si. Šla som „za pásku“ a zdesená hovorím mamkinmu mužovi čo kričala jej mama na ňho a on na mňa „A čuduješ sa? Veď je mŕtva.“ Čo som do tej chvíle netušila a v tom zhone mi nedošlo, že to bol dôvod pre ktorý nebol nikto pri jej aute, ale už len pri jeho. Čakal sa obhliadajúci lekár. Ona bola na mieste mŕtva a on mal vážne zlomeniny oboch nôh a ochrnutú pravú ruku.

Nasledujúce mesiace boli peklom, do apríla 2023 bol ocino ležiacim pacientom, na nohy ho postavili po 9 mesiacoch v NRC Kováčová. Medzi tým som žila najnáročnejšie obdobie môjho života – chodila ho navštevovať do Roosveltovej nemocnice, kde ho po 15 dňoch prepustili a riešila kde pôjde nakol'ko sama som externým študentom a zamestnancom. Našla som nemocnicu Zelený sen v BB, po 2 mesiacoch prišiel domov, stále ležiaci. Ja som počas dvoch mesiacov predala pár vecí, nech má € na život, vybavila si plnú moc na jeho firmu, vrátila auto do leasingovky, vrátila prenajatý byt v Banskej Bystrici realitnej kancelárii, vrátila a vypratala kanceláriu spolu so skladovými priestormi firmy v Revúcej. Bez pomoci rodiny a najbližších by som nedala nič z toho. Po príchode domov bol doma sám – rodičov nemá, jeho sestra, moja teta, žije v IT, denne som ho počas obedových prestávok navštevovala, nosila mu teplý obed a po práci chodila znova – na dosah ruky som mu ukladala jedlo, pitie, vylievala malú potrebu, ktorú vykonával a keď mu bolo treba chodiť na veľkú, bola som nonstop na telefóne a bežala za ním. Časom sme našli zlepšovák – invalidný vozík cez dvere neprešiel, ale odmontovali sa prahy a po byte sa pohyboval na stoličke s kolieskami. Je podnikateľ, momentálne bez zamestnancov, takže ostal bez príjmu – popredala som čo sa dalo, pomaly za peniaze kupovala stravu a najnutnejšie čo potreboval. Netušila som čo bude keď sa z toho dostane a či vôbec. Či

sa ešte niekedy bude vedieť uživiť sám. Finančne mu pomáhala sestra – moja teta. Koncom novembra 2022 nastúpil do NRC 1x a po pár dňoch prišli pre neho vyšetrovatelia NAKA.

Obvinený z obzvlášť závažného zločinu úkladnej vraždy. Zadržali ho, avšak po zistení jeho zdravotného stavu ho priviezli späť, dali do osobitnej izby a striedali sa pri ňom policajti, ktorí ho strážili. Nepamätám si to presne, buď do 24 alebo do 48 hodín musel prebehnúť súd ohľadom toho či bude vyšetrovaný na slobode alebo väzobne – väzobne by znamenalo byť umiestnený v Nemocnici pre obvinených a odsúdených v Trenčíne. Súd prebehol, bol vyšetrovaný na slobode. Odvolanie sa prokurátora na Najvyšší súd. Potvrdené. Stíhaný na slobode. V tom čase som bola na návšteve v Anglicku u sestry, ktorá tam študuje a nonstop na telefóne s právnikom. Človek by si myslel, že do NRC ho príjmu hneď, avšak prijali ho až po ďalších dvoch mesiacoch. Posunuli ho znova na koniec zoznamu ľudí čakajúcich na prijatie. A tak nasledovali ďalšie 2 mesiace fyzického a psychického náročného obdobia. Vo februári bol prijatý, v apríli sa postavil na nohy. Ocino je ťažká povaha, manipulátor, zvyknutý vždy všetko riadiť a dirigovať ľuďom naokolo. Zameraný výsostne na seba a na svoje záujmy. Nebolo ľahké počúvať od neho výčitky, že pri ňom trávim málo času, že jedlo, ktoré mu nosím mu nie je dosť dobré, pritom ho mal zadarmo a vždy teplé a čerstvé a nemal žiadnu inú možnosť a iného človeka na blízku ako som bola ja.

Momentálne je po prvých dvoch hlavných pojednávaniach na Špecializovanom trestnom súde, koncom novembra 2023 ho čaká tretie. Chodí pomocou barle, ochrnutá ruka sa mu operáciou dala relatívne do poriadku na to, aby s ňou zvládol robiť bežné každodenné činnosti. Hrozí mu doživotie. Bojím sa toho čo bude a rozmýšľam čo by malo byť spravodlivým trestom. Avšak verím v to, že nech to dopadne akokoľvek, bude dostatočne silný na to prijať to. Najhoršie je byť „verejným nepriateľom“ a pohybovať sa po tak malom meste ako je Revúca odo dňa nehody. Pozerať reportáže v hlavných televíznych novinách či KRIMI, čeliť vyhrážkam, že mňa či môjho priateľa zabijú. Báť sa chodiť na akékoľvek verejné podujatia v meste pretože môjmu priateľovi bolo vyhrážané sa priamo na jednom z nich. Chápem zlosť, nenávisť druhej strany, pretože som jediná ktorá tu pre neho bola a bude. Avšak naučila som sa, alebo sa učím, stanovovať si hranice a nedať zametať sama so sebou. Nenechať sa ocinom psychicky vydierať. Je aj bude pre mňa všetkým, ale učím sa na prvé miesto klásť seba a svoj život, lebo len tak mu viem byť v tom jeho živote oporou. Medzičasom, mesiac pred prvým hlavným pojednávaním sa zo mňa a s priateľa stali manželia. Prežili sme si spolu veľa dobrého aj zlého a nevzdal to so mnou, zasnúbení sme boli. A túžila som mať na svadbe ocina – živého, zdravého, slobodného. Neviem či by to už potom šlo tak ľahko. Ocino bol na obrade s dvomi ochrankármi a na hostinu som mu pôvodné pozvanie zatrhla. Pre bezpečnosť jeho, nás aj všetkých pozvaných hostí. Počas hostiny sedel syn jeho ex-partnerky na prízemí v budove, v krčme, kde sme mali hostinu. S priamym výhľadom na vstup do budovy. Všimol si ho manžel a kvôli tomu aby mi nepokazil najkrajší deň v živote mi to povedal až po svadbe.

Moja otázka teda znie, dá sa pripraviť na to čo príde? Som dostatočne silná prijať to čo príde? Mám po vyhrážkach očakávať, že mu niečo urobia? Alebo dokonca mne? Zvládne môj otec psychicky basu? Verím v to, že život nám nadelí len to čo sme schopní zvládnuť. I keď niekedy sa stanú udalosti, s ktorými sa človek nikdy nezmieri. Len sa s nimi jednoducho naučí žiť. Lebo musí. Nemá na výber.

Prípad 7

Už dlhšie sa cítim byť pod vplyvom svojej práce vyhorená. Cítim, že potrebujem zmenu zamestnania alebo zmenu oddelenia v rámci svojej profesie ktorú vykonávam.

Na začiatku musím podotknúť, že ja sama som človek, klient a osoba, ktorá má voči sebe, spoločnosti a štátu práva aj povinnosti a preto sa k tomu aj tak staviam. Aj keď som sama „úradník“, som zároveň tiež osoba, ktorá potrebuje pomoc z iných inštitúcií, ak potrebujem tiež niečo riešiť vo svojom osobnom živote.

Mrzí ma, ak osoby ktoré poznám začnú útočiť na všetkých úradníkov. Ja tiež potrebujem pomoc od úradníkov z iných inštitúcií a stalo sa mi už aj to, že sa ku mne daný úradník choval povýšenecky a neadekvátne, ale nikdy som sa ja tak voči úradníkovi nechovala, preto mi je jasné, že nás klienti hádžu „do jedného vreca“. Som presvedčená, že ak som ja voči úradníkovi slušná, je slušný aj úradník ku mne.

Jednou mojou osobnou a „negatívnou“ skúsenosťou bolo, keď som bola na polícii prepisovať auto. Prišla som k okienku vo vestibule polície, kde mi pracovník otvoril okienko, ja som mu vysvetlila akú záležitosť idem riešiť, podal mi niekoľko stranové tlačivá a zasunul za mnou okienko bez akéhokoľvek vysvetlenia jednotlivých formulárov. Mojm riešením bolo, že som si sadla na chodbu, prečítala si jednotlivé tlačivá a vpisovala do nich čo som vedela. Bola som na seba hrdá (som „automobilový analfabet“), lebo som až na jedno podčiarknutie jedného slova vyplnila všetko sama, bez akejkôľvek pomoci. Keď ma príslušný zamestnanec zavolať na základe terminálneho čísla, mi začal suverénne tikať a sa ma opýtal kto mi to pomohol vyplniť. Príslušného policajta som pekne poprosila, aby mi netikal, keďže sa nepoznáme a s pokorou jeho i mojou sme s veškerou slušnosťou doriešili môj prepis auta a odchádzala som z polície spokojná, že som všetko vybavila sama bez kohokoľvek pomoci. Takže áno – aj takto sa riešia veci na „úradoch“. Avšak bola to možno len jedna negatívna skúsenosť s „úradníkmi“.

Musím však podotknúť, že v mojej predchádzajúcej profesii som pracovala v účtovníckej firme ako personalistka a robila som jednoduché účtovníctvo. Stretala som sa v pracovnej záležitosti so zamestnancami sociálnej poisťovne, zdravotnej poisťovne, ÚPSVaR, so zamestnancami daňového úradu a mnohých ďalších inštitúcií... a vždy som sa stretla len s ochotou. Som toho názoru, že ak klient príde do akejkôľvek inštitúcie, správa sa slušne a s pokorou, je tiež slušne vybavený.

Toho času som zamestnaná v štátnej sfére (ÚPSVaR), vo funkcii „Radca“ a náplňou mojej práce je informovať klientov, (ktorí si prídu žiadať o jednotlivé dávky na ÚP) o ich právach a povinnostiach voči ÚP, ako aj právo, nárok, priznanie a nepriznanie jednotlivých druhov dávok z ÚP. Bohužiaľ, poväčšine sa stretávam práve s opačnou stránkou klientely – klienti prídu na ÚP, vykrikujú, že my sme tu pre nich, že my máme za nich všetko vyplniť lebo o tom hovorili v rádiu a v televízii, sused im to povedal, že je povinnosťou úradníka všetko urobiť, že daný klient sa „len“ na papiere má podpísať a ísť domov. Opak je však pravdou. Mojou pracovnou náplňou je oboznámiť sa s danou situáciou alebo problémom klienta, vydať mu príslušné tlačivá, vysvetliť čo má vyplniť a aké ďalšie potrebné prílohy sú potrebné na kladné vybavenie jeho danej záležitosti a aké sú nie len jeho práva, ale aj povinnosti voči inštitúcií a príslušnému oddeleniu a v neposlednom rade i štátu. My za klienta vypisovať tlačivá nemôžeme, pretože je to jeho zodpovednosť a mojím písmom a podpisom potvrdzuje pravdivosť jeho danej životnej

situácie. Bohužiaľ, stretám sa s aroganciou a odpoveďou od klientov – že sme nenažraný štátny zamestnanci s vysokými platmi, že žijeme z daní ostatných ľudí (pritom si nikto neuvedomuje, že z nášho platu sa tiež odvádzajú dane do štátneho rozpočtu, ktoré sa tiež „prerozdeľujú“ na klientov ktorí sú v Sociálnej poisťovni alebo na ÚPSVaR). Väčšina klientov si zoberie žiadosť začiatkom mesiaca a koncom mesiaca donesie tlačivá nevyplnené, nehovoriac o tom, že dané prílohy k žiadosti sú len „minimálne doručené“, zato sú však tlačivá dotrhané, dokrčené, špinavé s mastnými flákmi. Ak klienta upozorníme na to, že je to tlačivo zákonom dané a je to úradný doklad, ktorý budú vidieť ešte aj iní kolegovia, ktorí sa budú tiež venovať v jeho danej záležitosti, sme považovaní za drzých úradníkov. A toto je ten fakt, kedy sa cítim byť pod vplyvom arogancie klientov pracovne vyhovená. Čokoľvek alebo akokoľvek niečo povieme klientovi, sme slovné napádaný s vyhrážkami, že my sme tu pre nich a ak nie, pôjdu sa na nás sťažovať riaditeľovi, že na nás zavolajú novinárov alebo televíziu. Nehovoriac o prípadoch, kedy sa nám vyhrážajú do telefónu, e-mailom alebo na nás v kanceláriách vykrikujú hanlivé slová.

Napriek tomu, mám svoju prácu rada a nechcem hovoriť alebo písať len tie negatíva na klientov. Sú klienti, ktorých keď stretnem aj v meste, sa mi pozdravia a povedia, že ako dobre som im poradila a či môžu prísť ku mne vybavovať svoju osobnú záležitosť aj nabudúce.

Prípad 8

Konflikt záujmov v pracovnom prostredí. Počas 5 ročnej praxe v 24 hodinovom opatrovaní v domácom prostredí som sa obohatila s mnohými skúsenosťami. Typológia klienta a rodiny, vzťahy medzi členmi rodiny, vzťah rodiny s opatrovateľkou, vzťah opatrovateľky s klientom, očakávania rodiny a klienta, starostlivosť o klienta a pod. Samozrejme každý klient má osobité charakteristiky, ale na základe skúseností sa nájdu aj spoločné znaky. Jeden z takých je „konflikt záujmov“. Často sa stretávam v mojej práci s tým, že rodina v najlepšej snahe urobiť pre opatrovaného rodinného príslušníka to najlepšie, určí pravidlá fungovania, ktoré nie v každom prípade (a nie v rovnakej miere) sú v súlade s každodenným životným tempom opatrovaného. Uvediem to na príkladne, ktorú aktuálne riešim v práci:

V septembri som prišla (po roku pauzy) do novej rodiny. Starám sa o 93 ročného pána a 87 ročnú pani. Pán má posledne zdravotné ťažkosti, hýbe sa málo a ťažšie, ale napriek tomu tak celkovo s pomocou opatrovateľky zvláda všetky potrebné úkony. Pani zvláda sama všetko, pomoc sa jej podáva hlavne pri osobnej hygiene a obliekaní. Má stanovenú diagnózu demencia.

Stará sa o nich syn pána (z predchádzajúceho manželstva) a jeho partnerka (ktorá pracovala dlhé roky ako zdravotná sestra, a keď nie som v robote, ona chodíva ku nim na pár hodín denne – nebývajú v spoločnej domácnosti s klientmi). Dobré spolu vychádzame. Syn pána je mojim zamestnávateľom.

Do každej rodiny prichádzam v určitej fáze ich života. Z toho dôvodu hneď na začiatku si stanovíme určité pravidlá fungovania. Denný režim opatrovaných, ich zvyklostí, presné inštrukcie ohľadom zdravotných alebo hygienických úloh, čo majú radi a pod. Podľa stanoveného rámca začínam fungovať v domácnosti opatrovaných a ako ubiehajú dni, tým lepšie spoznávam ich denný rytmus.

Moji klienti ráno veľmi radi spia. Keby som ich nezobudila, prespali by aj pol dňa. Pán občas vstane sám skôr. Na druhej strane aj rád nocujú, bežne chodia späť okolo jedenástej,

dvanástej. Od začiatku je stanovený čas budenia 9:30-10:00. Jemne som informovala rodinných príslušníkov o aktuálnej situácii ohľadom spánku, resp. budenia. Berú ohľad na informáciu, zatiaľ stanovený čas by som mala naďalej dodržiavať.

Keďže syn opatrovaného je mojim zamestnávateľom, som povinná dodržiavať jeho pokyny, pokiaľ sa nedohodneme inak. Opatrovaný pán s manželkou sú mojimi klientmi, s ktorými som 24 hodín denne počas 3-4 týždňoch. Pani má tendenciu s horšou náladou vstať, hlavne ak ju niekto predčasne zobudí (to znamená pred 11:00). Naučila som sa ako ju budiť, aby sa zobúdza s úsmevom, ale veľmi často počkám do 11:00.

Pán bol vyše týždňa chorý, s tým sa povolili určité pravidlá, hlavne čo sa týka vstávania. Okrem toho, mi bolo povedané, že pán opatrovaný má podpísaný formulár, kde sa vyjadril, že za každých okolností chce robiť to, čo on chce (napr. keď nechce jesť, vstať z postele, musím to akceptovať a k tomu prispôbiť ďalšie veci).

Ranné budenie je jediný bod našej dohody, ktoré nespĺňam (z pohľadu zamestnávateľa), na druhej strane splním klientove želanie. Na jednej strane je tu konflikt záujmov, a na druhej môj vnútorný konflikt. Domáce prostredie je úplne iné ako hocikaké zariadenie. Tu je (resp. mal by byť) fókus orientovaný len na klienta (opatrovaného). Individuálny prístup s bezpodmienečným rešpektovaním jeho (ich) práv a aj povinností, ak sú stanovené. Veľa komunikujeme s rodinou, zatiaľ svoj silný nesúhlas nevyjadrili ku téme.

Prípad 9

Do októbra tohto roku som bola na rodičovskej dovolenke, nechodila som do práce, čiže z pracovného prostredia nemám žiaden vhodný problém, bola mi navrhnutá téma ohľadom výchovy mojej dcéry. Eiška bola od narodenia veľmi dobrým dieťaťom. V starých rodičoch som mala veľkú oporu a pomoc pri novej úlohe v živote mamy. S pribúdajúcimi dňami dcérka rástla, urobila prvé kroky, vyslovila prvé slová a občas sa začali prejavovať prvé vzdory. Podľa mňa tieto vzdorovité situácie nastali pomerne skoro, čo som ani nečakala. Od začiatku som sa snažila byť pri výchove dôsledná. V niektorých situáciách som si nechala odporučiť, poradiť starými rodičmi, predsa už raz boli rodičmi malých detí, vychovávali, karhali, chválili a majú viac skúseností. No v niektorých situáciách majú odlišný názor, spôsob prístupu ako ja. Myslím si, že väčším problémom z pozície nevesty zvyknú byť svokrovci, ktorým sa „nie“ hovorí oveľa ťažšie ako vlastným rodičom. V mnohých situáciách sa snažím stáť za svojim, no aj napriek svojej snahe predsa povolím, keďže mám pocit, ako by som starých rodičov neustále napomínala. Aj napriek tomu, že vedia, čo sa mi pri výchove dcéry nepáči, čo by som ja nepovolila, spravia opak. Viem, že jej chcú vo všetkom vyhovieť, však ako sa povie, že starí rodičia sú na rozmaznávanie a rodičia na výchovu, aj keď si myslím, že to nie je v jej prospech. A práve v takýchto situáciách cítim bezmocnosť a miestami aj zlosť. Sú to možno len maličkosti, no niekedy maličkosti tvoria celok. Sú to situácie ako napr. sledovanie televízie vo večerných hodinách, narušenie spánkového režimu, ich prítomnosť pri zaspávaní, konzumácia zvýšeného množstva sladkostí, kŕmenie pri jedení, povolenie aj napriek môjmu nesúhlasu a iné. Eliška veľmi dobre a rýchlo vycíti, u koho si čo a koľko môže dovoliť. Že práve starí rodičia jej dovoľia viac, tým pádom hneď uteká za nimi, lebo vie, že čo chce, to aj dostane. Stáva sa to prevažne v mojej neprítomnosti. A dieťa je prostoreké, takže sa to nakoniec aj dozviem, aj keď jej občas povedia: „Ale nepovedz mamke“. Pri nesúhlase z mojej strany často reaguje plačom,

ktorým sa snaží vynútiť si to, čo chce. Často sa pri napomenutí stane „nepočujúcou“, nereaguje, treba jej viackrát opakovať. Uvedomujem si, že teraz je aj v prvom období vzdoru a prechádzajú si nim aj ostatné deti. No a na toto ťažšie obdobie určite vplýva aj materská škola, ktorú začala navštevovať tento rok v septembri.

Som veľmi vďačná za starých rodičov, akých Eliška má. Z počutia iných rodičov, akým spôsobom zasahujú do výchovy ich detí starí rodičia, som rada, že moje problémy sú naozaj len maličkosťou. A čo očakávam od supervízie? Ako mám postupovať v situáciách, keď starým rodičom aj opakovane poviem, čo sa mi nepáči, a aj napriek tomu konajú po svojom, keďže v očiach ich vnučky chcú byť tými najlepšími starými rodičmi.

Prípad 10

S mojím problémom sa už pasujem dosť dlhú dobu, ale nájst' problém, ktorý pomôže aj z vnútra a začať o ňom hovoriť, tak to mi dalo riadne zabráť. Po takomto zamyslení som si uvedomila, že som šťastná, že mám okolo seba ľudí o ktorých sa dá oprieť a nemám zase také situácie, čo by mi spôsobovali vnútorný nepokoj.

Ako som už písala, tak s našim problémom sa pasujeme už skoro rok. Jedného dňa mi prišla správa na Messenger, že by sme si začali dávať pozor a skúsili si viac všímať, ako nás sleduje jeden sused dennodenne pod oknami. Upozornila nás na to kamarátka z vedľajšieho vchodu. Že si to už všímajú dosť dlhú dobu, ako sa nám pod oknom prechádza sused, ktorý býva štyri vchody od nás. Ostali sme dosť zaskočení, ale boli sme radi, že nás niekto upozornil. Začali sme stále večerom tiež byť opatrnejší, zat'ahovať žalúzie v každej izbe a tiež pozorovali nenápadne z okna, či je to pravda.

Prišiel večer a fakt sme ho zazreli na hlavnej ceste oproti našim oknám. Keďže bývame na prvom poschodí, tak mal priamy výhľad do nášho bytu. Ešte mal aj výhodu, nakoľko sme mali hneď oproti priestor na odpadkové koše, tak mal zámienku, že chodí vyhodiť odpad. Keď náhodou zbadal, že ho vidíme, tak sa presunul pod iné okno a sledoval naše dcéry. Opakovalo sa to stále večerom, keď už bola večer tma, cez leto to bolo dosť neskoro.

Keď sa to opakovalo často, tak sme zavolali najprv na Mestskú políciu a náčelník nám poradil, ako máme postupovať. Aj náhodne začal posielat' hliadky ku nám. Dohodli sme sa so Štátnou políciou s riaditeľom, čo nám vybavil náčelník MsP. Manžel išiel na políciu podať trestné oznámenie na dotyčnú osobu, spísali zápisnicu a podal všetky informácie, ktoré mal. Samozrejme mal ich len od nás, nakoľko si ten sused už vystriehol aj to, kedy sme doma s dcérami samé a kedy je manžel doma. Vtedy sa pod oknami neukázal. Po asi 1,5 hodinovom výsluchu nemenovaný policajt prehovoril manžela, aby to trestné oznámenie nepodával, že si len my narobíme problémy a čo keď je to len naše nejaké tušenie, že to vôbec nie je tak ako sme si to my vysvetlili. Že keď sa to celé spustí, tak budú už musieť kontaktovať aj tú susedu, ktorá nás na to upozornila a bude sa to vláčiť dlho a aj ona bude musieť chodiť po polícii s manželom. Že sa môže stať, že ešte aj my budeme mať z toho zle a on na nás môže podať trestné oznámenie za ohováranie. Vraj je „lepšie“ keď sa najprv niečo stane a až tak bude dôkaz. Tak keď Vám to takto podá príslušník policajného zboru, tak sme nakoniec oznámenie stiahli a dohodli sme sa, že ho budeme tiež sledovať cez okno a dávať si väčší pozor.

Bolo to opakované aspoň dva krát do týždňa, ale nikdy nič neurobil len pozoroval byť alebo nás dookola z izby do izby. Keď zbadal, že ho vidíme alebo susedu na balkóne, tak odišiel. Jedného pekného dňa, ani neviem ako sa to celé zbehlo som to už nevydržala. Možno napomohlo aj to, že nám zrušili to miesto na odpadkové koše a namiesto toho sa tam zväčšilo parkovisko a on už nemal dôvod chodiť pod naše okná s košom, pretože miesto na koše dali bližšie k jeho vchodu. Prišli sme s dcérami domov a on si vykračoval s vrecom smetí, akože ide vyniesť, tak som si povedala, že ešte „asi“ zabudol, že už tam koše nie sú. Prišli sme domov a dcéra mi hovorí, že ten ujo je zase pod oknami. Tak som si ho vystriehla, chodil pod všetky okná, ktoré máme, okno od obývačky, kuchynské a aj pod okno oboch dcér. Otvorila som balkón a už som ho oslovila ráznym hlasom, aby s tým už konečne skoncoval, že vieme, že chodí a sleduje, aby sa to celé už skončilo lebo na neho zavolám políciu a podám trestné oznámenie. Tak sa asi zľakol a odišiel. Bolo to asi pred tromi mesiacmi, od vtedy sa neukázal a aj sa mi vyhýba keď idem napríklad venčiť psa. Ešte aj pracuje v tej istej firme ako ja, ale od vtedy som ho ani v práci nestretla. Tešila som sa, že to zabralo a vyčítala som si, že prečo som to už dávno neurobila.

No čo čert nechcel, akurát mi včera dcéra hovorila, že jej povedal kamarát, že nás nechce strašiť, ale že si myslí, že bol zase pod oknami, ale nie je si na sto percent istý. Takže sa to celé zase začne odznova, ale už po tom, ako ho zbadám zavolám políciu a pôjdem podať osobne trestné oznámenie, nech to preveria.

Prípady 11

Maloleté dieťa č. 1 má 8 rokov navštevuje Základnú školu a záujmový krúžok -futbal. V škole je integrovaný, napriek tomu problémy s učením. Má diagnostikovanú dizgrafiú a dizlexiu. Za pomoci asistentky v ZŠ zvláda učivo priemerne. Navštevuje logopedičku a CPPP v RS.

Maloleté dieťa č. 2 má 12 rokov navštevuje Základnú školu. V minulosti navštevoval záujmový krúžok, ktorý, momentálne odmieta nenavštevovať, v škole má vzťahové problémy. Navštevuje CPPP v RS.

Supervidovaným je profesionálny rodič č.1 matka. Problém: zvládanie výchovy mal. detí

Matka opisuje svoju situáciu ako neúnosnú. Nevláda situáciu ohľadom detí. Starší syn ju nerešpektuje, nechodí do školy, nepomáha jej v domácnosti. Svoju výchovu opisuje ako nezvratelnú, ako aj domácnosť. Parter je pasívny, nepomáha nakoľko sa popri zamestnaní venuje brigádám. Domáce práce, ktoré sa jej popri povinnostiach pri deťoch nakopujú nevláda a má pocit že nič nestíha. Vzhľadom k blížiacim sa sviatkom, chcela ešte umyť okná, vytepovať koberce a iné povinnosti, ktoré ešte nestihla urobiť v domácnosti, lebo ako uvádza na sviatky prídu rodinní príslušníci a musí mať upratané, musí napiecť, navariť, aby mohla všetkých pohostiť a momentálne sama nevie, ako to časovo zvládne. Deti stále sedia za počítačom alebo televízorom. Mal. dieťa č.1 má problémy s učením, a to jej zaberá veľa času, aj nosenie na krúžok nakoľko, kým ho vyzdvihne a odnesie tak musí ísť domov, kde už ju čaká mal. dieťa č. 2, ktorému pripravuje obed, lebo sa odmieta stravovať v školskej jedálni. Domov chodí hladný a keby mu nepripravila obed sám by sa nenajedol. Mal. dieťa č. 2 ju nerešpektuje a jeho problémové správanie sa prejavuje v domácnosti. Neupratuje za sebou, neodkladá veci na miesto a všade, ako uvádza sa ním ostáva bodrel, odvráva. Bola privolaná do školy na konzultáciu ohľadom agresívneho správania sa k spolužiakom a aj učiteľom. Má pocit, že ako

matka ako profesionálny rodič zlyhala. Cez víkendy chodia na výlety mimo domova a matka nestíha domáce práce, ktoré musí dobiehať cez týždeň a ešte kontrolovať domáce úlohy. Ma pocit, že nezvláda nápor povinností, ktoré musí popri domácich povinnostiach stihnúť. Deti sa nechce vzdať a za 5 rokov, ktoré ich má v opatere sú, ako uvádza ako jej vlastné, ale zároveň si je vedomá, že už aktuálnu situáciu nezvláda a už začína pociťovať únavu a časté bolesti hlavy. Partner nevidí problémy z jeho strany je zabezpečiť rodinu finančné prostriedky na chod domácnosti. Občas s mal. deťmi trávy čas vonka na výletoch a výchovu, vzdelávanie detí ponecháva na partnerku.

Prípad 12

Nedorozumenia s kolegyňami. Bola som v zamestnaní nová približne 2 mesiace. Robila som s dvoma kolegyňami na zmene. Mali sme tri na starosti jedno celé poschodie v zariadení opatrovateľskej služby. Večer o 21:00 bolo treba ísť aplikovať klientke inzulín. Kolegyne sa nenachádzali na sesterskej izbe čakala som no nechodili. Tak som sa o 21:10 vybrala aplikovať klientke inzulín pričom som skontrolovala celé poschodie či je všetko v poriadku. V tom, ako som kontrolovala poschodie prišli hore kolegyne a začali kričať na celú chodbu, čo som to urobila, ako som si dovoľila ísť aplikovať klientke inzulín, že to je ich zmena a na ich zmene sa nemám starať do týchto záležitostí. Pričom som to bežne na iných zmenách robila aplikovala inzulín alebo fraxiparín a všetko, čo bolo treba okolo klientov urobiť. Buď sme si to na začiatku zmeny rozdelili alebo kto prvý stihol a mal čas tak urobil, čo bolo treba okolo klientov. O rok nato som mala zase nedorozumenie s týmito istými kolegyňami. Potrebovala som si vymeniť zmenu tak som oslovila kolegyňu či by bola ochotná. Súhlasila, a tak mi zmenu vymenila. Dohodli sme sa na tom ešte dva týždne pred tým, ako mi bolo tú zmenu treba vymeniť. Medzi tým doktor objednal jednu klientku presne v ten deň, ktorý som si s kolegyňou vymenila na vyšetrenie mimo mesta. Denná sestra nevedela zohnať doprovod na vyšetrenie s klientkou tak oslovila mňa či by som išla vravím jej, že ja robím ona, že nevádi, že pôjdem zo zmeny a, že namiesto mňa pôjdu hore dve dobrovoľníčky ku jednej hlavnej kolegyňi. Ako náhle sa to dozvedeli tieto dve kolegyne tak začali byť agresívne voči mne aj voči dennej sestre, že to sme urobili nárokom a, že to bolo už vopred dohodnuté a, že kvôli tomu som si tú zmenu vymenila aby som išla na doprovod. Denná sestra jej vysvetlila situáciu a, že, keď sa jej nepáči môže ísť ona na doprovod a ja ostanem na zmene s dobrovoľníčkami. Samozrejme nesúhlasila, že ona na žiaden doprovod na starej sanitke nejde. Tak som išla nakoniec ja a ona ostala na zmene s dobrovoľníčkami. Boli zduté, urazené po týždni ich to prešlo no ja som si od nich už držala odstup.

Prípad 13

Rodinná anamnéza: Klient (13) žije spolu s matkou (30) otcom (35) mladším bratom (11) a dvoma mladšími sestrami (5), (2). Má k rodine pozitívny vzťah, najviac si rozumie s mladším bratom, s ktorým majú podobnú diagnózu, u jeho brata nie je ešte poškodenie zraku tak rozsiahle ako u neho.

Školská anamnéza: Klient je žiakom základnej školy, dosahuje výborné výsledky najmä z predmetov matematika a fyzika. Minulý školský rok 2022/2023 mal veľa vymeskaných

vyučovacích hodín kvôli jeho zdravotnému stavu. Vymeškané hodiny boli ospravedlnené. V školskom roku 2023/2024 zatiaľ vymeškané hodiny nemá. Do školy chodí rád, baví ho.

Zdravotná anamnéza: Klient je zrakovo postihnutý v dôsledku degeneratívneho ochorenia zraku. Na ľavé oko nevidí úplne, na pravom oku má zvyšky zraku, vníma svetlo alebo tmú. K zhoršenie zraku u neho došlo náhle v priebehu jedného roka prišiel v postate úplne o zrak.

Sociálna anamnéza: Klient žije v sociálne znevýhodnenom prostredí. Býva spoločne s matkou otcom a mladšími súrodencami v jednej domácnosti. Obaja rodičia sú nezamestnaní. Matka je momentálne poberateľom rodičovského príspevku. Hlavným príjmom rodiny je príspevok na kompenzáciu ŤZP.

Popis problému: Ako kompenzácia jeho zdravotného stavu bol klientovi poskytnutý jednorazový peňažný príspevok na kúpu počítača s programom pre zrakovo postihnutých a kúpu Pichtovho písacieho stroja. Keďže výška príspevku nepokryla všetky výdavky, škola v spolupráci s Úniou nevidiacich zabezpečila klientovi sponzora.

Klient má v škole vlastného asistenta, s ktorým sa pripravuje na vyučovacie hodiny, asistent tiež v spolupráci s špeciálnym pedagógom pomáha klientovi učiť sa Braillovo písmo, priestorovú orientáciu.

Hlavným problémom je, že mimo školy s klientom nikto nepracuje. Rodičia majú k jeho vzdelaniu ľahostajný postoj. Podľa vlastných slov klienta, keď príde domov je iba v izbe, kde mu pustia rádio alebo televízor. Napriek tomu, že v škole zvláda chôdzu s paličkou takmer samostatne doma s ním netrénujú a v podstate ho invalidizujú. Sociálna pedagogička aj riaditeľ školy sa snažia pracovať z rodinou, dohovorí otcovi aby sa viac venovali doma klientovi. Výsledok je ten, že zhruba týždeň dôjde k náprave a potom sa stav vráti do pôvodných koľají. Sociálna pedagogička aj riaditeľ sa už dlhodobo snažia rodičov presvedčiť aby klienta poslali do internátnej školy v Levoči, kde by sa mu mohli dostatočne venovať pretože už tam bol na kratších pobytoch a došlo tam k výraznému zlepšeniu miery jeho adaptácie na jeho zdravotný stav. Keďže je ale kompenzačný príspevok hlavným zdrojom príjmov rodiny, rodina o takejto možnosti neuvažuje.

Prípád 14

Život na ulici človeka ovplyvňuje negatívnym smerom. V rámci praxe počas štúdia som mohla mať možnosť pracovať s ľuďmi bez domova. Práca s ľuďmi bez domova zahŕňa v sebe náročné okamihy pochádzajúce zo života na ulici s ktorými sociálny pracovník musí pracovať. Cieľom sociálnej práce je zameranie sa na silné stránky na vnútorné a vonkajšie aktívne kompetencie a zdroje ktoré každý človek má.

V práci sociálnych pracovníkov je dôležité zamerať sa na sebareflexiu viac uvažovať nad sebou vnímať procesy a kauzálnosti napr. zúčastniť sa kurzu zameraného na sebareflexiu. Reflexia by pomohla v sebaopoznaní a prínosom by bolo uvedomenie si dopadu kognitívnej emocionálnej behaviorálnej zložky postoja. Tu som zistila že sociálny pracovník ktorý rieši problémy klienta je v jeho práci dôležitá osobnosť sociálneho pracovníka ktorá slúži na prevenciu pred vznikom syndrómu vyhorenia. Situačná kríza je udalosť ktorá je spustená stresom. V tom zariadení sa ocitli klienti z rôznych dôvodov ako strata (partnera, , zamestnania anticipácie neúspechu) zmena práce (rozvod, zmena zamestnania životného rytmu emigrácia) Na takéto udalosti ľudia v stave šoku potrebujú podporu. Klienti bez domova nechcú veľmi komunikovať so sociálnymi

pracovníkmi o svojich problémoch. Snažili sme sa zamerať na klienta už pri prvom stretnutí. Sociálny pracovník tak vedel v čom je klient dobrý a vie čo od klienta čakať. Rozoznaním klientových silných stránok na začiatku poradenského procesu sme predišli neúspešným krokom v intervenciách keď má klient možnosť keby sa situácia zhoršila. Klient sa cítil od začiatku poradenského procesu prijatý aj napriek tomu nevyhľadával fyzický kontakt. Aj napriek všetkým krokom ktoré sme uskutočnili bolo veľmi ťažké takýchto klientov po psychickej stránke začleniť do procesu socializácie a vyjadrenie emócií bolo pre nich ťažké. Klient by mal byť v každom prípade expertom na svoju vlastnú situáciu a pomocou sociálneho pracovníka by mal byť zorientovaný v realite a uvažovať o možnostiach ako si zlepšiť budúcnosť.

Prípad 15

Práca učiteľa je veľmi dynamická. Denne prichádza do kontaktu s množstvom ľudí s ktorými je v interakcii. Učiteľ ovplyvňuje svojim konaním vystupovaním názormi hlavne svojich žiakov. Väčšina pedagógov chápe svoje pôsobenie ako poslanie kde je okrem finančného ocenenia dôležitý aj pocit uspokojenia z toho že formuje mladého človeka odovzdáva vedomosti skúsenosti a pripravuje ho na život. Je výnimočné čo zažíva učiteľ keď vidí svojich žiakov spokojných šťastných a schopných uplatniť sa na významných postoch. Medzi najčastejšie záťaž ktoré môžu pociťovať učitelia ako stresujúce sú tlak zo strany rodičov na nadpriemerné alebo neadekvátne výkony svojich detí a hľadanie vinníka za ich prípadné neúspechy. Asistent učiteľa vstupuje do edukačného procesu podľa pokynov učiteľa ako osobnosť ktorá si so sebou prináša vedomosti nadobudnuté počas pedagogického štúdia predchádzajúce skúsenosti spomienky na vlastné vzdelávanie názory a postoje. Nejde iba o prípady kopírovania vzťahu pedagogického kolektívu k týmto žiakom alebo o popieranie diagnózy žiaka. V tejto práci som sa stretla s rôznymi správaniami žiakov ktorí sú čoraz agresívnejší voči učiteľom. Mala som možnosť sa stretnúť počas praxe s takýmto žiakom. Pochádzal z úplnej rodiny kde nebolo vidieť žiadne problémy ani vo správaní a po finančnej stránke to bolo v poriadku. Po určitom čase sa začal žiak správať ináč. Z jeho správania bola prekvapená aj rodina ktorá s ním doma nemala žiadny problém. Prestal komunikovať nechcel spolupracovať na hodinách ani s asistentom učiteľa nemal okolo seba sociálnu oporu ktorú hľadal vo svojich spolužiakoch. V rámci jeho správania sa mu snažili pomôcť školský psychológ špeciálny pedagóg sociálny pracovník. Napriek snaženiu odborníkov jeho agresívne správanie pokračovalo až do ukončenie deviateho ročníka. Z jeho strany nebola žiadna snaha ani ochota zmeniť svoje správanie tak aby to neubližovalo jemu samému a jeho okoliu.

Prípad 16

Osobná anamnéza: Tibor sa narodil v okresnom meste do rómskej rodiny žijúcej v osade na konci obce ako tretie dieťa, prvý syn. Navonok pôsobí Tibor ako nekonfliktný slušný občan vykonávajúci aktivačnú činnosť formou obecných služieb. Má problém s alkoholom.

Rodinná anamnéza

Tibor žije s družkou Alžbetou, s ktorou vychováva 12 detí. Žijú v skromných podmienkach bez sociálneho zariadenia a vodovodu, prístup k pitnej vode majú na základe dohody s vedením obce a to na Obecnom úrade. Žijú v 2 izbách. Rodičia nie sú zosobášení a nemajú ukončenú

základnú školu. Tibor nikde nikdy nepracoval, požíva alkohol a fajčí. Družka nikde nikdy nepracovala, nakoľko väčšinu života strávila na materskej a rodičovskej dovolenke. Alkohol požíva príležitostne, fajčí. Domácnosť aj starostlivosť o deti zanedbáva. Tibor s družkou Alžbetou sú sledovaní Úradom práce už dlhodobo. Voči hore uvedenej osobe Tibor nebolo doteraz vedené priestupkové konanie podľa § 37 zákona č. 59//2003 Z. z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Pravidelne boli upozorňovaní kvôli zanedbávaniu povinnej školskej dochádzky maloletých detí.

Deti vykonávajú domáce práce miesto rodičov, rodičia sa s nimi neučia.

Zdravotná anamnéza: Zanedbaná zdravotná starostlivosť, nemá obvodného lekár, deti nechodia k detskému lekárovi.

Sociálna anamnéza:

Ekonomické zabezpečenie rodiny: rodina žije z rodičovského príspevku a detských prídavkov, Tibor vykonáva aktívnu činnosť pri obci.

Bytové podmienky:

Rodina býva v starom murovanom dome, vo vlastníctve manžela, jeho sestry a dvoch synovcov a dvoch neterí, ktoré zdedili svoju časť po matke-sestre. Ich časť domu pozostáva z jednej miestnosti využívanej ako kuchyňa a spálňa a z druhej miestnosti využívanej ako spálňa, obývačka, kúpeľňa. Ako toaletu využívajú dvor pred dvermi a počas dňa záhradu. V dome je zavedená elektrina. Kúria si drevom v piecke, ktorá plní funkciu sporáku.

Starostlivosť o deti: Deti nemajú naplnené základné životné potreby. V rodine sa rozprávajú rómsky, občas slovensky. Do školy chodia nedostatočne umyté, neučesané, bez desiaty, neprimerane oblečené, nepripravené na vyučovanie. V chladnom počasí chodia ľahko oblečené. Do školy chodia častokrát len kvôli obedu, ktorý predstavuje mnohokrát jediné teplé jedlo počas dňa. Doma sa o deti rodičia nezaujímajú, neučia sa s nimi. Dochádzka do školy je slabá, zanedbaná.

Analýza tém do supervízie

Metodika spracovania a vyhodnotenie údajov: univariačná a bivariačná analýza

Analýza individuálnych tém do supervízie týkajúca sa vzťahov môže byť veľmi užitočná pre lepšie porozumenie dynamiky a problémov, ktoré sa v týchto vzťahoch vyskytujú. Tu sú kľúčové oblasti, na ktoré boli individuálne supervízie zamerané naformulované do otázok, ktoré boli kladené:

1. Komunikačné vzorce:

Ako sa účastníci vzťahu navzájom komunikujú?

Aké sú najčastejšie nedorozumenia a spory?

Existujú nejaké opakujúce sa témy alebo vzory v komunikácii?

2. Emocionálne potreby:

Aké sú emocionálne potreby jednotlivých osôb vo vzťahu?

Ako sú tieto potreby vyjadrené a naplnené?

Existujú pocity zanedbania alebo frustrácie?

3. Konflikty a ich riešenie:

Aké sú najčastejšie zdroje konfliktov?

Ako sa jednotlivci snažia konflikty vyriešiť?

Existujú zdravé mechanizmy riešenia konfliktov alebo skôr vyhýbanie sa problémom?

4. Dôvera a intimita:

Akú úroveň dôvery majú jednotlivci vo vzťahu?

Ako sa buduje alebo narúša intimita?

Existujú obavy z odhalenia alebo zraniteľnosti?

5. Roly a zodpovednosti:

Aké sú očakávania týkajúce sa rolí v vzťahu?

Sú tieto očakávania vyvážené a spravodlivé?

Existujú problémy s rozdelením domácich povinností?

Reflexie na individuálne supervízie:

Reflexia a spätné väzby účastníkov individuálnych supervízií sú dôležitým aspektom procesu supervízie, ktorý prispieva k osobnému a profesionálnemu rastu. Tu sú niektoré kľúčové body, ktoré boli zahrnuté do reflexie a spätnej väzby:

Reflexia účastníkov: Osobný rast: Účastníci by mali zhodnotiť, ako supervízia prispela k ich osobnému rozvoju. Mohli sa zamyslieť nad tým, aké nové poznatky získali o sebe a svojich schopnostiach.

Zlepšenie zručností: užitočné pre účastníkov bolo zhodnotiť, aké konkrétne zručnosti a techniky si osvojili. Mohli sa zamerať na to, ako tieto zručnosti aplikovali v praxi.

Emocionálna podpora: Reflexia obsahovala aj hodnotenie emocionálnej podpory, ktorú účastníci dostali počas supervízií. Ako im to pomohlo vyrovnať sa s náročnými situáciami.

Identifikácia výziev: Účastníci mali tiež možnosť zhodnotiť, akým výzvam čelili a ako im supervízia pomohla tieto výzvy prekonať.

Spätná väzba:

Kvalita supervízie: Účastníci poskytli spätnú väzbu ohľadom ku kvalite supervízneho procesu, vrátane prístupu supervízora, štruktúry stretnutí a užitočnosti poskytnutých informácií.

ZÁVER

Na záver môžeme konštatovať, že individuálne supervízie v skupine predstavujú významný nástroj na podporu profesionálneho rastu a osobného rozvoja jednotlivcov. Ich prínos spočíva nielen v poskytnutí priestoru na reflexiu a zdieľanie skúseností, ale aj v zvyšovaní kvality práce a zlepšovaní tímovej spolupráce.

Individuálne supervízie umožňujú každému účastníkovi získať cennú spätnú väzbu, identifikovať oblasti na zlepšenie a rozvíjať svoje zručnosti v podpore kolegov. Vytvárajú tak prostredie dôvery a otvorenej komunikácie, ktoré je kľúčové pre úspešný rozvoj skupiny ako celku.

Z dlhodobého hľadiska prispievajú k posilneniu profesionálnych vzťahov, zvyšovaniu motivácie a spokojnosti v práci, čo sa odráža nielen na individuálnej úrovni, ale aj na

výkonnosti celého tímu. Preto je dôležité zahrnúť individuálne supervízie do pravidelných procesov v rámci organizácie a uznať ich hodnotu v rámci profesijného rozvoja.

Použitá literatúra

GABURA,J. 2017. *Teória konfliktov a stratégie ich riešenia pre pomáhajúce profesie*. UKF Nitra: Garmond, 2017. s. 301, ISBN 978-80-89703-40

HALAJ,M., JANKURA,R. 2019. *Definície a špecifiká kultúry bezpečnosti organizácie*. Žilinská univerzita v Žiline. Krízový manažment - 1/2019. ISSN:1336 - 0019. str. 27-32

HOFREITER,L., HALAJ, M. 2020. *Organizačná kultúra a kultúra bezpečnosti*. Správa z projektu: IGP 201702 Východiská pre skúmanie kultúry bezpečnosti organizácií a spôsobov merania jej vplyvu na bezpečnosť organizácie. Dostupné na: 549ccbd1-44c8-4897-82ab-4b0e214bf9bc (utb.cz)

HUNYADIOVÁ,S. 2019. *Aplikačné reflexie supervízií*. Teoretické východiská a techniky. Nova Sandec. Nowy Sqcz. ISBN 978-83-65196-40-8

KUZYŠIN, B., 2022. *Reflexie slovenských akademicky činných odborníkov v sociálnej práci na vybrané momenty vlastného výskumu – parciálna deskriptívna štúdia*. In: *Prohuman: vedecko-odborný interdisciplinárny recenzovaný časopis, zameraný na oblasť spoločenských, sociálnych a humanitných vied: vedecko-odborný internetový časopis* Bratislava, s. 1-8 Dostupné z: <https://www.prohuman.sk/socialna-praca/reflexie-slovenskych-akademicky-cinnych-odbornikov-v-socialnej-praci-na-vybrane-momenty-vlastneho-vyskumu> /cit. 12. 1. 2025

SCHAVEL,M. HUNYADIOVÁ,S., KUZYŠIN,B. 2013. *Supervízia v sociálnej práci*. Bratislava. ISBN 978-80-971445-0-0

Kontakt na autorov

doc. PhDr. Stanislava Hunyadiová, PhD. univ. prof.

VŠZaSP sv. Alžbety v Bratislave

Mail: hunyadiova@gmail.com

Mgr. Stanislav Hunyadi, PhD., MBA

VŠZaSP sv. Alžbety v Bratislave

Mail: stanislav.hunyadi@gmail.com

Ing. Martin Czebrik

Doktorand VŠZaSP sv. Alžbety,n.o. Bratislava

Mail: martin.czebrik@gmail.com

MECHANIZMY SUPERVÍZIE AKO PREVENČNÝ NÁSTROJ PRED SYNDRÓMOM VYHORENIA V POMÁHAJÚCICH PROFESIÁCH

MECHANISMS OF SUPERVISION AS A PREVENTIVE TOOL AGAINST BURNOUT SYNDROME IN HELPING PROFESSION

Mičková Katarína – Siváková Nikoleta

Abstrakt. Syndróm vyhorenia je stále viac rozšíreným fenoménom, ktorý má výrazný dopad na fyzické a psychické zdravie jednotlivcov, najmä v pomáhajúcich profesiách, ako sú lekári, zdravotné sestry, sociálni pracovníci a psychoterapeuti. Jedným z efektívnych nástrojov na prevenciu tohto syndrómu je supervízia. Príspevok poukazuje na dôležitosť supervízie v prevencii syndrómu vyhorenia, popisuje jej mechanizmy a efektivitu na základe dostupných odborných zdrojov.

Kľúčové slová: Prevencia. Supervízia. Sociálna práca. Syndróm vyhorenia.

Abstract. Burnout is an increasing widespread phenomenon that has a significant impact on the physical and mental health of individuals, especially in helping professions such as doctors, nurses, social workers and psychotherapists. One of the effective tools for preventing this syndrome is supervision. This article discusses the role of supervision in the prevention of burnout, its mechanisms and effectiveness based on available professional resources.

Keywords: Supervision. Burnout syndrome. Prevention. Social work.

ÚVOD

Syndróm vyhorenia, často označovaný aj ako burnout syndróm, je čoraz častejším problémom v modernom pracovnom svete, predovšetkým v profesiách, ktoré zahŕňajú intenzívne emočné a psychické zaťaženie. Tento fenomén bol prvýkrát opísaný Herbertom Freudenbergerom v roku 1974 a odvtedy sa stal predmetom intenzívneho výskumu. Charakterizuje ho emocionálne vyčerpanie, depersonalizácia reprezentujúca znížený pocit osobných úspechov a kompetencií, čo má vážny dopad na kvalitu života a pracovnú efektivitu postihnutých jedincov. Vzhľadom na rastúcu prevalenciu syndrómu vyhorenia je hľadanie efektívnych preventívnych opatrení nevyhnutné. Jedným z nástrojov, ktorý sa prejavil ako mimoriadne účinný, je supervízia. Supervízia, ako proces profesionálnej podpory a rozvoja, má potenciál nielen predchádzať vyhoreniu, ale aj posilniť celkovú pracovnú spokojnosť a efektivitu.

Definícia a príznaky syndrómu vyhorenia

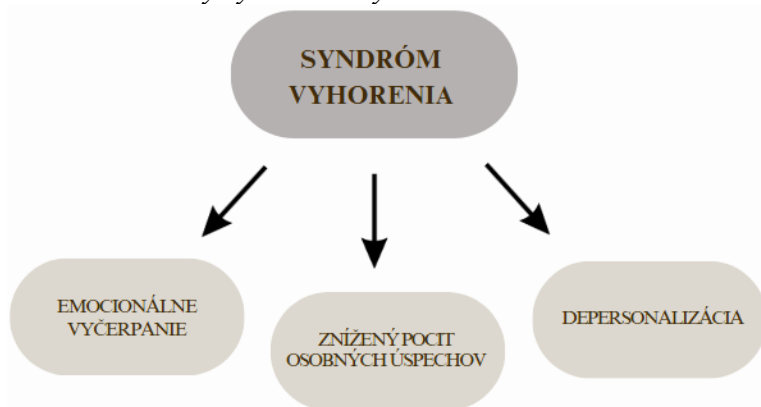
Syndróm vyhorenia bol prvýkrát opísaný Herbertom Freudenbergerom v roku 1974 a je charakterizovaný ako stav emocionálneho, fyzického a duševného vyčerpania, spôsobeného nadmerným a dlhodobým stresom.⁶⁴ Viacerí autori sa zhodujú na tom, že typické príznaky

⁶⁴ Porov. MASLACH, C., & JACKSON, S. E. 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.

syndrómu vyhorenia môžeme rozdeliť do troch hlavných kategórií: emocionálne vyčerpanie, depersonalizácia a znížený pocit osobných úspechov.⁶⁵

Pre lepšie zorientovanie sa v danej problematike sme vyššie uvedené príznaky syndrómu vyhorenia, znázornili na Schéme 1.

Schéma 1 Príznaky syndrómu vyhorenia



Zdroj: Vlastné spracovanie

- *Emocionálne vyčerpanie* - je ústredným príznakom syndrómu vyhorenia. Predstavuje pocit preťaženia a vyčerpania zdrojov. Jedinci pociťujú neustálu únavu, stratu energie a neschopnosť čeliť ďalším pracovným úlohám. Tento stav je často sprevádzaný pocitmi beznádeje a bezmocnosti, čo vedie k zníženej motivácii a celkovej apatii.⁶⁶
- *Depersonalizácia* – prejavuje sa cynickým postojom a odosobnením sa od práce a klientov alebo pacientov. Jedinci začínajú vnímať svoje pracovné prostredie negatívne a môžu mať chladný a odcudzený prístup k ostatným ľuďom. Tento postoj môže viesť k zhoršeniu medziľudských vzťahov a narušeniu profesionálnej efektivity.⁶⁷
- *Znížený pocit osobných úspechov a kompetencií* - jedinci majú tendenciu podceňovať svoje pracovné výkony a schopnosti, čo vedie k nízkej sebaúcte a nedostatku spokojnosti z vykonávanej práce. Tento pocit neadekvátnosti môže podporovať ďalšie príznaky vyhorenia a prispievať k začarovanému kruhu nespokojnosti a stresu.⁶⁸

⁶⁵ Porov. SCHAUFELI WB, GREENGLASS ER. 2001. *Introduction to special issue on burnout and health. Psychol Health.* 2001 Sep;16(5): 501-10. doi: 10.1080/08870440108405523. PMID: 22804495; Porov. SCHAUFELI, W. B., LEITER, M. P., & MASLACH, C. 2009. Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220.

⁶⁶ Porov. LEITER, M. P., & MASLACH, C. 2003. Areas of worklife: A structure approach to organizational predictors of job burnout. *Research in Occupational Stress and Well-being*, 3, 91-134.

⁶⁷ Porov. SHIROM, A. 2003. Job-related burnout: A review. In *Quick, J. C. & Tetrick, L. E. (Eds.), Handbook of Occupational Health Psychology* (pp. 245-264). American Psychological Association.

⁶⁸ Porov. SCHAUFELI, W. B., LEITER, M. P., & MASLACH, C. 2009. Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220.

Príčiny a faktory rizika syndrómu vyhorenia

Syndróm vyhorenia je psychologický a sociálny pojem, ktorý sa vyskytuje, predovšetkým, v pomáhajúcich profesiách, medzi ktoré zaraďujeme aj sociálnych pracovníkov. Syndróm vyhorenia je vážny zdravotný problém, ktorý zasahuje do kľúčových oblastí života človeka, a to hlavne do fyzickej, psychickej a sociálnej. Viaceré výskumy sa zmeriavajú na možné príčiny, ktoré sú potenciálnym spúšťačom syndrómu vyhorenia a najčastejšie pramenia z nadmernej záťaže vychádzajúcej z neadekvátneho množstva klientov, administratívnej záťaže, náročnosti súvisiacej s orientovaním sa v systéme vzťahov na pracovisku, nízkeho finančného ohodnotenia a manažovania organizácie.⁶⁹ Schavel et.al.⁷⁰ popisujú syndróm vyhorenia ako duševný stav objavujúci sa u ľudí, ktorí pracujú s inými ľuďmi, a ktorých profesia je na medziľudskej komunikácii závislá. Viacerí autori sa zhodujú, že hlavnou príčinou vymedzenia tohto pojmu vo vzťahu k pomáhajúcim profesiám tkvie vo veľkom tlaku, ktorý je evidentný pri ich každodennej práci.⁷¹

Príčiny syndrómu vyhorenia sú multifaktoriálne a zahŕňajú:⁷²

- *Nadmerné pracovné zaťaženie*: neprimeraný objem práce, tlak na výkon a časový stres.
- *Nedostatočná podpora*: absencia sociálnej a profesionálnej podpory.
- *Nízka kontrola*: pocit, že nemáme kontrolu nad pracovnými podmienkami.
- *Nejasné očakávania*: nejasnosť ohľadom pracovných úloh a cieľov.

Pre lepšie zorientovanie sa v danej problematike sme vyššie uvedené príčiny syndrómu vyhorenia, zobraziliv Schéme 2.

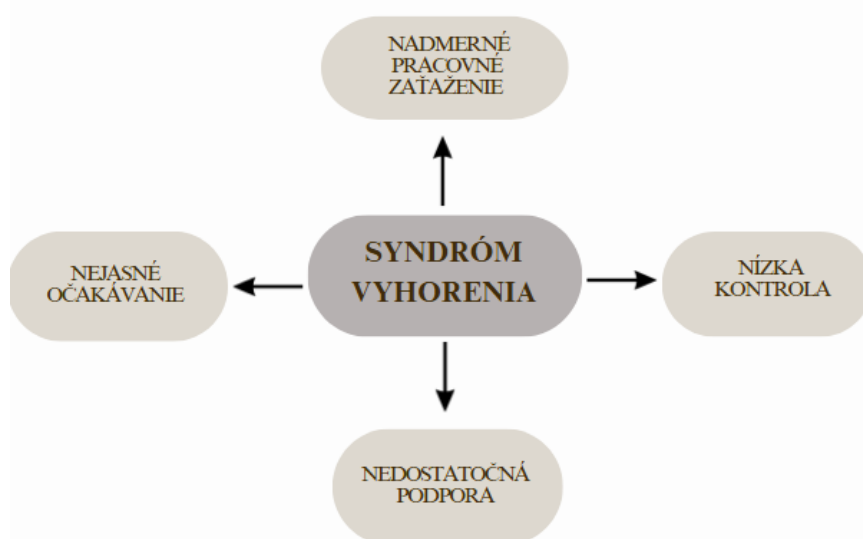
⁶⁹ Porov. HUNYADIOVÁ, S. *Aplikačné reflexie supervízií*. NowySacz : VŠZSP sv. Alžbety Zrkadlenie, o. z. 2019, 238 s.

⁷⁰ Porov. SCHAVEL, M., HUNYADIOVÁ, S., KUZYŠIN, B. 2013. *Supervízia v sociálnej práci*. Bratislava. 2013. 140 s.

⁷¹ Porov. BUJDOVÁ, N. 2015. *Supervízia v edukačnom procese*. In *Supervízne dni 2015*. /CD – ROM/Nowy Sacz: VŠZSP sv. Alžbety Zrkadlenie, o. z. Zrkadlenie, 2015. 169 s.; Porov. HUNYADIOVÁ, S., FERENČÍKOVÁ, I., 2013. *Rozvoj osobnosti, zručností, vedomostí, osobitostí, jedinečností*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety.n.o. BEKI desing s.r.o.; Porov. EDELWICH, J., BRODSKY, A. 1980. *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professionals*. New York: Human Science Press.

⁷² Porov. HAWKINS, P., & SHOHET, R. 2012. *Supervision in the Helping Professions*. McGraw-Hill Education.

Schéma 2 Príčiny syndrómu vyhorenia



Zdroj: Vlastné spracovanie

Činitele ovplyvňujúce syndróm vyhorenia sú viacvrstvové a zahŕňajú organizačné, individuálne a sociálne faktory. *Organizačné faktory* predstavujú jednu z hlavných príčin syndrómu vyhorenia. Nadmerné pracovné zaťaženie, nedostatok kontroly nad pracovnými úlohami a nejasné očakávania sú kľúčovými zložkami tohto faktora. Zamestnanci, ktorí čelia neprimeraným pracovným nárokom a nemajú dostatočnú autonómiu v rozhodovaní, sú vystavení vyššiemu riziku vyhorenia. Ďalším dôležitým elementom je nedostatočná podpora zo strany nadriadených a kolegov, čo môže viesť k pocitom izolácie a bezmocnosti.

Individuálne faktory zahŕňajú osobnostné črty a psychologické predispozície. Perfekcionizmus, vysoká vnútorná motivácia a sklon k sebakritike môžu zvyšovať riziko vyhorenia. Osoby s týmito črtami na seba často kladú nadmerné nároky a majú tendenciu pracovať dlhé hodiny bez adekvátneho odpočinku. Navyše, nedostatok efektívnych stratégií zvládania stresu a neschopnosť oddeliť pracovný a súkromný život môže prispieť k vzniku vyhorenia.

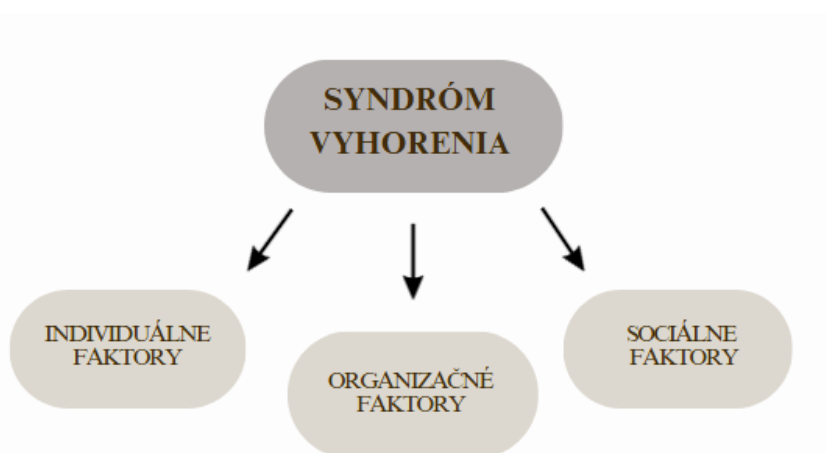
Sociálne faktory, ako je rodinný a spoločenský tlak, môžu tiež zohrávať významnú úlohu pri syndróme vyhorenia. Očakávania od rodiny a spoločnosti môžu zvyšovať tlak na výkon a úspech, čo môže viesť k preťaženiu a vyčerpaniu. Konflikty medzi pracovným a osobným životom, nedostatok podpory v rodine a nízka úroveň sociálnej integrácie môžu prispieť k zvýšenému riziku vyhorenia.⁷³

Syndróm vyhorenia je výsledkom komplexnej interakcie organizačných, individuálnych a sociálnych faktorov. Pochopenie týchto príčin a faktorov rizika je kľúčové pre vývoj efektívnych preventívnych a intervenčných stratégií. Organizácie by mali vytvárať priaznivé pracovné podmienky, podporovať zamestnancov a propagovať rovnováhu medzi pracovným a súkromným životom. Jednotlivci by mali rozvíjať efektívne stratégie zvládania stresu a udržiavať zdravý životný štýl.

⁷³ Porov. MILNE, D. 2009. *Evidence-Based Clinical Supervision: Principles and Practice*. BPS Blackwell Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. Free Press.

Pre lepšie zorientovanie sa v danej problematike sme vyššie uvedené faktory syndrómu vyhorenia, zobraziliv Schéme 3.

Schéma 3 Faktory syndrómu vyhorenia



Zdroj: Vlastné spracovanie

Formy a mechanizmy supervízie

Supervízia je proces, ktorý poskytuje odbornú podporu a vedenie profesionálom. Jej hlavným cieľom je zlepšiť kvalitu práce, rozvíjať profesionálne zručnosti a predchádzať syndrómu vyhorenia.⁷⁴ Supervízia je podľa Asociácie supervízie a sociálnych pracovníkov⁷⁵ chápaná v sociálnej práci ako poradenská metóda, ktorá pomáha pri zabezpečení kvality odbornej činnosti a kompetencie sociálnych pracovníkov. Supervízia hneď nevyrieši každú problémovú situáciu, ale napomáha k dosiahnutiu zmeny postojov k prežívaným situáciám a učí schopnostiam zvládať nepredvídateľné alebo neočakávané situácie s nadhľadom, bez pocitu zraňovania. Zároveň môže prinášať emocionálnu ventiláciu, odstraňovanie neistoty, profesionálnu podporu a prevenciu syndrómu vyhorenia.⁷⁶ Supervízia podľa Leškovej a Mičkovej⁷⁷ poskytuje priestor pre uvoľnenie, ventilovanie stresu a napätia, je príležitosťou na vyjadrenie pocitov neistôt a taktiež dokáže obnoviť pozitívny vzťah k vlastnej práci, čo vedie k výraznej eliminácii vyhorenia pracovníkov.

Supervízia sa uskutočňuje prostredníctvom rôznych foriem a mechanizmov, ktoré umožňujú reflektovanie pracovných skúseností, zdieľanie problémov a hľadanie riešení.

⁷⁴ Porov. HONZÁK, R. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. Praha: Vyšehrad, 2019,

⁷⁵ Porov. ASOCIÁCIA SUPERVÍZOROV A SOCIÁLNYCH PORADCOV. *Supervízia*. [online]. [cit. 2024-07-01]. Dostupné na internete: <<https://assp.sk/supervizia/>>.

⁷⁶ Porov. KLEVETOVÁ, D. 2011. *Smysl supervíze na pracovišti – nástroj zlepšování kvality ošetrovatelské péče*. In Sestra. [online]. 2011, č. 8 [cit. 2024-07-01]. Dostupné na internete: <<http://zdravi.euro.cz/clanek/sestra/smysl-supervize-na-pracovisti-nastrojzlepsovani-kvality-osetrovatelskepece460962>>.

⁷⁷ Porov. LEŠKOVÁ, L., MIČKOVÁ, K. 2020. Špecifiká supervízie v organizácii zriadenej rehoľnou kongregáciou. In *Vedecké odpovede na aktuálne otázky supervízie v sociálnej práci*. 1. vyd. Banská Bystrica: Belianum - vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici. 2020, 153-163 s.

Podľa Carrola⁷⁸ Rozlišujeme niekoľko *foriem supervízie*:

- *Individuálna supervízia* je jednou z najbežnejších foriem supervízie, kde supervízor pracuje priamo s jedným profesionálom. Tento typ supervízie poskytuje priestor pre hlbokú a detailnú analýzu prípadov a osobných skúseností. Individuálna supervízia je obzvlášť užitočná pre začínajúcich profesionálov alebo pre tých, ktorí čelia komplexným prípadom, ktoré vyžadujú špecializovanú pomoc a podporu.
- *Skupinová supervízia* zahŕňa prácu s viacerými profesionálmi súčasne. Tento prístup umožňuje zdieľanie skúseností a vzájomné učenie sa medzi členmi skupiny. Skupinová supervízia je efektívna pre rozvíjanie tímovej spolupráce a poskytuje širšiu perspektívu na riešenie problémov. Členovia skupiny môžu poskytovať podporu jeden druhému a zdieľať rôzne stratégie a techniky, ktoré môžu byť užitočné v ich práci.
- *Peer supervízia, alebo vzájomná supervízia*, je forma supervízie, kde rovnocenní profesionáli poskytujú podporu a spätnú väzbu jeden druhému. Tento typ supervízie je menej formálny a často sa využíva v prostrediach, kde je kladený dôraz na rovnosť a spoluprácu medzi zamestnancami. Peer supervízia podporuje autonómiu a sebariadenie, pričom umožňuje otvorenú komunikáciu a reflexiu bez hierarchických bariér.
- *Externá supervízia* sa uskutočňuje mimo organizácie, kde supervízor nie je zamestnancom danej organizácie. Tento typ supervízie prináša nezávislý pohľad a môže poskytnúť objektívnejšiu spätnú väzbu. Externí supervízori často prinášajú špecializované znalosti a skúsenosti, ktoré môžu byť užitočné pre profesionálov čeliacich špecifickým výzvam alebo problémom.

Okrem foriem supervízie rozlišujeme aj niekoľko *mechanizmov supervízie*, ktoré môžeme považovať za prevenčné nástroje pred syndrómom vyhorenia

- *Emocionálna podpora a ventilácia stresu* - poskytuje emocionálnu podporu a priestor na ventiláciu stresu, čo je kľúčové pre prevenciu syndrómu vyhorenia. Prostredníctvom supervízie môžu profesionáli vyjadriť svoje obavy, pocity a stresujúce zážitky v bezpečnom a podporujúcom prostredí. Táto podpora pomáha zmierniť emocionálne vyčerpanie a zvyšuje psychickú pohodu.⁷⁹
- *Profesijný rozvoj a vzdelávanie* - supervízia poskytuje príležitosti na získavanie nových zručností, vedomostí a techník, ktoré sú nevyhnutné pre efektívnu prax. Prostredníctvom diskusie a spätných väzieb supervízori pomáhajú profesionálom identifikovať oblasti, ktoré je potrebné zlepšiť a ponúkajú konkrétne odporúčania na rozvoj.

⁷⁸ Porov. CARROLL, M. 2007. *One More Time: What is Supervision?* Psychotherapy in Australia, 13(3), 34-40.

⁷⁹ Porov. BERNARD, J. M., & GOODYEAR, R. K. 2014. *Fundamentals of Clinical Supervision*. (5th ed.). Pearson.

- *Reflexia a sebareflexia* -supervízia podporuje reflexiu a sebareflexiu, čo je kľúčové pre osobný a profesionálny rast. Reflexia umožňuje profesionálom kriticky zhodnotiť svoje postupy a rozhodnutia, identifikovať úspechy a oblasti na zlepšenie. Sebareflexia podporuje uvedomenie si vlastných emócií, myšlienok a reakcií, čo je dôležité pre zlepšenie profesionálnej praxe a osobného rozvoja.
- *Podpora tímovej spolupráce a komunikácie* - skupinová a peer supervízia podporuje tímovú spoluprácu a zlepšuje komunikáciu medzi členmi tímu. Zdieľanie skúseností a vzájomná podpora posilňuje tímového ducha a zlepšuje pracovnú atmosféru. Týmto spôsobom supervízia prispieva k vytváraniu súdržného a podporujúceho pracovného prostredia.⁸⁰

Supervízia je neoddeliteľnou súčasťou profesijného rozvoja a prevencie pred syndrómom vyhorenia. Prostredníctvom rôznych foriem a mechanizmov supervízia poskytuje emocionálnu podporu, podporuje profesijný rozvoj, reflexiu a tímovú spoluprácu. Efektívna supervízia prispieva k zvyšovaniu kvality poskytovaných služieb a udržiavaniu psychickej pohody profesionálov.⁸¹

Efektivita supervízie v prevencii syndrómu vyhorenia vo výskumných zisteniach

Syndróm vyhorenia predstavuje vážny problém, najmä v pomáhajúcich profesiách, kde je vysoká miera emocionálneho a fyzického zaťaženia. Supervízia sa prezentuje ako účinný nástroj na prevenciu syndrómu vyhorenia, čo je podporené množstvom výskumných štúdií. V nasledujúcej časti príspevkusa upriamime na analýzu efektivity supervízie v prevencii syndrómu vyhorenia, ktorú sme nadobudli na základe vybraných dostupných výskumných zistení.

Emocionálna podpora a zníženie vyčerpania. Supervízia poskytuje emocionálnu podporu, ktorá je kľúčová pre prevenciu syndrómu vyhorenia. Štúdie poukazujú na to, že pravidelná supervízia vedie k výraznému zníženiu emocionálneho vyčerpania. Napríklad, výskum medzi zdravotnými sestrami v nemocniciach preukázal, že tí, ktorí pravidelne absolvovali supervíziu, vykazovali nižšiu mieru emocionálneho vyčerpania v porovnaní s tými, ktorí supervíziu nemali k dispozícii.⁸² Podobné zistenia sú aj pri štúdiu zameranej na sociálnych pracovníkov a kňazov v Rumunsku, kde sa zistilo, že supervízia významne znižuje riziko vyhorenia medzi profesionálmi pracujúcimi s ľuďmi v problémových situáciách.⁸³ Táto štúdia zdôrazňuje, že supervízia poskytuje potrebnú podporu a reflexiu, čo pomáha predchádzať emocionálnemu a psychickému vyčerpaniu.

⁸⁰ Porov. LADANY, N., & INMAN, A. G. 2012. *Training and Supervision*. In APA Handbook of Counseling Psychology.

⁸¹ Porov. MILNE, D. 2009. *Evidence-Based Clinical Supervision: Principles and Practice*. BPS Blackwell Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. Free Press.

⁸² Porov. SCHAUFELI WB, GREENGLASS ER. 2001. *Introduction to specialissue on burnout and health. Psychol Health*. 2001 Sep;16(5): 501-10. doi: 10.1080/08870440108405523. PMID: 22804495.

⁸³ Porov. RUNCAN, P. L., NADOLU, B., RUNCAN, R., & PETRESCU, M. 2018. The role of supervision in preventing burnout among professionals working with people in difficulty. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(9), 1981.

Zlepšenie profesijného rozvoja. Na základe výskumu, ktorý realizoval Hawkins & Shohet⁸⁴ sa zistilo, že supervízia tiež podporuje profesijný rozvoj, čo je ďalší kľúčový faktor v prevencii syndrómu vyhorenia. Supervízori poskytujú konštruktívnu spätnú väzbu a pomáhajú profesionálom rozvíjať nové zručnosti a techniky. Výskum preukázal, že profesionáli, ktorí pravidelne absolvujú supervíziu, majú vyššiu pracovnú spokojnosť a cítia sa kompetentnejší v svojej práci

Reflexia a sebareflexia. Na základe výskumu, ktorý uskutočňoval Carroll,⁸⁵ môžeme konštatovať, že supervízia podporuje reflexiu a sebareflexiu, čo je nevyhnutné pre osobný a profesionálny rast. Reflexia umožňuje profesionálom kriticky zhodnotiť svoje postupy a rozhodnutia, identifikovať úspechy a oblasti na zlepšenie. Sebareflexia podporuje uvedomenie si vlastných emócií, myšlienok a reakcií, čo je dôležité pre zlepšenie profesionálnej praxe a osobného rozvoja.

Zlepšenie tímovej spolupráce. Autori Bernard & Goodyear⁸⁶ zistili, že skupinová supervízia má výrazný pozitívny vplyv na tímovú spoluprácu. Výskum medzi sociálnymi pracovníkmi ukázal, že skupinová supervízia zlepšuje komunikáciu a spoluprácu medzi členmi tímu, čo vedie k nižšej miere konfliktov a vyššej pracovnej spokojnosti. Tento efekt má priamy vplyv na prevenciu syndrómu vyhorenia, pretože dobrá tímová dynamika a podpora môžu výrazne zmierniť stresové faktory.

Prevencia izolácie. Na základe výskumu zameraného na prevenciu izolácie došli autori Ladany a Inman⁸⁷ k záveru, že supervízia pomáha predchádzať pocitom izolácie, ktoré často vedú k vyhoreniu. Profesionáli v pomáhajúcich profesiách môžu často zažívať pocity osamelosti a izolácie kvôli povahe svojej práce. Supervízia poskytuje platformu na zdieľanie skúseností a podporu, čo môže výrazne zmierniť tieto negatívne pocity.

Výskumné zistenia jednoznačne naznačujú, že supervízia je efektívnym nástrojom na prevenciu syndrómu vyhorenia. Prostredníctvom emocionálnej podpory, profesijného rozvoja, reflexie a podpory tímovej spolupráce, supervízia pomáha zmierniť rizikové faktory spojené s vyhorením. Je dôležité, aby organizácie v pomáhajúcich profesiách investovali do kvalitnej supervízie, aby zabezpečili pohodu a efektivitu svojich zamestnancov.

Výskumné štúdie a ich zistenia

Viaceré štúdie potvrdzujú efektivitu supervízie v prevencii syndrómu vyhorenia. Napr. Štúdia s názvom „*Impact of Regular Supervision on Burnout Symptoms in Nurses*”⁸⁸ sa zaoberala vplyvom pravidelnej supervízie na syndróm vyhorenia u zdravotných sestier.

⁸⁴ Porov. HAWKINS, P., & SHOHEIT, R. 2012. *Supervision in the Helping Professions*. McGraw-Hill Education.

⁸⁵ Porov. CARROLL, M. 2007. *One More Time: What is Supervision?* *Psychotherapy in Australia*, 13(3), 34-40.

⁸⁶ Porov. BERNARD, J. M., & GOODYEAR, R. K. 2014. *Fundamentals of Clinical Supervision*. (5th ed.). Pearson

⁸⁷ Porov. LADANY, N., & INMAN, A. G. 2012. *Training and Supervision*. In *APA Handbook of Counseling Psychology*.

⁸⁸ Porov. VALDES-ELIZONDO, G.D., ÁLVAREZ-MALDONADO, P. 2020. *Impact of Regular Supervision on Burnout Symptoms in Nurses*. [cit. 2024-07-01]. <<https://www.scielo.br/j/rlae/a/WwFyD5MPGq3SgCsDhJN6mwP/?format=pdf&lang=en>>.

Výsledky tejto štúdie preukázali, že pravidelná supervízia má významný efekt na zníženie príznakov syndrómu vyhorenia, predovšetkým emocionálneho vyčerpania, depersonalizácie a pocitu nízkej pracovnej efektivity. Pravidelná supervízia poskytuje nielen emocionálnu podporu, ale aj zlepšuje profesionálny rozvoj a zvládanie stresových situácií u zdravotných sestier, čím znižuje celkovú mieru vyhorenia.

Štúdia s názvom „*The Effect of Supervision on Reducing Emotional Exhaustion and Depersonalization Among Social Workers*“, ⁸⁹ ktorá sa zameriavala na sociálnych pracovníkov preukázala, že pravidelná supervízia má pozitívny vplyv na zníženie syndrómu vyhorenia. Pracovníci, ktorí pravidelne absolvovali supervíziu, zaznamenali nižšie hodnoty emocionálneho vyčerpania a depersonalizácie. Výskumníci sa zamerali na to, ako supervízia podporuje sebareflexiu a emocionálnu podporu v náročných situáciách, čím sa zvyšuje pracovná spokojnosť a celková psychická pohoda týchto profesionálov.

Štúdia s názvom „*The Role of Supervision in Professional Development and Job Satisfaction Among Psychotherapists: A Preventive Tool Against Burnout*“ ⁹⁰ analyzovala vplyv supervízie medzi psychoterapeutmi a jej úlohu v prevencii syndrómu vyhorenia. Výsledky ukázali, že supervízia prispieva k profesijnému rozvoju psychoterapeutov, čo vedie k zlepšeniu ich pracovnej spokojnosti a celkovej pracovnej efektivity. Supervízia poskytuje priestor pre reflexiu, zdieľanie skúseností a riešenie pracovných problémov, čím znižuje riziko emocionálneho vyčerpania a podporuje psychologickú pohodu. Významne sa podieľa na posilnení zvládania stresu a osobnostného rastu profesionálov, čo výrazne prispieva k prevencii vyhorenia.

Implementácia supervízie do praxe

V nasledujúcej časti popíšeme kľúčové faktory úspešnej supervízie, poukážeme na prekážky, ktoré môžu v supervízii nastať a porovnáme supervíziu s inými preventívnymi nástrojmi, ktoré by mohli slúžiť ako prostriedok predchádzania syndrómu vyhorenia.

Kľúčové faktory úspešnej supervízie

Úspešná supervízia je kľúčovým nástrojom v prevencii syndrómu vyhorenia, rozvoji profesionálnych kompetencií a posilňovaní pracovnej spokojnosti v pomáhajúcich profesiách. V nasledujúcej časti sa zameriame na štyri hlavné faktory, ktoré prispievajú k efektívnosti supervízie, ktorými sú: kvalifikovaní supervízori, pravidelnosť a kontinuita supervízie, podpora organizácie a prispôbenie supervízie individuálnym potrebám.

Kvalifikovaní supervízori sú zásadným faktorom pre úspešnú supervíziu. Supervízori musia byť nielen odborníkmi vo svojej oblasti, ale musia mať aj špecifické zručnosti v oblasti supervízie, ako sú schopnosť poskytovať konštruktívnu spätnú väzbu, podporovať

⁸⁹ Porov. RUNCAN, P., DAN, V. NADOLU, B., RUNCA, R. 2019. *The Effect of Supervision on Reducing Emotional Exhaustion and Depersonalization Among Social Workers*. [cit. 2024-07-01]. Dostupné na internete: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8750667/>>.

⁹⁰ Porov. RUNCAN, P., DAN, V. NADOLU, B., RUNCA, R. 2021. *The Role of Supervision in Professional Development and Job Satisfaction Among Psychotherapists: A Preventive Tool Against Burnout*. [cit. 2024-07-01]. Dostupné na internete: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8750667/>>.

profesionálny rast a rozvoj sebareflexie u supervidovaných.⁹¹ Kvalifikovaní supervízori by mali byť trénovaní v komunikácii, riešení konfliktov a schopnosti pracovať s rôznymi typmi osobností a pracovnými štýlmi.

Pravidelnosť a kontinuita supervízie sú nevyhnutné pre jej úspech. Supervízne stretnutia by mali byť systematické a prebiehať v pravidelných intervaloch, aby mali supervidovaní možnosť neustáleho rozvoja a riešenia profesijných problémov v reálnom čase. Výskum ukazuje, že pravidelná supervízia pomáha znižovať riziko vyhorenia a zvyšuje pracovnú spokojnosť.⁹² Nedostatočná pravidelnosť môže viesť k tomu, že supervízia stratí svoju efektivitu, a preto je dôležité, aby bola začlenená do dlhodobého pracovného procesu.

Organizačná podpora je ďalším kľúčovým prvkom úspešnej supervízie. Aby bola supervízia efektívna, musí byť podporovaná na úrovni organizácie. To znamená, že zamestnávateľia musia zabezpečiť nielen čas a priestor pre supervíziu, ale aj vytvárať kultúru, kde je supervízia vnímaná ako neoddeliteľná súčasť profesionálneho rozvoja. Organizácie, ktoré aktívne podporujú supervíziu, prispievajú k zlepšeniu spokojnosti svojich zamestnancov a zníženiu miery fluktuácie.⁹³

Prispôsobenie supervízie individuálnym potrebám. Efektívna supervízia musí byť prispôbena individuálnym potrebám supervidovaných. Každý profesionál má iné výzvy a potreby, preto je dôležité, aby supervízia reflektovala tieto rozdiely. Flexibilita supervízora v prístupe k jednotlivým supervidovaným, ako aj ochota zohľadniť špecifické profesijné a osobné potreby, zvyšujú efektivitu procesu. Výskum ukázal, že prispôbena supervízia podporuje lepší profesijný rast a lepšie zvládanie stresu.⁹⁴

Úspešná supervízia je výsledkom kombinácie viacerých faktorov: kvalifikovanosti supervízora, pravidelnosti a kontinuity supervízie, podpory organizácie a prispôsobenia supervízie individuálnym potrebám. Keď sú tieto faktory správne implementované, supervízia sa stáva silným nástrojom na podporu profesionálneho rozvoja a prevenciu vyhorenia.

Prekážky a výzvy

V nasledujúcej časti sa zameriavame na tri hlavné prekážky, ktoré môžu ovplyvniť efektívne zavedenie supervízie, a to: nedostatok času a zdrojov, odpor voči zmene a kultúrne a organizačné bariéry.

Nedostatok času a finančných zdrojov je jednou z hlavných prekážok pri zavádzaní supervízie. V mnohých pracovných prostrediach, ako je zdravotníctvo alebo sociálne služby, sú pracovníci často pod tlakom či preťažení svojimi každodennými povinnosťami, čo im sťažuje možnosť venovať sa pravidelnej supervízii. Výskumy ukazujú, že časté pracovné

⁹¹ Porov. BERNARD, J. M., & GOODYEAR, R. K. 2014. *Fundamentals of Clinical Supervision*. (5th ed.). Pearson; LEŠKOVÁ, L. *Supervision - Modern Method of Social Work and its Application in Practical Use*. 1. vyd. Brno: Tribun EU, 2017. 164 s.

⁹² Porov. CARROLL, M. 2007. *One More Time: What is Supervision?* Psychotherapy in Australia, 13(3), 34-40.

⁹³ Porov. HAWKINS, P., & SHOHET, R. 2012. *Supervision in the Helping Professions*. McGraw-Hill Education.

⁹⁴ Porov. LADANY, N., & INMAN, A. G. 2012. *Training and Supervision*. In APA Handbook of Counseling Psychology.

preťaženie a časové obmedzenia obmedzujú možnosti zamestnancov zúčastniť sa na supervízii.⁹⁵ Organizácie tiež môžu čeliť obmedzeniam v rozpočte, ktoré im neumožňujú prijímať do pracovného pomeru kvalifikovaných supervízorov alebo zabezpečiť pravidelné supervízne stretnutia. Podľa Carrola⁹⁶ je nevyhnutné, aby organizácie investovali do supervízie dlhodobo a systematicky, čo si vyžaduje jasné plánovanie a pridelovanie zdrojov na podporu pravidelného supervízneho procesu.

Odpor voči zmene je častou prekážkou pri zavádzaní nových procesov v organizácii, vrátane supervízie. Zamestnanci môžu byť rezistentní voči supervízii z dôvodu obáv z nadmernej kontroly, hodnotenia ich práce alebo preto, že supervíziu vnímajú ako ďalšiu administratívnu záťaž. Tieto obavy môžu byť umocnené nedostatočnou komunikáciou zo strany vedenia o výhodách a cieľoch supervízie. Podľa Ladanyho a Inmana⁹⁷ je kľúčové, aby bola supervízia prezentovaná ako podporný a rozvojový nástroj, nie ako kontrolný mechanizmus. Významným krokom pri prekonávaní odporu voči zmene je poskytnutie dostatočného vzdelávania a tréningu pre zamestnancov, aby lepšie pochopili jej prínosy. Dôležitú úlohu tu hrá aj vedenie organizácie, ktoré musí aktívne podporovať zavedenie supervízie a vytvárať prostredie, kde zamestnanci vnímajú supervíziu ako súčasť svojho profesijného rozvoja.

Kultúrne a organizačné bariéry sú ďalšou výzvou pri zavádzaní supervízie. Rôzne organizačné kultúry môžu ovplyvniť spôsob, akým sa supervízia implementuje a ako ju zamestnanci vnímajú. V organizáciách, kde prevláda hierarchická štruktúra a kontrolné mechanizmy, môže byť supervízia vnímaná skôr ako nástroj na monitorovanie zamestnancov, než ako podporný nástroj rozvoja. Podľa Hawkinsa a Shoheta⁹⁸ organizačné kultúry, ktoré kladú dôraz na autonómiu zamestnancov a ich osobný rast, sú priaznivejšie pre zavedenie supervízie. Okrem toho, supervízia môže byť vnímaná rôzne aj v rámci rozličných profesijných skupín. Profesie, ktoré sú tradične viac orientované na individuálnu prácu, môžu byť menej naklonené myšlienke supervízie, zatiaľ čo profesie zamerané na tímovú prácu, ako je sociálna práca, môžu byť otvorenejšie tomuto procesu. Pre úspešné prekonanie týchto bariér je dôležité vytvoriť otvorenú a podpornú organizačnú kultúru, ktorá podporuje učenie a profesionálny rozvoj prostredníctvom supervízie.⁹⁹

Implementácia supervízie v organizáciách je výzvou, ktorá si vyžaduje strategické plánovanie a podporu zo strany vedenia. Hlavné prekážky, ako sú nedostatok času a zdrojov, odpor voči zmene či kultúrne a organizačné bariéry, môžu výrazne ovplyvniť jej efektívnosť. Pre úspešnú implementáciu je nevyhnutné venovať pozornosť prekonávaniu týchto prekážok

⁹⁵ Porov. BERNARD, J. M., & GOODYEAR, R. K. 2014. *Fundamentals of Clinical Supervision*. (5th ed.). Pearson.

⁹⁶ Porov. CARROLL, M. 2007. *One More Time: What is Supervision?* Psychotherapy in Australia, 13(3), 34-40.

⁹⁷ Porov. LADANY, N., & INMAN, A. G. 2012. *Training and Supervision*. In APA Handbook of Counseling Psychology.

⁹⁸ Porov. HAWKINS, P., & SHOHET, R. 2012. *Supervision in the Helping Professions*. McGraw-Hill Education.

⁹⁹ Porov. SCHAUFELI WB, GREENGLASS ER. 2001. *Introduction to special issue on burnout and health*. Psychol Health. 2001 Sep;16(5): 501-10. doi: 10.1080/08870440108405523. PMID: 22804495.

prostredníctvom podpory vedenia, adekvátneho plánovania zdrojov a vytvárania otvorenej organizačnej kultúry, ktorá podporuje profesionálny rozvoj.

Porovnanie s inými preventívnymi nástrojmi

Supervízia nie je jediným nástrojom na prevenciu syndrómu vyhorenia. Ďalšie preventívne opatrenia, ktoré môžu pomôcť k predchádzaniu vyššie spomenutého problému sú napr. tréning zvládania stresu, zlepšenie pracovných podmienok či podpora fyzického a duševného zdravia.

Tréning zvládania stresu sa zameriavajú na rozvoj schopností, ktoré pomáhajú zamestnancom efektívnejšie reagovať na stresové situácie. Ide o súbor techník, ktoré podporujú emocionálnu reguláciu a zvládanie náročných pracovných situácií. Tieto tréningy môžu zahŕňať techniky ako mindfulness, kognitívno-behaviorálnu terapiu alebo relaxačné cvičenia. Hoci tréningy zvládania stresu poskytujú jednotlivcom praktické nástroje na kontrolu ich reakcií na stres, na rozdiel od supervízie neponúkajú pravidelnú a kontinuálnu reflexiu pracovných skúseností.¹⁰⁰ Supervízia je viac orientovaná na dlhodobý proces osobného rastu, zatiaľ čo tréning zvládania stresu má často krátkodobejší charakter.

Ďalším preventívnym nástrojom je *zlepšenie pracovných podmienok*, najmä znižovanie pracovného zaťaženia a optimalizácia pracovného prostredia. Prílišná pracovná záťaž, nedostatok kontroly a zlé medziľudské vzťahy sú hlavnými faktormi, ktoré prispievajú k vzniku vyhorenia.¹⁰¹ Organizácie, ktoré podporujú rovnováhu medzi pracovným a súkromným životom a ponúkajú zamestnancom možnosti participácie na rozhodovaní, môžu výrazne znížiť riziko vyhorenia. Zatiaľ čo supervízia poskytuje individuálnu podporu a reflexiu, zlepšenie pracovného prostredia má širší organizačný dosah a môže pôsobiť preventívne aj na systémovej úrovni.

Podpora fyzického a duševného zdravia zamestnancov zahŕňa rôzne programy, ktoré sa zameriavajú na zlepšenie zdravia zamestnancov, vrátane športových aktivít, wellness programov, psychologických poradní alebo podpory zdravého stravovania. Tieto opatrenia môžu výrazne prispieť k znižovaniu celkovej hladiny stresu a zlepšeniu kvality života zamestnancov.¹⁰² Programy zamerané na fyzické a duševné zdravie môžu dopĺňať supervíziu tým, že pomáhajú zamestnancom zlepšiť celkovú odolnosť a zvládanie stresu, no nemusia riešiť hlbšie emocionálne a profesijné problémy, ktoré môžu byť prítomné na pracovisku. Supervízia predstavuje účinný nástroj v prevencii syndrómu vyhorenia, keďže umožňuje profesionálom reflektovať ich pracovné zážitky a získať podporu pri riešení stresových situácií. V porovnaní s inými nástrojmi, ako je tréning zvládania stresu, zlepšenie pracovných podmienok a podpora fyzického a duševného zdravia, je supervízia špecifická tým, že poskytuje kontinuálnu a ciele

¹⁰⁰ Porov. HÜLSHEGER, U. R., ALBERTS, H., FEINHOLDT, A., & LANG, J. W. B. 2013. Benefits of mind fulness at work: The role of mind fulness in emotion regulation, emotional exhaustion, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 98(2), 310–325.

¹⁰¹ Porov. MASLACH, C., & JACKSON, S. E. 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113.

¹⁰² Porov. LaMONTAGNE, A. D., KEEGEL, T., LOUIE, A. M., OSTRY, A., & LANDSBERGIS, P. A. 2014. A systematic review of the job-stress intervention evaluation literature, 1990–2005. *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 13(3), 268–280.

podporu profesionálom na individuálnej úrovni. Kombinácia rôznych prístupov môže rovnakoprispieť k pozitívnym výsledkom, pretože každý z týchto nástrojov zasahuje iný aspekt prevencie syndrómu vyhorenia.

Okrem vyššie spomínaných nástrojov, môže byť veľmi efektívne aj kombinovanie rôznych prístupov, ako napríklad *integrovany prístup*, ktorý zahŕňa kombináciu rôznych preventívnych opatrení, ktoré sa navzájom dopĺňajú a podporujú. Napríklad kombinácia supervízie, tréningov zvládania stresu a zlepšenia pracovného prostredia môže mať synergický efekt, kde každé z opatrení prispieva k zlepšeniu celkového psychického zdravia a spokojnosti zamestnancov. Supervízia umožňuje pracovníkom reflektovať na svoje pracovné skúsenosti a získať emocionálnu podporu, tréningy zvládania stresu im poskytujú praktické nástroje na zvládanie každodenných stresorov a zlepšenie pracovného prostredia tým, že znižuje celkovú úroveň pracovnej záťaže.¹⁰³ Štúdie naznačujú, že integrované prístupy môžu priniesť lepšie výsledky než jednotlivé intervencie samostatne, napríklad Schaufeli a kol.¹⁰⁴ tvrdia, že kombinácia organizačných a individuálnych intervencií má dlhodobjší efekt na zníženie syndrómu vyhorenia než izolované opatrenia. Organizácie, ktoré vytvárajú podporujúce prostredie a zároveň poskytujú zamestnancom nástroje na zvládanie stresu, dosahujú lepšie výsledky v oblasti znižovania psychického vyčerpania a zvyšovania pracovnej spokojnosti.

Dôležitou súčasťou kombinovaných prístupov je *individuálne prispôsobenie intervencií*. Každý zamestnanec má odlišné potreby, preferencie a schopnosti zvládať stres, čo znamená, že jednotné riešenia nie sú vždy efektívne. Napríklad, niektorí zamestnanci môžu uprednostňovať tréningy zvládania stresu, ktoré im pomôžu rozvíjať emocionálnu reguláciu a kontrolu nad stresovými situáciami, zatiaľ čo iní môžu viac ťažiť z pravidelnej supervízie, ktorá im poskytuje možnosť reflektovať na osobné a pracovné výzvy.¹⁰⁵ Individuálne prispôsobenie zahŕňa aj pružnosť v prístupe organizácie k pracovným podmienkam. Zamestnanci, ktorí sú viac vystavení stresu alebo majú tendenciu k vyhoreniu, môžu potrebovať individuálne úpravy v pracovnej záťaži, pracovnom prostredí či časovom harmonograme. To môže zahŕňať nielen zníženie pracovnej záťaže, ale aj podporu vo forme flexibilného pracovného času alebo možnosti pracovať z domu. Prispôsobenie intervencií tak, aby reflektovali individuálne potreby, vedie k vyššej spokojnosti zamestnancov a dlhodobšej prevencii syndrómu vyhorenia.¹⁰⁶

Kombinované prístupy, ktoré zahŕňajú supervíziu, tréningy zvládania stresu a zlepšenie pracovného prostredia, majú potenciál dosiahnuť synergický efekt v prevencii syndrómu

¹⁰³ Porov. LaMONTAGNE, A. D., KEEGEL, T., LOUIE, A. M., OSTRY, A., & LANDSBERGIS, P. A. 2014. A systematic review of the job-stress intervention evaluation literature, 1990–2005. *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 13(3), 268–280.

¹⁰⁴ Porov. SCHAUFELI, W. B., LEITER, M. P., & MASLACH, C. 2009. Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204–220.

¹⁰⁵ Porov. HÜLSHEGER, U. R., ALBERTS, H., FEINHOLDT, A., & LANG, J. W. B. 2013. Benefits of mindfulness at work: The role of mind 310–325.

¹⁰⁶ Porov. MASLACH, C., & JACKSON, S. E. 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113.

vyhorenia. Tieto prístupy sa navzájom dopĺňajú a spolu vytvárajú ucelený systém podpory zamestnancov, ktorý zlepšuje ich schopnosť zvládať stresové situácie, znižuje pracovné preťaženie a poskytuje emocionálnu podporu. Okrem toho je dôležité individuálne prispôsobenie týchto intervencií, pretože efektívnosť jednotlivých prístupov závisí od potrieb a referencií zamestnancov. Tento integrovaný a prispôsobený prístup umožňuje dosiahnuť lepšie a trvalejšie výsledky v boji proti syndrómu vyhorenia.

ZÁVER

Syndróm vyhorenia je komplexný stav, ktorý má významný dopad na pracovný a osobný život jedinca. Rozpoznanie a pochopenie typických príznakov je kľúčové pre včasnú intervenciu a prevenciu ďalších negatívnych dôsledkov. Emocionálne vyčerpanie, depersonalizácia a znížený pocit osobných úspechov tvoria tri základné piliere tohto syndrómu, ktoré môžu viesť k vážnym zdravotným a profesijným problémom, ak nie sú adekvátne riešené. Supervízia sa ukazuje ako účinný nástroj na prevenciu syndrómu vyhorenia, najmä v pomáhajúcich profesiách. Poskytuje podporu, zlepšuje profesijný rozvoj a znižuje pocity izolácie a stresu, čo nám potvrdzujú aj predložené výskumy. Pre úspešnú implementáciu je kľúčová podpora organizácie, kvalifikovaní supervízori a prispôsobenie individuálnym potrebám. Kombinovanie supervízie s inými preventívnymi opatreniami môže priniesť ešte efektívnejšie výsledky.

Použitá literatúra

ASOCIÁCIA SUPERVÍZOROV A SOCIÁLNYCH PORADCOV. *Supervízia*. [online]. [cit. 2024-07-01]. Dostupné na internete: <<https://assp.sk/supervizia/>>.

BERNARD, J. M., & GOODYEAR, R. K. 2014. *Fundamentals of Clinical Supervision*. (5th ed.). Pearson

BUJDOVÁ, N. 2015. Supervízia v edukačnom procese. In *Supervízne dni 2015*. /CD – ROM/NowySacz : VŠZSP sv. Alžbety Zrkadlenie, o. z. Zrkadlenie, 2015. 169 s. ISBN 978-80-971913-1-3.

CARROLL, M. 2007. *One More Time: What is Supervision?* *Psychotherapy in Australia*, 13(3), 34-40.

EDELWICH, J., BRODSKY, A. 1980. *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professionals*. New York: Human Science Press.

GUTHRIE, W. K.C. *Dejiny gréckej filozofie*, vol IV, Platón: Muž a jeho dialógy, Skoršie obdobie. Cambridge: University Press, 1989, pp. 8-38.

GAŽIKOVÁ, E. 2019. *Syndróm vyhorenia v kontexte činnosti pracovníkov oddelenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately*. Nitra: UKF, 2019. 148 s. ISBN 978-80-55814-20-9.

HAWKINS, P., & SHOHET, R. 2012. *Supervision in the Helping Professions*. McGraw-Hill Education.

HÜLSHEGER, U. R., ALBERTS, H., FEINHOLDT, A., & LANG, J. W. B. 2013. Benefits of mind fullness at work: The role of mind fullness in emotion regulation, emotional exhaustion, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 98(2), 310–325.

HONZÁK, R. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. Praha: Vyšehrad, 2019, ISBN 978-8-076-01004-8.

HUNYADIOVÁ, S. *Aplikačné reflexie supervízií*. NowySacz : VŠZSP sv. Alžbety Zrkadlenie, o. z. 2019, 238 s. ISBN 978-83-65196-40-8.

HUNYADIOVÁ, S., FERENČÍKOVÁ, I., 2013. *Rozvoj osobnosti, zručností, vedomostí, osobitostí, jedinečnosti*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety.n.o. BEKI desing s.r.o. ISBN 978- 80-8132-075-0.

KLEVETOVÁ, D. 2011. *Smysl supervize na pracovišti – nástroj zlepšování kvality ošetrovatelské péče*. In Sestra. [online]. 2011, č. 8 [cit. 2024-07-01]. Dostupné na internete: <<http://zdravi.euro.cz/clanek/sestra/smysl-supervize-na-pracovisti-nastrojzlepsovani-kvality-oseetrovatelskepece460962>> ISSN 12-10-0404.

LAMONTAGNE, A. D., KEEGEL, T., LOUIE, A. M., OSTRY, A., & LANDSBERGIS, P. A. 2014. A systematic review of the job-stress intervention evaluation literature, 1990–2005. *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 13(3), 268-280.

LADANY, N., & INMAN, A. G. 2012. *Training and Supervision*. In APA Handbook of Counseling Psychology.

LEITER, M. P., & MASLACH, C. 2003. Areas of worklife: A structure dapproach to organizational predictors of job burnout. *Research in Occupational Stress and Well-being*, 3, 91-134.

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.

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

MASLACH, C., & JACKSON, S. E. 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.

MILNE, D. 2009. *Evidence-Based Clinical Supervision: Principles and Practice*. BPS Blackwell Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. Free Press.

RUNCAN, P. L., NADOLU, B., RUNCAN, R., & PETRESCU, M. 2018. The role of supervision in preventing burnout among professionals working with people in difficulty. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(9), 1981.

SCHAUFELI WB, GREENGLASS ER. 2001. *Introduction to special issue on burnout and health. Psychol Health*. 2001 Sep;16(5): 501-10. doi: 10.1080/08870440108405523. PMID: 22804495.

SCHAVEL, M., HUNYADIOVÁ, S., KUZYŠIN, B. 2013. *Supervízia v sociálnej práci*. Bratislava. 2013. 140 s. ISBN 978-80-971445-0-0.

SCHAUFELI, W. B., LEITER, M. P., & MASLACH, C. 2009. Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220.

SHIROM, A. 2003. Job-related burnout: A review. In *Quick, J. C. & Tetrick, L. E. (Eds.), Handbook of Occupational Health Psychology* (pp. 245-264). American Psychological Association.

VALDES-ELIZONDO, G.D., ÁLVAREZ-MALDONADO, P. 2020. *Impact of Regular Supervision on Burnout Symptoms in Nurses*. [cit. 2024-07-01]. <<https://www.scielo.br/j/rlae/a/WwFyD5MPGq3SgCsDhJN6mwP/?format=pdf&lang=en>>.

RUNCAN, P., DAN, V. NADOLU, B, RUNCA, R. 2019. *The Effect of Supervision on Reducing Emotional Exhaustion and Depersonalization Among Social Workers*. [cit. 2024-07-01]. Dostupné na internete: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8750667/>>.

RUNCAN, P., DAN, V. NADOLU, B, RUNCA, R. 2021. *The Role of Supervision in Professional Development and Job Satisfaction Among Psychotherapists: A Preventive Tool Against Burnout*. [cit. 2024-07-01]. Dostupné na internete: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8750667/>>.

Údaje o autoroch:

Mgr. Katarína Mičková, PhD.

Mgr. Nikoleta Siváková

Catholic University in Ružomberok

Faculty of Theology

Department of Social Sciences,

Slovakia

Email: katarina.mickova01@gmail.com

nikoletasivakova22@gmail.com

ŠPECIFIKÁ ZAMERANIA SUPERVÍZIÍ V ORGANIZÁCIÁCH NA POMOC MIGRANTOM

SPECIFICS OF THE FOCUS OF SUPERVISION IN MIGRANT AID ORGANISATIONS

Lešková Lýdia

Abstrakt Príspevok sa zaoberá špecifikami zamerania supervízií v organizáciách, ktoré sú zamerané na pomoc migrantom. Poukazuje na migráciu a migrantov a dôvody migrácie. Vymedzuje organizácie: IOM Medzinárodná organizácia pre migráciu a Migračný úrad so svojou štruktúrou, do ktorej prináležia jednotlivé tábory vytvorené pre migrantov. Práve v týchto táboroch pôsobia tímy pomáhajúcich pracovníkov, pre ktorých je nevyhnutnosťou poskytovať supervíziu ako metódu profesionálneho rozvoja pomáhajúcich profesií a zároveň metódu, ktorá slúži ako prevencia pred syndrómom vyhorenia. Príspevok poukazuje na rozmanitosť tém a techník, ktoré využíva supervízor pri realizácii supervízií v organizáciách zameraných na pomoc migrantom v rámci realizovaného projektu UNICEF „Podpora intervencií sociálnej práce s utečencami a posilnenie celkovej kapacity pracovníkov v oblasti sociálnych služieb v rámci reakcie na situáciu utečencov na Slovensku“.

Kľúčové slová: Organizácie na pomoc migrantom. Metódy. Supervízia. Špecifiká supervízie. Techniky.

Abstract The paper deals with the specifics of the focus of supervision in organizations that are focused on helping migrants. It highlights migration and migrants and the reasons for migration. It defines the organizations: the IOM International Organization for Migration and the Migration Office with its structure, to which belong the different camps created for migrants. It is in these camps that teams of helping workers operate, for whom it is essential to provide supervision as a method of professional development for the helping professions and as a method that serves as a prevention against burnout syndrome. The paper highlights the variety of themes and techniques used by supervisors when conducting supervisions in migrant aid organisations within the framework of the UNICEF project "Supporting social work interventions with refugees and strengthening the overall capacity of social service workers in response to the refugee situation in Slovakia".

Keywords: Migrant aid organisations. Methods. Supervision. Specifics of supervision. Techniques.

ÚVOD

Migrácia je fenomén sprevádzajúci takmer celú ľudskú históriu, aj keď jej intenzita kolíše v závislosti od politických, sociálnych, ekonomických a demografických podmienok.¹⁰⁷ Výzvou 21. storočia je aj zahraničná migrácia ako prejav globalizácie, ktorá predstavuje proces narastania medzinárodného prepojenia vo všetkých oblastiach (ekonomika, politika, kultúra,

¹⁰⁷ Porov. POPPER, M., BIANCHI, G., LUKŠÍK, I., SZEGHY, P. *Potreby migrantov na Slovensku*. Bratislava: SAV, 2006, s. 5.

komunikácia, životné prostredie a pod.).¹⁰⁸ Migrujúci si naplňajú svoje právo slobody pohybu a zároveň dochádza k výrazným zmenám v ich každodennom živote.

Dôvody odchodu migrantov z domovskej krajiny sú rôzne, závisia do značnej miery od krajiny pôvodu migrantov, jej súčasnej bezpečnostnej, politickej a ekonomickej situácie, ako aj bývalej alebo súčasnej medzištátnej spolupráce tejto krajiny so Slovenskou republikou, resp. jej predchádzajúcim štátnymi formami.¹⁰⁹ Na Slovensko tak prichádzajú jednotlivci, ale i celé rodiny, ktoré často sú na hranici chudoby a očakávajú od prijímajúcej krajiny pomoc, ktorá im má zabezpečiť dôstojný život.¹¹⁰

Humánnu a riadenú migráciu podporuje Medzinárodná organizácia pre migráciu (IOM), ktorá prináša prospech všetkým tým, že poskytuje služby, poradenstvo a pomoc vládam aj migrantom.¹¹¹ Dôležitou inštitúciou v oblasti migrácie je Migračný úrad, ktorý je odborným útvarom ministerstva vnútra na úseku azylu, integrácie azylantov a cudzincov, ktorým sa poskytnú doplnková ochrana a na úseku dokumentaristiky a zahraničnej spolupráce v týchto oblastiach. Štruktúru migračného úradu dopĺňajú azylové zariadenia (tábory), ktoré sú riadené odborom azylových zariadení.¹¹² Pomoc migrantom na území Slovenskej republiky poskytujú ďalšie inštitúcie a organizácie, a to: Fond pre azyl, migráciu a integráciu, Slovenská humanitná rada, Liga za ľudské práva, Mareena a Integračné centrum Košického kraja. Práve tieto zariadenia, inštitúcie a organizácie poskytujúce pomoc migrantom so svojim personálnym obsadením predstavujú široký diapazón pomáhajúcich profesií, ktoré pri práci s klientami sa stretávajú s vysokou mierou zaťaženia, čo vytvára potrebu a zároveň i priestor na poskytovanie supervízie.

Jednou z efektívnych ciest napomáhajúcej zvýšiť kvalitu práce pomáhajúcich profesií je supervízia. Vytvára predpoklady a podmienky pre profesionálny rozvoj, vzdelávanie a odborný

¹⁰⁸ V kontexte týchto tvrdení realizácia človeka prebieha vo viacerých oblastiach, ktoré tvoria jednotu, môže prebiehať rôznym prostredím s cieľom uplatňovania a rozvoja jeho potenciálu. Porov. RAGAN, G. Potentialities for the development of human being and problem of conception of hylomorphism. In *Filosofski poshuky: do 2400-richchya Aristotelya*. Lviv: IFLIS – vydavnytvo „Liga- Press“, 2016. s. 61-75.

Zodpovedným ústredným orgánom štátnej správy za tvorbu a realizáciu migračnej politiky SR v oblasti azylu je Migračný úrad Ministerstva vnútra Slovenskej republiky. Porov. MIČKOVÁ, M. *Organizácia azylových zariadení pre žiadateľov o azyl v Slovenskej republike*. Bratislava: Medzinárodná organizácia pre migráciu (IOM), 2013.

¹⁰⁹ Porov. POPPER, M., BIANCHI, G., LUKŠÍK, I., SZEGHY, P. *Potreby migrantov na Slovensku*. Bratislava: SAV, 2006, s. 25.

Migrácia z demografických a ekonomických dôvodov je úzko spätá s nízkymi pracovnými štandardami, vysokou nezamestnanosťou a celkovým stavom hospodárstva v danej krajine. Ako pull faktory v host'ovskej krajine tu možno spomenúť vyššie mzdy, lepšie príležitosti pre prácu a vzdelávanie a vyššie životné štandardy. Ak sa krajina nachádza v zlom hospodárskom stave a existuje riziko, že situácia sa bude zhoršovať, mnohí ľudia začnú emigrovať do krajín, kde ich čakajú lepšie vyhliadky. Porov. LEŠKOVÁ, L., MIČKOVÁ, K., SIVÁKOVÁ, N. Ako žiť v novej krajine. In *Kolokvium kazuistik 2023*. Užhorod: Lira Print, 2023, s. 37-46.

¹¹⁰ O rodinách žijúcich v chudobe a často na okraji spoločnosti píše i Mičková. 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*. 1. vyd. Krakow : Wydawnictwo AVALON, 2020, s. 156-184.

¹¹¹ Porov. IOM SLOVENSKO. Migrácia na Slovensku [cit. 2023-11-30]. Dostupné na internete: <<https://iom.sk/sk/migracia/migracia-na-slovensku.html>>.

¹¹² Porov. MINISTERSTVO VNÚTRA SR. Migračný úrad MV SR. [cit. 2023-11-30]. Dostupné na internete: <<https://www.minv.sk/?migracny-urad-mv-sr>>.

rast zamestnancov v pomáhajúcich profesiách, pričom zároveň slúži aj ako prostriedok sebapoznania v prospech skvalitnenia práce s ľuďmi.¹¹³ Je to metóda slúžiaca na profesionalizáciu v pomáhajúcich profesiách, 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.¹¹⁴ Supervízia je preto nevyhnutnou súčasťou pre pomáhajúce profesie v organizáciách, ktorých zameranie je smerované na skupiny klientov prichádzajúcich na Slovensko z rôznych krajín.

Teoretické východiská problematiky dôležitosti supervízie

Viacerí autori uvádzajú, že supervízia je jedným z nástrojov zmierňovania syndrómu vyhorenia.¹¹⁵ Obdobné stanovisko zaujíma aj Matoušek,¹¹⁶ podľa ktorého absencia supervízie je jedným z faktorov, ktoré vedú k 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.¹¹⁷ 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.

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.¹¹⁸ Clouder a Sellars vymedzujú supervíziu 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 ľudskú pomoc pre klientov.¹¹⁹ Predmetom supervízie je naučiť pomáhajúceho pracovníka určité praktické správanie a konanie,¹²⁰ a taktiež vytváranie podmienok pre predchádzanie vzniku

¹¹³ Porov. SCHAVEL, M., TOMKA, M. 2010. *Základy supervízie a supervízia v praktickej výučbe v sociálnej práci*. Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety, 2010, s. 14; porov. BUJDOVÁ, N., ZAŇÁK, R. Supervízia, ako nástroj profesijnej efektívnosti v pomáhajúcich profesiách = Supervision as a tool of professional effectiveness in „supporting“. In *Supervision days in 2022*. 1. vyd. Užhorod : Lira, 2023.

¹¹⁴ Porov. LEŠKOVÁ, L. *Supervision - Modern Method of Social Work and its Application in Practical Use*. 1. vyd. Brno : Tribun EU, 2017.

¹¹⁵ Porov. JANÍKOVÁ, E., BUŽGOVÁ, R. Supervize jako jedna z možností prevence a ovlivnění syndromu vyhoření ve zdravotnictví. In *Československá psychologie*. 2017, Ročník SXXI., č. 4, s. 366-370; porov. HAWKINS, P., SHOHET R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2016; porov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize. Průvodce supervizi pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008.

¹¹⁶ Porov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2013.

¹¹⁷ Porov. HUNYADIOVÁ, S. *Aplikačné reflexie supervízií. Teoretické východiská a techniky*. Nova Sandec: Nowy Sącz, 2019.

¹¹⁸ Porov. JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Interní supervize*. Praha : Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006.

¹¹⁹ Porov. CLOUDER, L., SELLARS, J. Reflective practice and clinical supervision : An interprofessional perspective. In *Journal of Advanced Nursing*, 2004, 46 (3), pp. 262-269.

¹²⁰ Porov. TOKÁROVÁ, A. a kol. *Sociálna práca Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce*. Prešov : AKCENT PRINT, 2003, s. 282

syndrómu vyhorenia. Podľa Schavela¹²¹ cieľom supervízie je dať pomáhajúcim pracovníkom impulz, aby mohol naučiť klientov, nachádzajúcich sa v ťažkej životnej situácii, hľadať nové riešenia, perspektívy a východiská.

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.¹²² Zároveň 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.¹²³

Metodológia

Cieľom štúdie je podať prehľad vybraných tém supervízií v rámci realizovaného projektu UNICEF „Podpora intervencií sociálnej práce s utečencami a posilnenie celkovej kapacity pracovníkov v oblasti sociálnych služieb v rámci reakcie na situáciu utečencov na Slovensku“.

Objekt skúmania – realizované skupinové supervízie v rámci projektu UNICEF z pohľadu tém, cieľa, zamerania, metód a techník.¹²⁴

Základné metódy využívané v štúdiu je analýza vybraných realizovaných tém supervízií so zameraním sa na využívané metódy a techniky.

Z pohľadu časového supervízie sa realizovali v roku 2023 (január – november), a to v priamom kontakte so supervidovanými, resp. prostredníctvom online priestoru.

Tematické zameranie supervízií

Jednotlivé realizované supervízie vychádzali z požiadavky Migračného úradu a táborov, pričom zároveň reflektovali problémy, s ktorými sa pomáhajúce profesie stretávajú, resp. sa môžu pri práci s migrantami stretávať.

Supervízie prebiehali skupinovou formou raz mesačne s časovou dotáciou 5 hodín, pričom supervidovanými boli rôzne pomáhajúce profesie, ktoré sa priamo stretávajú pri výkone svojej práce s migrantami.

¹²¹ Porov. SCHAVEL, M., HUNYADIOVÁ, S., KUZIŠIN, B. *Supervízia v sociálnej práci. Teória, prax a výskum*. Bratislava : Spoločnosť pre rozvoj sociálnej práce, o. z., 2013. s. 40-41.

¹²² 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.

¹²³ Porov. LEŠKOVÁ, L. *Supervision - Modern Method of Social Work and its Application in Practical Use*. 1. vyd. Brno : Tribun EU, 2017.

¹²⁴ Na projekte participovali viacerí supervízori a tréneria, pričom príspevok predkladá len témy, ktoré boli v rámci supervíznych stretnutí realizované samotnou autorkou príspevku, ktorá na projekte spolupracovala ako trénerka a supervízorka v roku 2023.

Tabuľka 1 Téma – Potenciál a riziká moci v procese pomoci

Cieľ supervízie	Zistenie osobnostného kapitálu v oblasti moci, v kontexte potenciálu moci, ale i rizík z využívania moci v aplikačnej praxi.
Parciálny cieľ - aktivity	<i>Využívaná technika / zameranie</i>
„Rob, či ti hovorím“	Sebaskúsenostná aktivita s prvkami arteterapie.
Osobnostný (kompetenčný) kapitál ako predpoklad využívania moci	Obraz osobnostného kapitálu - vytvorenie osobnostného kapitálu – kompetenčná výbava ako predpoklad využívania moci v aplikačnej praxi so sociálnym klientom.
Potenciál a riziká moci	a) Obrátený akronym; b) Sémantický diferenciál.
Moja moc v praxi	Príbeh z kociek (Story cubes) - podpora kreativity pri výstavbe príbehu „využívania vlastnej moci vo vzťahu ku klientovi“.

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 2 Téma – Práca s prípadom a efektívne plánovanie

Cieľ supervízie	Orientácia v prípadovej sociálnej práci s akcentom na efektivitu v plánovaní, rozhodovaní, kooperácii odborníkov v riešení sociálneho problému: - ako správne naformulovať sociálny problém, - efektívne plánovanie v procese riešenia problému.
Parciálny cieľ - aktivity	<i>Využívaná technika / zameranie</i>
Práca so skupinou	Mapa kontaktov - vytvorenie neformálneho priestoru na predstavenie sa jednotlivých účastníkov, ich charakteristiku v čase, priestore.
Case work – proces, plánovanie	Operacionalizácia v procese - špecifikovať jednotlivé kroky pri kognitívnom riešení problému, ktoré sú ovplyvňované neštrukturovateľnými podmienkami jednotlivca a skupiny.
Efektívne plánovanie činností	Eisenhowerov princíp - posilnenie organizačných a plánovacích schopností.

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 3 Téma – Vzťahy ako predpoklad fungovania kolektívu

Cieľ supervízie	Supervízia sa orientuje na posilnenie fungovania kolektívu s akcentom na vzťahy - sebaláska ako východisko k vzťahom v kolektíve, - ako posilniť vzťahy v kolektíve – dôležitosť kolektívnej práce.
Parciálny cieľ - aktivity	<i>Využívaná technika / zameranie</i>
Vzťah k sebe	Múr sebalásky - vytvorenie priestoru na identifikovanie vzťahu k sebe samému, čo je následne predpokladom k vzťahu k iným.
Vzťahy s kolegami (<i>My a naše pracovné vzťahy</i>)	Rotujúci prehľad - špecifikovať jednotlivé kroky pri kognitívnom riešení problému.
Moje ruky a moje srdce pre kolegov a klientov (pre iných)	Strom, jeho stabilita a rozvoj - pochopenie dôležitosti každého jedného pomáhajúceho pracovníka pre skupinu.

*Zdroj: vlastné spracovanie***Tabuľka 4** Téma – Konflikty, ich riešenie a zvládanie na pracovisku

Cieľ supervízie	Zistenie spôsobu riešenia konfliktu v kontexte kompetentného zvládania napätých situácií na pracovisku.
Parciálny cieľ - aktivity	<i>Využívaná technika / zameranie</i>
Čo je to konflikt	Obrátený akronym - hľadanie významových slov k slovným spojeniam: „Riešenie konfliktu“ a „Eskalácia konfliktu“.
JA ako zviera zvládajúce konflikt	Arte technika - predstava zvierat'a a jeho vlastností pre riešenie konfliktov.
Moja pozícia pri riešení konfliktu	Preferovaný štýl riešenia konfliktov (test, jeho vyhodnotenie a reflexia).
Vybraný problém skupiny v kontexte témy: <i>Konflikt</i>	Bálintovská skupina – riešenie vybraného problému skupinou.

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 5 Téma – Dieťa s rizikovým vývinom – príznaky, diagnostika, možnosti podpory rozvoja

Cieľ supervízie	Supervízia sa orientuje v rámci prípadovej sociálnej práce s konkrétnou špecifickou cieľovou skupinou. Ide o rodiny s deťmi s rizikovým vývinom.
Parciálny cieľ - aktivity	<i>Využívaná technika / zameranie</i>
Dieťa s rizikovým vývinom - technika práce s prípadom	- Emócie rodičov (pozitívne / negatívne); - otázky rodičov; - konanie rodičov; - špecifikácia cieľov, potrieb; - koncept špirála; - krízy rodiny s dieťaťom s rizikovým vývinom, možnosti pomoci, podpory a intervencie.
Deti s problémami v oblasti rečového prejavu	- Ako realizovať podporujúcu komunikáciu ?
Plaché, introvertné, bojazlivé, úzkostné	Dieťa s poruchou autistického spektra - prezentácia a nácvik techník práce s dieťaťom.
Hyperaktívne dieťa	Techniky práce s dieťaťom.

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 6 Téma – Dieťa v pásme autistického spektra s narušeným vývinom reči a intelektom – príznaky, podpora a práca s emóciami

Cieľ supervízie	Supervízia sa orientuje na problematiku dieťaťa v pásme autistického spektra z pohľadu teoretických východísk a v kontexte práce pomáhajúceho pracovníka zameranej na podporu a prácu s emóciami.
Parciálny cieľ - aktivity	<i>Využívaná technika / zameranie</i>
Rodičia a dieťa v PAS	Otázky – emócie – postoje - technika nám umožňuje vytvorenie priestoru na uvedomenie si základných otázok, emócií a postojov, ktoré si dávajú rodičia dieťaťa v pásme autistického spektra.
Podpora rodiny s dieťaťom v PAS	Ako realizovať podporu rodine ?
Podporujúca komunikácia	Ako realizovať podporujúcu komunikáciu? (Brainstorming)
Komunikačná hra	Arte aktivita - technika zameraná na rozvoj komunikácie a predstavivosť.

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 7 Téma – Podpora mladých ľudí v hľadaní bezpečnejších alternatív k experimentovaniu s drogami

Cieľ supervízie	Supervízia sa orientuje na problematiku podpory mladých ľudí v hľadaní bezpečnejších alternatív k experimentovaniu s drogami v kontexte práce pomáhajúceho pracovníka.
Parciálny cieľ - aktivity	<i>Využívaná technika / zameranie</i>
Trojuholník	Rozhodujúce prvky vzniku závislosti (3 nevyhnutné zložky v užívaní drog) - technika nám umožňuje vytvorenie priestoru na uvedomenie si základných prvkov nevyhnutných k vzniku závislosti.
Puzzle srdcia	Skladanie puzzle - uvedomiť si dôsledky užívania drog, - podporiť kooperatívne učenie v skupine.
Príbeh – sebaovládanie	Doplnenie príbehu - aktivita je zameraná na úvahy k schopnosti sebaovládania k užívaniu drog.
Povedz „nie“	Asertivita – spôsob odmietania návykovej látky - technika zameraná na rozvoj asertivity pri ponuke návykovej látky.
20 vecí namiesto grog	Arte aktivita (kresba aktivít) - technika zameraná na arte vyjadrenie preventívnych aktivít.

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 8 Téma – Multidisciplinárna spolupráca a práca s prípadom

Cieľ supervízie	Supervízia sa orientuje na posilnenie fungovania kolektívu s akcentom na medziodborovú spoluprácu a multidisciplinárne vzťahy.
Parciálny cieľ - aktivity	<i>Využívaná technika / zameranie</i>
Práca v tíme – roly v tíme	Roly v tíme – dotazník tímových rolí.
Spolupráca v multidisciplinárnom tíme	Kruh spolupráce.
Tímový problém	Štruktúrálly strom.
Multidisciplinárna spolupráca – tvorba myšlienkového mapy	Myšlienková mapa.

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 9 Téma – Krízová intervencia zameraná na dieťa v traume

<i>Cieľ supervízie</i>	Supervízia sa orientuje na problematiku dieťaťa v traume a intervenciu v kontexte práce pomáhajúceho pracovníka.
<i>Parciálny cieľ - aktivity</i>	<i>Využívaná technika / zameranie</i>
Trauma a krízová intervencia	Motivačné video 1 – reflektovanie - vnímanie postupnosti intervencie.
Krízová intervencia	Časová os krízovej intervencie.
Kazuistika prípadu	Kazuistika: - ekomapa, - mapa zmien, - mapa vzťahov.
Motivačné video – kríza a jej riziká	Reflektovanie - uvedomenie si problému krízy a jej rizík.
Rodina v kríze	Kresba rodiny ako indikátor rodinnej klímy.

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 10 Téma – Zber a vyhodnotenie údajov pre ďalšiu prácu s klientmi

<i>Cieľ supervízie</i>	Supervízia sa zameriava na pochopenie dôležitosti zberu a vyhodnocovania dát v kontexte tímovej spolupráce a nasiet'ovania jednotlivých tímov.
<i>Parciálny cieľ - aktivity</i>	<i>Využívaná technika / zameranie</i>
Údaje o klientoch	Ako zbierame údaje ? - technika nám umožňuje vytvorenie priestoru na zistenie spôsobov zberu údajov.
Vyhodnocovanie údajov	Ako vyhodnocujeme údaje? - aktivity je zameraná na spôsoby vyhodnocovania údajov.
Sieťovanie pri zbere a vyhodnocovaní údajov	Ako sieťujeme ?

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 11 Téma – Vybrané sociálno-právne aspekty domáceho násillia

Cieľ supervízie	Supervízia sa orientuje na problematiku sociálnoprávnych aspektov domáceho násillia v rodine.
Parciálny cieľ - aktivity	<i>Využívaná technika / zameranie</i>
Ľudské práva	Násillie porušuje ľudské práva.
Mýty a fakty o násillí	Tvrdenia (mýty a fakty o rodovo podmienenom násillí) – test (individuálne).
Mediálne obrazy ženskosti a mužskosti	Moderovaná diskusia - technika zameraná na mediálne obrazy ženskosti a mužskosti.
Ako postupovať pri domácom násillí	Jamboard (práca v online priestore)
Domáce násillie	Dotazník – názor skupiny na domáce násillie.

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 12 Téma – Tímové plánovanie a tímový prípadový manažment

Cieľ supervízie	Supervízia sa orientuje v rámci prípadovej sociálnej práce s akcentom na efektivitu v tímovom plánovaní, rozhodovaní, kooperáciu odborníkov v riešení sociálneho problému.
Parciálny cieľ - aktivity	<i>Využívaná technika / zameranie</i>
Skupina alebo tím	Objavovanie charakteristík skupiny a tímu.
Stavba tímu	Ako vytvoriť tím? Koho chceme do tímu ?
Efektívne tímové plánovanie	Tímový prípadový manažment.
Komunikácia v tímovom plánovaní	Zoom (ako vieme komunikovať).

Zdroj: vlastné spracovanie

ZÁVER

Supervízia nachádza svoj priestor v rôznych oblastiach pomáhajúcich profesií pôsobiacich pri pomoci širokého diapazónu klientov. Supervízia je nástrojom pre optimalizovanie a overovanie si správnosti postupov., priestorom pre hľadanie alternatív v práci pomáhajúcich profesií.

Príspevok poukázal na migráciu, ktorá je prirodzenou súčasťou globalizácie spoločnosti. Práve tento presun obyvateľov z krajiny pôvodu do prijímajúcej krajiny vytvára nový priestor pre poskytovanie pomoci rôznym prichádzajúcim skupinám (migrantom) pre pomáhajúce profesie, ktoré nachádzajú svoje uplatnenie v rôznych inštitúciách a organizáciách. Pre poskytovanie kvalitnej pomoci je nevyhnutné, aby pomáhajúci sa nedostali do stavu

syndrómu vyhorenia a aby si neustále zvyšovali svoje profesionálne kompetencie k čomu slúži supervízia. Je preto dôležité, aby skupiny pomáhajúcich pracovníkov pôsobiacich v organizáciách a inštitúciách, ktoré pracujú s migrantami sa pravidelne zúčastňovali supervízií.

Príspevok poukázal na rozmanitosť tém a techník, ktoré využíval supervízor pri realizácii supervízií v organizáciách zameraných na pomoc migrantom v rámci realizovaného projektu UNICEF „Podpora intervencií sociálnej práce s utečencami a posilnenie celkovej kapacity pracovníkov v oblasti sociálnych služieb v rámci reakcie na situáciu utečencov na Slovensku“. Predložené témy, metódy a techniky v jednotlivých tabuľkách sú len výberom a ukážkou rozmanitosti supervízie v cieľovej skupine pomáhajúcich profesií v záchranných a pobytových táboroch pre migrantov.

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.

BUJDOVÁ, N., ZAŇÁK, R. Supervízia, ako nástroj profesijnej efektívnosti v pomáhajúcich profesiách = Supervision as a tool of professional effectiveness in „supporting. In *Supervision days in 2022*. 1. vyd. Užhorod : Lira, 2023. ISBN 978-617-596-360-9, s. 32-63.

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

HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. Praktická supervízie. Průvodce supervízi pro začínající supervízory, manažery a příjemce supervízie. Praha : Galén, 2008. 213 s. ISBN 978-80-7262-532-1.

HAWKINS, P., SHOHET R. Supervízie v pomáhajících profesích. Praha : Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0987-4.

HUNYADIOVÁ, S. *Aplikačné reflexie supervízií. Teoretické východiská a techniky*. Nova Sandec. Nowy Sącz, 2019. 238 s. ISBN 978-83-65196-40-8.

IOM SLOVENSKO. Migrácia na Slovensku [cit. 2023-11-30]. Dostupné na internete: <<https://iom.sk/sk/migracia/migracia-na-slovensku.html>>.

JANÍKOVÁ, E., BUŽGOVÁ, R. Supervízie jako jedna z možností prevence a ovlivnění syndromu vyhoření ve zdravotnictví. In *Československá psychologie*. 2017, Ročník SXI., č. 4, s. 363-377.

JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Interní supervízie*. Praha : Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-74-1.

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

LEŠKOVÁ, L. Potreba supervízie pri vedení prípadovej sociálnej práce : pri vykonávaní opatrení sociáloprávnej ochrany detí a sociálnej kurately = The need for supervision in the management of case social work. In *Supervision days in 2020*. 1. vyd. Užhorod : Lira, 2021. ISBN 978-617-596-337-1, s. 97-116.

LEŠKOVÁ, L., MIČKOVÁ, K., SIVÁKOVÁ, N. Ako žiť v novej krajine. In *Kolokvium kazuistik 2023*. Užhorod: Lira Print, 2023. ISBN 978-617-596-361-6. s. 37-46.

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2013. 400 s. ISBN 978-80-2620-213-4.

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*. 1. vyd. Krakow : Wydawnictwo AVALON, 2020. ISBN 978-83-7730-421-1, s. 156-184.

MICHÁLKOVÁ, M. *Organizácia azylových zariadení pre žiadateľov o azyl v Slovenskej republike*. Bratislava: Medzinárodná organizácia pre migráciu (IOM), 2013. 59 s. ISBN 978-80-89506-39-2.

MINISTERSTVO VNÚTRA SR. Migračný úrad MV SR. [cit. 2023-11-30]. Dostupné na internete:< <https://www.minv.sk/?migracny-urad-mv-sr>>.

POPPER, M., BIANCHI, G., LUKŠÍK, I., SZEGHY, P. *Potreby migrantov na Slovensku*. Bratislava: SAV, 2006. 89 s.

RAGAN, G. Potentialities for the development of human being and problem of conception of hylomorphism. In *Filosofski poshuky: do 2400-richchya Aristotelya*. Lviv: IFLIS – vydavnyctvo „Liga-Press“, 2016. ISBN 978-617-397-138. s. 61-75.

SCHAVEL, M., HUNYADIOVÁ, S., KUZÍŠIN, 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.

SCHAVEL, M., TOMKA, M. *Základy supervízie a supervízia v praktickej výučbe v sociálnej práci*. Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety, 2010. 193 s. ISBN 978-80-89271-87-0.

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.

Kontakt na autorku

doc. PhDr. Ing. Lýdia Lešková, PhD.
Katolícka univerzita v Ružomberku
Teologická fakulta Košice
Katedra spoločenských vied
Hlavná 89
041 21 Košice
Mail: lydia.leskova@ku.sk

SUPERVÍZIA A JEJ VÝZNAM V PREVENCII SYNDRÓMU VYHORENIA (KVALITATÍVNA ANALÝZA VEDECKÝCH ŠTÚDIÍ)

SUPERVISION AND ITS IMPORTANCE IN THE PREVENTION OF BURNOUT SYNDROME (QUALITATIVE ANALYSIS OF SCIENTIFIC STUDIES)

Lešková Lýdia –Mičková Katarína

Abstrakt: Štúdia sa zaoberá problematikou syndrómu vyhorenia u sociálnych pracovníkov a potrebou prevencie v podobe supervízie. Teoretické východiská zdôrazňujú supervíziu ako celoživotnú formu učenia a zároveň jej dôležitosť pre sociálnych pracovníkov, ktorí v každodennej praxi zažívajú vysokú záťaž, ktorá môže viesť k syndrómu vyhorenia. Výskumná časť je spracovaná formou prehľadu publikovaných výskumov o syndróme vyhorenia sociálnych pracovníkov a ich návrhoch v podobe supervízie ako prevencie vyhorenia pomáhajúcej profesie. Analýza a komparácia sekundárnych dát – publikovaných článkov je rozdelená podľa dizajnu a predmetu skúmania. Závery príspevkov deklarujú potrebu realizácie supervízie v profesii sociálnych pracovníkov, resp. i v iných pomáhajúcich profesiách ako prevencie syndrómu vyhorenia.

Kľúčové slová: Prevencia. Sociálni pracovníci. Supervízia. Syndróm vyhorenia. Výskum.

Abstract: The study deals with the issue of burnout syndrome in social workers and the need for prevention in the form of supervision. The theoretical background emphasizes supervision as a lifelong form of learning and its importance for social workers who experience high workload in their daily practice, which can lead to burnout syndrome. The research part is elaborated in the form of a review of published research on burnout syndrome in social workers and its suggestions in the form of supervision as a prevention of burnout in the helping profession. The analysis and comparison of secondary data - published articles is divided according to the design and subject of investigation. The conclusions of the papers declare the need for the implementation of supervision in the profession of social workers or in other helping professions as a prevention of burnout syndrome.

Key words: Prevention. Social workers. Supervision. Burnout syndrome. Research.

ÚVOD

Jednou z efektívnych ciest napomáhajúcej zvýšiť kvalitu práce pomáhajúcich profesií je supervízia. Podmienky práce a zaťaženie sociálnych pracovníkov sú dôvodom pre potrebu realizácie pravidelných supervíznych stretnutí, či už individuálnych alebo skupinových, ktoré poskytujú tejto pomáhajúcej profesii podporu, elimináciu napätia ale i rozvoj profesionálnych kompetencií, medzi ktoré patrí i posilňovanie soft skills. Vychádzame z tvrdenia Kadushina, Harknessa a Hunyadiovej, že supervízia je považovaná za elementárnu formu podpory, stimulácie, rozvoja, vzdelávania, riadenia, sebapoznávania a sebaskúmania. Je dynamickým interaktívnym procesom medzi dvomi odborníkmi v odlišných rolách.¹²⁵

¹²⁵ Porov. KADUSHIN, A., HARKNESS, D. *Supervision in social work*. New York: Columbia University Press, 2014.

Predložený príspevok podáva prehľad publikovaných článkov a štúdií, ktoré sa vo svojich výskumoch zaoberali syndrómom vyhorenia sociálnych pracovníkov v rôznych poliach sociálnej práce, pričom závery a odporúčania autorov smerovali na uplatňovanie individuálnej a skupinovej supervízie ako metódy syndrómu vyhorenia sociálnych, resp. iných pomáhajúcich profesií.

Teoretické východiská

Uplatňovanie supervízie v praxi musí nutne odrážať špecifiká sociálnej práce ako profesie, o ktorej Brinkmann píše ako o povolání, „ktorého polia pracovnej pôsobnosti sa rozprestierajú vo všetkých spoločenských úrovniach“.¹²⁶ 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.¹²⁷ Clouder a Sellars ju vymedzujú ako poradensko-konzultačný koncept, formálny proces profesionálnej podpory a vzdelávania, ktorý umožňuje vykonávať reflexiu o kľúčových i každodenných aspektoch profesijnej činnosti, o základných princípoch pomáhajúcej profesie a postupoch zameraných na kvalitnú humánnu pomoc pre klientov.¹²⁸ Význam supervízie pre rozvoj profesionálnych kompetencií uvádzajú viacerí autori, napr. Bogo a McKnight,¹²⁹ Tsui,¹³⁰ Gálová.¹³¹ Supervízia je metóda slúžiaca na profesionalizáciu v pomáhajúcich profesiách, 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.¹³²

Sociálni pracovníci poskytujú silnú a niekedy i súcitnú podporu jednotlivcom, skupinám ale i komunitám, ktoré sa stretávajú s rôznymi životnými problémami. Pri starostlivosti o ľudí sa sociálni pracovníci môžu stretnúť s príznakmi syndrómu vyhorenia. Platí to tak pre profesionálov s dlhoročnými skúsenosťami, ako aj pre dobrovoľníkov, či študentov programov sociálnej práce, ktorí svoju kariéru ešte len začínajú. Našťastie, existujú reálne, konkrétne riešenia na prevenciu syndrómu vyhorenia v sociálnej práci. Nemusí to byť vždy jednoduché, ale skutočnou starostlivosťou o seba a podaním pomocnej ruky možno vyhoreniu predchádzať a eliminovať ho. Sociálni pracovníci pomáhajú svojim klientom prežiť najťažšie a najintenzívnejšie obdobia ich života. Využívajú nielen svoje profesionálne zdroje a zručnosti na hľadanie riešení preťažujúcich situácií, ale veľa času venujú aj vcíteniu sa do toho, čím ich

¹²⁶ HOLLSTEIN-BRINKMANN, H. *Sociálna práca a systémové teórie*. Trnava: SAP - Slovak Academic Press, spol. s.r.o., 2001.

¹²⁷ Porov. JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Interní supervize*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006.

¹²⁸ Porov. CLOUDER, L., SELLARS, J. Reflective practice and clinical supervision: An interprofessional perspective. In *Journal of Advanced Nursing*. 2004, Vol. 46, No 3, pp. 262 – 269.

¹²⁹ Porov. BOGO, M., MCKNIGHT, K. Clinical Supervision in Social Work. In *The Clinical Supervisor*. 2006, Vol. 24, No 1 – 2, 49 – 67.

¹³⁰ Porov. TSUI, M. S. Supervision Models in Social Work: From Nature to Culture. In *Asian Journal of Counselling*. 2004, Vol. 11, No 1 – 2, pp. 7-55.

¹³¹ Porov. GÁLOVÁ, A. *Význam supervízie v kontexte využiteľnosti pre sociálnu prácu*. 1. vyd. Rimavská Sobota, ASRPO SR, 2017.

¹³² Porov. LEŠKOVÁ, L. *Supervision – Modern Method of Social Work and its Application in Practical Use*. 1. vyd. Brno: Tribun EU, 2017.

klienti prechádzajú. Keď sa sociálny pracovník príliš zaťažá a jeho rutinná starostlivosť o seba ustúpi do úzadia, hrozí mu vysoké riziko syndrómu vyhorenia.

Hartl¹³³ 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 spätý so stratou záujmu o prácu a nastupuje stereotyp, rutina, snaha prežiť a nemať problémy.¹³⁴ Multidimenzionálna a empirická definícia syndrómu vyhorenia hovorí o stave fyzickom, citovom a mentálnom vyčerpaní zapríčinenom dlhodobou prácou v emocionálne zložitých situáciách.¹³⁵ Nábeh k vyhoreniu majú prioritne ľudia, ktorí radi pomáhajú druhým a sú v častom kontakte s ľuďmi.¹³⁶ Pri vzniku syndrómu vyhorenia je kľúčové, pod akým silným stresom sa jedinec ocitá a po akú dlhú dobu v ňom zotrúva bez toho, aby sa mu darilo ho obmedziť.¹³⁷ Vyhorenie nemusí automaticky viesť k opusteniu profesie, ale môže sa stať pozitívnou skúsenosťou v živote človeka.¹³⁸

Predmetom supervízie je naučiť pomáhajúceho pracovníka určité praktické správanie a konanie,¹³⁹ a taktiež vytváranie podmienok pre predchádzanie vzniku syndrómu vyhorenia. Supervízia je jedným z nástrojov zmierňovania syndrómu vyhorenia, čo uvádzajú viacerí autori.¹⁴⁰ Obdobné stanovisko zaujíma aj Matoušek,¹⁴¹ podľa ktorého je absencia supervízie jedným z faktorov, ktoré vedú k vzniku syndrómu vyhorenia. Janíková a Bužgová¹⁴² 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). Supervízny priestor a jeho zdieľanie poskytuje emocionálnu oporu, rozhovory o osobných a dôverných témach o bežných aj mimoriadnych udalostiach života pomáhajúceho profesionála.¹⁴³

¹³³ Porov. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha : Portál, 2009.

¹³⁴ Porov. MASLACH, Ch., LEITER, M. P., JACKSON, S. E. *Maslach Burnout Inventory Manual*. 3th edition. Consulting Psychologists, 1996.

¹³⁵ Porov. MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Praha: Portál, 2012, s. 22.

¹³⁶ Porov. RUSH, M. D. *Syndrom vyhoření*. Praha: Návrat domů, 2003, s. 7-14; porov. HONZÁK, R. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. Praha: Vyšehrad, 2018.

¹³⁷ Porov. PTÁČEK, R., RABOCH, J., KEBZA, V. a kol. *Burnout syndrom jako mezioborový jev*. Praha: Grada Publishing, 2013.

¹³⁸ Porov. RUSH, M. D. *Syndrom vyhoření*. Praha: Návrat domů, 2003, s. 15.

¹³⁹ Porov. TOKÁROVÁ, A. a kol. *Sociální práce Kapitoly z dějin, teorie a metodiky sociální práce*. Prešov: AKCENT PRINT, 2003, s. 282.

¹⁴⁰ 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.

¹⁴¹ Porov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál 2003.

¹⁴² Porov. JANÍKOVÁ, E., BUŽGOVÁ, R. Supervize jako jedna z možností prevence a ovlivnění syndromu vyhoření ve zdravotnictví. In *Československá psychologie*. 2017, Ročník LXI., č. 4, s. 363 – 377.

¹⁴³ 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, Vol. 25, No 3, pp. 86 – 94.

Metodológia

Cieľom príspevku je podať prehľad vybraných realizovaných výskumov v oblasti syndrómu vyhorenia sociálnych pracovníkov a návrhov, ktoré reflektujú supervíziu ako metódu eliminácie syndrómu vyhorenia.

Objekt skúmania – výber realizovaných výskumov a vedeckých štúdií – kvantitatívneho i kvalitatívneho dizajnu v oblasti syndrómu vyhorenia so zameraním sa na sociálnu prácu.

Základné metódy využívané v štúdiu je rešerš, analýza a komparácia vybraných realizovaných výskumov v kvantitatívnom a kvalitatívnom dizajne v období rokov 2017 – 2023.

Výberové podmienky výskumu:

- štúdie, články, ktoré sa zaoberajú výskumom syndrómu vyhorenia:
 - v cieľovej skupine – doktorandi,
 - v cieľovej skupine – sociálni pracovníci v aplikačnej praxi,
 - v cieľovej skupine – pomáhajúci pracovníci v aplikačnej praxi,
- štúdia, ktoré poukazujú na dôležitosť uplatňovania individuálnej a skupinovej supervízie ako prostriedkov prevencie syndrómu vyhorenia.

Výsledky kvalitatívneho výskumu, ktorý sa zamerával na vedecké štúdie a odborné texty s témou syndrómu vyhorenia v kontexte sociálnej práce, sú prezentované v Tabuľkách 1 – 17 podľa:

- dizajnu – kvantitatívny a kvalitatívny,
- zamerania na cieľovú skupinu – objekt skúmania,
- podľa zamerania – predmetu skúmania.

Vyhľadávaním podkladov k analýze sa primárne identifikovalo 31 štúdií / článkov, ktoré sú rozčlenené do 17 tabuliek. Kvalitatívny dizajn výskumov je odprezentovaný v Tabuľkách 1 – 6 a kvantitatívny dizajn vo výskumoch je odprezentovaný v Tabuľkách 7 – 16, kombinovaný v Tabuľke 17.

Výsledky

Tabuľka 1 prezentuje 2 výskumy, ktoré využili kvalitatívny dizajn a boli zamerané na analýzu a hodnotenie vedeckých štúdií a odborných textov obsahovo orientovaných na supervíziu pri syndróme vyhorenia sociálnych pracovníkov.

Tabuľka 1 Kvalitatívny výskum (vedecké štúdie, odborné texty) – zameranie: supervízia a jej obsahové zameranie

<i>Autor – autori výskumu</i>	<i>Dizajn výskumu</i>	<i>Zameranie</i>
IVZHENKO, Inna ¹⁴⁴ (2020)	Kvalitatívny dizajn - analýza posledných výskumov a publikácií domácich a zahraničných vedcov	- syndróm emocionálneho vyhorenia, - prevencia a prostriedok na jeho odstránenie na fyziologickej, psychickej a profesionálnej úrovni, - hlavné formy zamerania supervízie
RAVALIER, Jermaine M., WEGRZYNEK, Paulina, MITCHELL, Annabel, MCGOWAN, John, MCFADDEN, Paula, BALD, Caroline ¹⁴⁵ (2023)	Kvalitatívny dizajn – vyhľadávania a analýza 27 odborných prác zo štyroch vedeckých databáz	- vyhľadávania a analýza akademickej a sivej literatúry na tému reflektívnej supervízie

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 2 prezentuje 3 výskumy, ktoré využili kvalitatívny dizajn a boli zamerané na analýzu a hodnotenie vedeckých štúdií a odborných textov obsahovo orientovaných na syndróm vyhorenia sociálnych pracovníkov v oblasti sociálnej a zdravotnej starostlivosti.

¹⁴⁴ Porov. IVZHENKO, I. Supervision as a tool for preventing emotional burnout of social workers. In *Zeszyty naukowe Wyższej szkoły technicznej w Katowicach*. 2020, Nr. 12.

¹⁴⁵ Porov. RAVALIER, J. M., WEGRZYNEK, P., MITCHELL, A., MCGOWAN, J., MCFADDEN, P., BALD, C. A Rapid Review of Reflective Supervision in Social Work, In *The British Journal of Social Work*. 2023, Vol. 53, Issue 4, pp. 1945 – 1962, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcac223>

Tabuľka 2 Kvalitatívny výskum (vedecké štúdie, odborné texty) – zameranie: syndróm vyhorenia

<i>Autor – autori výskumu</i>	<i>Dizajn výskumu</i>	<i>Zameranie</i>
MAHON, Daryl ¹⁴⁶ (2021)	Kvalitatívny dizajn – analýza vedeckých štúdií	- posúdiť výskyt vyhorenia v sektore zdravotnej a sociálnej starostlivosti
FRIEIRO PADÍN, Paula, VERDE-DIEGO, Carmen, ARIAS, Tamara Fernández., GONZÁLEZ-RODRÍGUEZ, Rubén ¹⁴⁷ (2021)	Kvalitatívny dizajn – analýza vedeckých štúdií - 14 štúdií z databáz PubMed, Scopus, Web of Science (WOS) a Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).	- syntetizovať a analyzovať dostupné dôkazy o vyhorení u odborníkov v oblasti zdravotnej sociálnej práce prostredníctvom systematického medzinárodného prehľadu od roku 2000 do 2020
YANG, Ying, HAYES, Jeffrey A. ¹⁴⁸ (2020)	Kvalitatívny dizajn – analýza štúdií – 44 kvantitatívnych a kvalitatívnych štúdií	- zameranie na rizikové faktory a účinky syndrómu vyhorenia u terapeutov

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 3 prezentuje 1 kvalitatívny výskum, ktorý bol zameraný na supervízorov, ktorí boli účastní na výskume formou interview.

Tabuľka 3 Kvalitatívny výskum (interview) – zameranie: prístupy supervízorov k vyhoreniu supervidovaných

<i>Autor – autori výskumu</i>	<i>Dizajn výskumu</i>	<i>Zameranie</i>
MACK Brenda M. ¹⁴⁹ (2022)	Kvalitatívny dizajn – interview - 24 supervízorov	- opísať svoje prístupy k riešeniu stresu, vyhorenia a odolnosti supervidovaných

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 4 prezentuje taktiež len 1 kvalitatívny výskum zameraný na sociálnych pracovníkov, ktorí boli participantami v rámci pološtrukturovaných interview.

¹⁴⁶ Porov. MAHON, D. Can using a servant-leadership model of supervision mitigate against burnout and secondary trauma in the health and social care sector? In *Leadership in Health Services*. 2021. Vol 34, No. 2.

¹⁴⁷ Porov. FRIEIRO PADÍN, P., VERDE-DIEGO, C., ARIAS, T. F., GONZÁLEZ-RODRÍGUEZ, R. Burnout in Health Social Work: an international systematic review (2000–2020). In *European Journal of Social Work*. 2021, Vol. 24, No. 6, pp. 1051 – 1065.

¹⁴⁸ Porov. YANG, Y., HAYES, J. A. Causes and consequences of burnout among mental health professionals: A practice-oriented review of recent empirical literature. In *Psychotherapy*. 2020, Vol. 57, No. 3, pp. 426 – 436.

¹⁴⁹ Porov. MACK, B. M. Addressing Social Workers' Stress, Burnout, and Resiliency: A Qualitative Study with Supervisors. In *Social Work Research*. 2022, Vol. 46, Issue 1, pp. 17 – 28.

Tabuľka 4 Kvalitatívny výskum (interview) – zameranie: syndróm vyhorenia a stres sociálnych pracovníkov

<i>Autor – autori výskumu</i>	<i>Dizajn výskumu</i>	<i>Zameranie</i>
SOLOMONIDOU, Alexia, KATSOUNARI, Ioan ¹⁵⁰ (2022)	Kvalitatívny dizajn – interview – 12 sociálnych pracovníkov pracujúcich v mimovládnych službách na Cypre	- preskúmať pracovný stres u sociálnych pracovníkov pracujúcich v mimovládnych službách na Cypre a faktory ovplyvňujúce pracovný výkon, ako aj možné príčiny pracovného stresu a pracovného vyhorenia

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 5 prezentuje 1 výskum, ktorý sa zamerail na realizáciu rámcovej diskusie so sociálnymi pracovníkmi, ktorí boli v čase výskumu zamestnaní v štátnych a súkromných sociálnych službách.

Tabuľka 5 Kvalitatívny výskum (diskusia) – zameranie: stresory vyhorenia sociálnych pracovníkov

<i>Autor – autori výskumu</i>	<i>Dizajn výskumu</i>	<i>Zameranie</i>
DIMA, Gabriela, MESESAN SCHMITZ, Luiza, SIMON Marinela-Cristina ¹⁵¹ (2021)	Kvalitatívny dizajn – rámcovaná diskusia – koncepčné modely VUCA a JD-R; 83 sociálnych pracovníkov zamestnaných v štátnych a súkromných sociálnych službách v Rumunsku	- na rámcovanie diskusie boli použité dva koncepčné modely: teoretický rámec VUCA (volatilita, neistota, komplexnosť a nejednoznačnosť) na diskusiu o výzvach a model pracovných požiadaviek a zdrojov (JD-R) na pochopenie pracovných stresorov a vyhorenia

Zdroj: vlastné spracovanie

Poslednú prezentovanú skupinu výskumov v kvalitatívnom dizajne predstavuje Tabuľka 6 s jedným výskumom, ktorý je zameraný na autoanalýzu osobnej supervíznej praxe autora.

¹⁵⁰ Porov. SOLOMONIDOU, A., KATSOUNARI, I. Experiences of social workers in nongovernmental services in Cyprus leading to occupational stress and burnout. In *International Social Work*. 2022, Vol. 65, Issue 1, pp. 83 – 97. <https://doi.org/10.1177/0020872819889386>

¹⁵¹ Porov. DIMA, G., MESESAN SCHMITZ, L., SIMON M.-C. Job Stress and Burnout among Social Workers in the VUCA World of COVID-19 Pandemic. In *Sustainability*. 2021, Vol. 13, No. 13, p. 7109, <https://doi.org/10.3390/su13137109>

Tabuľka 6 Kvalitatívny výskum (autoanalýza) – zameranie: analýza osobnej supervíznej praxe

<i>Autor – autori výskumu</i>	<i>Dizajn výskumu</i>	<i>Zameranie</i>
HIRST, Vicki ¹⁵² (2019)	Kvalitatívny dizajn - Autoanalýza ¹⁵³ osobnej praxe	- analýza vlastnej supervíznej praxe autora

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 7 prezentuje 2 výskumy, ktoré využili kvantitatívny dizajn a boli zamerané na identifikáciu úrovne syndrómu vyhorenia využitím štandardizovaného dotazníka – Maslach Burnout Inventory.¹⁵⁴

Tabuľka 7 Kvantitatívny výskum (MBI štandardizovaný dotazník) – zameranie: analýza syndrómu vyhorenia sociálnych pracovníkov

<i>Autor – autori výskumu</i>	<i>Dizajn výskumu</i>	<i>Zameranie</i>
TANG, Xiaoging, LI, Xiao ¹⁵⁵ (2021)	Kvantitatívny dizajn – batéria dotazníkov – 1638 novoprijatých sociálnych pracovníkov, ktorí sú v prvom roku svojho profesionálneho zamestnania	- balík dotazníkov, ktorý obsahuje ich demografické informácie, stres z rolí, podporu na pracovisku a Maslachov inventár vyhorenia
MARTÍNEZ-LÓPEZ, José Ángel, LÁZARO-PÉREZ, Cristina, GÓMEZ-GALÁN, José ¹⁵⁶ (2021)	Kvantitatívny dizajn – náhodný výber z Maslachovho inventára vyhorenia (MBI) – sociálni pracovníci	- zistiť úroveň vyhorenia sociálnych pracovníkov v Španielsku počas prvej vlny pandémie

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 8 prezentuje 3 výskumy, ktoré využili kvantitatívny dizajn a boli zamerané na hodnotenie syndrómu vyhorenia sociálnych pracovníkov.

¹⁵² Porov. HIRST, V. Burnout in social work: The supervisor's role. In *Viewpoint. Aotearoa New Zealand Social Work*. 2019, Vol. 31, No. 3, pp. 122 – 126.

¹⁵³ Autoanalýza alebo sebaanalýza sú pokusy človeka pochopiť seba samého, porozumieť svojmu správaniu, svojim myšlienkam, citom, postojom.

¹⁵⁴ Maslach Burnout Inventory – je nástroj psychologického hodnotenia, ktorý obsahuje 22 symptómov týkajúcich sa syndrómu vyhorenia z povolania. Pôvodná forma MBI bola vyvinutá Christinou Maslach a Susan E. Jacksonovou s cieľom posúdiť skúsenosť jednotlivca so syndrómom vyhorenia.

¹⁵⁵ Porov. TANG, X., LI, X. Role Stress, Burnout, and Workplace Support Among Newly Recruited Social Workers. In *Research on Social Work Practice*. 2021, Vol. 31, No. 5, pp. 529 – 540. <https://doi.org/10.1177/1049731520984534>

¹⁵⁶ Porov. MARTÍNEZ-LÓPEZ, J. Á., LÁZARO-PÉREZ, C., GÓMEZ-GALÁN, J. Predictors of Burnout in Social Workers: The COVID-19 Pandemic as a Scenario for Analysis. In *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2021, Vol. 18, No. 10, p. 5416. <https://doi.org/10.3390/ijerph18105416>

Tabuľka 8 Kvantitatívny výskum (štandardizovaný dotazník) – zameranie: analýza syndrómu vyhorenia sociálnych pracovníkov

<i>Autor – autori výskumu</i>	<i>Dizajn výskumu</i>	<i>Zameranie</i>
STANLEY, Selwyn, SEBASTINE, Anand Jerard ¹⁵⁷ (2023)	Kvantitatívny dizajn – tri štandardizované nástroje na hodnotenie prejavu kľúčových premenných. Na identifikáciu prediktorov syndrómu vyhorenia bola použitá viacnásobná regresná analýza	- štúdia skúmala prejavy vyhorenia, vnímanú sociálnu podporu a rovnováhu medzi pracovným a súkromným životom
SINGER, Jonathan, CUMMINGS, Caroline, MOODY, Sarah A., BENUTO, Lorraine. T. ¹⁵⁸ (2020)	Kvantitatívny dizajn – lineárne regresie - vzorka 292 účastníkov – sociálnych pracovníkov vo veku od 18 do 58 rokov	- zistiť, či je účel života ochranným faktorom pre pracovníkov služieb ochrany dospelých/starších osôb (AEPS) a služieb ochrany detí (CPS)
BAE, Junghee, JENNINGS, Porter F., HARDEMAN, Christi P., KIM, Eunhye, LEE, Megan, LITTLETON, Tenesha, SAASA, Sherinah ¹⁵⁹ (2019)	Kvantitatívny dizajn – viacnásobné regresné analýzy - 120 sociálnych pracovníkov	- preskúmala individuálne a organizačné faktory spojené so spokojnosťou so súcitom

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 9 prezentuje 2 výskumy, ktoré využili kvantitatívny dizajn a boli zamerané na analýzu syndrómu vyhorenia prostredníctvom štandardizovaného dotazníka MBI – Maslachov inventár vyhorenia a Smithovo dotazníka spokojnosti s prácou.

¹⁵⁷ Porov. STANLEY, S., SEBASTINE, A. J. Work-life balance, social support, and burnout: A quantitative study of social workers. In *Journal of Social Work*. 2023, Vol. 23, Issue 6, pp. 1135 – 1155. <https://doi.org/10.1177/14680173231197930>

¹⁵⁸ Porov. SINGER, J., CUMMINGS, C., MOODY, S. A., BENUTO, L. T. Reducing burnout, vicarious trauma, and secondary traumatic stress through investigating purpose in life in social workers. In *Journal of Social Work*. 2020, Vol. 20, Issue 5, pp. 620 – 638. <https://doi.org/10.1177/1468017319853057>

¹⁵⁹ Porov. BAE, J., JENNINGS, P. F., HARDEMAN, Ch. P., KIM, E., LEE, M., LITTLETON, T., SAASA, S. Compassion Satisfaction Among Social Work Practitioners: The Role of Work–Life Balance. In *Journal of Social Service Research*. 2019, Vol. 46, No. 3, pp. 320 – 330. <https://doi.org/10.1080/01488376.2019.1566195>

Tabuľka 9 Kvantitatívny výskum (MBI štandardizovaný dotazník) – zameranie: analýza syndrómu vyhorenia iných pomáhajúcich pracovníkov

<i>Autor – autori výskumu</i>	<i>Dizajn výskumu</i>	<i>Zameranie</i>
SARABI Roghayeh Ershad, JAVANMARD Rezvan, SHAHRBABAKI Parvin Mangolian ¹⁶⁰ (2020)	Kvantitatívny dizajn – Maslachov inventár vyhorenia; Smithov dotazník spokojnosti s prácou – 225 zdravotníckych pracovníkov	- syndróm vyhorenia a spokojnosť s prácou
MACK, Kristin Y., RHINEBERGER-DUNN, Gayle ¹⁶¹ (2021)	Kvantitatívny dizajn – Maslachov inventár vyhorenia - 300 probačných úradníkov	- vyhodnotiť faktory, ktoré predpovedajú vyhorenie medzi zamestnancami nápravných zariadení v komunite, s osobitným zameraním na vplyv podpory nadriadeného a spolupracovníka

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 10 prezentuje 1 výskum, ktoré využili kvantitatívny dizajn formou exploračnej analýzy, ktorá slúži na objavenie štruktúr, vytvorenie hypotéz, rozoznanie osobitostí a znázornenie fenoménov.

Tabuľka 10 Kvantitatívny výskum (exploračná analýza) – zameranie: prítomnosť supervíznych tém v procese supervízie

<i>Autor – autori výskumu</i>	<i>Dizajn výskumu</i>	<i>Zameranie</i>
SCHAVEL, Milan, KUZYŠIN Bohuslav, BÉREŠOVÁ Anna, HUNYADIOVÁ Stanislava ¹⁶² (2018)	Kvantitatívny dizajn – kvantitatívna exploračná analýza	- identifikovať prítomnosť analyzovanej témy v procese supervízie a zistiť, aké sú preferované spôsoby ich riešenia

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 11 prezentuje 1 výskum, ktorý využil kvantitatívny dizajn a bol zameraný na posilňovanie terénnych inštruktorov sociálnej práce ako forma prevencie syndrómu vyhorenia.

¹⁶⁰ Porov. SARABI R. E., JAVANMARD R., SHAHRBABAKI P. M. Study of burnout syndrome, job satisfaction and related factors among health care workers in rural areas of Southeastern Iran. In *AIMS Public Health*. 2020, Vol. 7, No. 1, pp. 158 – 168. doi: 10.3934/publichealth.2020014.

¹⁶¹ Porov. MACK, K. Y., RHINEBERGER-DUNN, G. Burnout among Community Corrections Officers: Do Supervisor and Coworker Support Matter? In *Corrections*. 2021, Vol. 6, No. 2, pp. 107 – 123. <https://doi.org/10.1080/23774657.2019.1593067>

¹⁶² Porov. SCHAVEL, M., KUZYŠIN B., BÉREŠOVÁ, A., HUNYADIOVÁ, S. The impact of supervision in social work on the burnout syndrome prevention. In *Przestrzeń Społeczna. Social Space. socialspacejournal.eu*. 2018, pp. 1 – 20.

Tabuľka 11 Kvantitatívny výskum (bivariačná analýza) – zameranie: prvky posilnenia pred syndrómom vyhorenia terénnych inštruktorov sociálnej práce

<i>Autor – autori výskumu</i>	<i>Dizajn výskumu</i>	<i>Zameranie</i>
McCARTHY, Lauren, SIEGEL, Jennifer, WARE Orrin D. ¹⁶³ (2021)	Kvantitatívny dizajn – bivariačná analýza – 189 terénnych inštruktorov sociálnej práce	- preskúmať súvislosť medzi celkovým posilnením a vyhorením, - preskúmať, ako sú rôzne prvky posilnenia spojené s vyhorením pri kontrole medziprofesijnej práce, demografických charakteristík a charakteristík pracoviska

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 12 prezentuje 1 výskum, ktorý využil kvantitatívny dizajn, ktorého zameranie smerovalo na analyzovanie vplyvu supervízie na prevenciu syndrómu vyhorenia.

Tabuľka 12 Kvantitatívny výskum (exploračná analýza) – zameranie: analýza procesu supervízie na syndróm vyhorenia

<i>Autor – autori výskumu</i>	<i>Dizajn výskumu</i>	<i>Zameranie</i>
SCHAVEL, Milan, KUZYŠIN Bohuslav, BÉREŠOVÁ Anna, HUNYADIOVÁ Stanislava ¹⁶⁴ (2018)	Kvantitatívny dizajn – kvantitatívna exploračná analýza	- analyzovať vplyv procesu supervízie na prevenciu syndrómu vyhorenia

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 13 prezentuje 1 výskum, ktorý využil kvantitatívny dizajn a bol zameraný na analýzu vyhorenia sociálnych pracovníkov.

¹⁶³ Porov. McCARTHY, L., SIEGEL, J., WARE, O. D. Supporting social work field instructors: Empowerment as a strategy for preventing burnout. In *Journal of Social Work*. 2021, Vol. 22, Issue 5. <https://doi.org/10.1177/14680173211056817>

¹⁶⁴ Porov. SCHAVEL, M., KUZYŠIN B., BÉREŠOVÁ, A., HUNYADIOVÁ, S. The impact of supervision in social work on the burnout syndrome prevention. In *Przestrzeń Społeczna. Social Space. socialspacejournal.eu*. 2018, pp. 1 – 20.

Tabuľka 13 Kvantitatívny výskum – zameranie: analýza syndrómu vyhorenia sociálnych pracovníkov

<i>Autor – autori výskumu</i>	<i>Dizajn výskumu</i>	<i>Zameranie</i>
IOSIM, Iasmina, RUNCAN, Patricia, DAN Virgil, NADOLU Bogdan, RUNCAN Remus, PETRESCU Magdalena ¹⁶⁵ (2021)	Kvantitatívny dizajn –	- analyzovať vyhorenie u sociálnych pracovníkov a duchovných, - vplyv supervízie na vyhorenie

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 14 prezentuje 7 výskumov, ktoré využili kvantitatívny dizajn a boli zamerané na syndróm vyhorenia v kontexte nárokov na prácu a vytvorených pracovných podmienok.

Tabuľka 14 Kvantitatívny výskum (dotazník) – zameranie: bivariačná analýza faktorov syndrómu vyhorenia sociálnych pracovníkov

<i>Autor – autori výskumu</i>	<i>Dizajn výskumu</i>	<i>Zameranie</i>
RATZON, Anva, FARHI, Mosshe, RATZON, Navah, ADINI, Bruria ¹⁶⁶ (2022)	Kvantitatívny dizajn – online štruktúrovaný dotazník – 332 sociálnych pracovníkov	- štúdia hodnotila odolnosť v práci, vyhorenie, sekundárnu traumatu a spokojnosť so súcitom u sociálnych pracovníkov v Izraeli
SAVAYA, Riki, LEVIN, Lia, ROZINER, Ilan ¹⁶⁷ (2021)	Kvantitatívny dizajn – štruktúrovaný dotazník – 486 sociálnych pracovníkov pracujúcich v rôznych organizáciách a s rôznymi skupinami obyvateľstva v Izraeli	- súvislosti medzi vystavením sociálnych pracovníkov každodenným stresorom, pracovnými výhodami, ktoré dostávajú, - súvislosti medzi úrovňou ich vyhorenia a ich pohodou
KINMAN, Gail, GRANT, Louise ¹⁶⁸ (2022)	Kvantitatívny dizajn – bivariačná analýza – 294 sociálnych pracovníkov v Spojenom kráľovstve	- vplyv troch typov maladaptívneho perfekcionizmu na vyhorenie: orientovaný na seba (s príliš vysokými nárokmi na seba), orientovaný na iných (s príliš vysokými očakávaniami od iných) a sociálne predpísaný (vnímajúci vonkajší tlak

¹⁶⁵ Porov. IOSIM, I., RUNCAN, P., DAN, V., NADOLU, B., RUNCAN, R., PETRESCU, M. The Role of Supervision in Preventing Burnout among Professionals Working with People in Difficulty. In *International Journal of Environ Res Public Health*. 2021, Vol. 19, No. 1, p.160. doi: 10.3390/ijerph19010160

¹⁶⁶ Porov. RATZON, A., FARHI, M., RATZON, N., ADINI, B. Resilience at Work, Burnout, Secondary Trauma, and Compassion Satisfaction of Social Workers Amidst the COVID-19 Pandemic. In *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2022, Vol. 19, Issue 9. p. 5500. <https://doi.org/10.3390/ijerph19095500>

¹⁶⁷ Porov. SAVAYA, R., LEVIN, L., ROZINER, I. Social Workers in Israel: Daily Stressors, Work Benefits, Burnout and Well-Being. In *The British Journal of Social Work*. 2021, Vol. 51, Issue 1, pp. 318 – 339, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa087>

¹⁶⁸ Porov. KINMAN, G., GRANT, L. Being ‘good enough’: Perfectionism and well-being in social workers, In *The British Journal of Social Work*. 2022, Vol. 52, Issue 7, pp. 4171 – 4188, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcac010>

		na dosiahnutie vynikajúcich výsledkov)
JIANG, Shan, JIANG, Chaixin, CHENG, Yuhang ¹⁶⁹ (2022)	Kvantitatívny dizajn – dotazníková technika zberu dát, bivariačná analýza – 5 930 čínskych sociálnych pracovníkov	- skúmanie sprostredkujúcej úlohy vyhorenia a moderujúcej úlohy hodnotovej kongruencie osoby a organizácie,
WEISS-DAGAN, Shlomit, BEN-PORAT, Anant, ITZHAKY, Haya ¹⁷⁰ (2022)	Kvantitatívny dizajn – bivariačná analýza – dotazníková technika zberu dát - 255 sociálnych pracovníkov, ktorí pracovali so zneužívanými deťmi	- skúmanie príspevku osobných faktorov a úrovne vystavenia traume (t. j. roky pracovných skúseností, profesionálne vystavenie zneužívaniu detí) a faktorov prostredia (t. j. sociálna opora, dohľad a rolový stres) k sekundárnemu traumatickému stresu a posttraumatického rastu s cieľom pochopiť tieto dva potenciálne následky
TU Bin, HUANG Chienchung, SITAR Sophie, YANG Meifen ¹⁷¹ (2022)	Kvantitatívny dizajn – bivariačná analýza – 537 sociálnych pracovníkov so sídlom v Guangzhou v Číne	- použitie teórie pracovných požiadaviek a zdrojov (JD-R), k preskúmaniu vzťahov medzi JD-R a syndrómom vyhorenia - či by prax všímavosti (MP) mohla znížiť takéto vyhorenie
HUANG, Chienchung, XIE, Xiaoxia, CHEUNG, Shannon P., ZHOU, Yuqing, YING, Ganghui ¹⁷² (2021)	Kvantitatívny dizajn – bivariačná analýza – sociálnych pracovníkov (n = 897) z Chengdu v Číne	- model pracovných požiadaviek a zdrojov (JD-R) na preskúmanie účinkov JD-R na syndróm vyhorenia u sociálnych pracovníkov

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 15 prezentuje 1 výskum, v ktorom využili kvantitatívny dizajn a bol zameraný na supervíziu a syndrómom vyhorenia poskytovateľov sociálnych služieb.

Tabuľka 15 Kvantitatívny výskum (dotazník) – zameranie: analýza syndrómu vyhorenia poskytovateľov sociálnych služieb

¹⁶⁹ Porov. JIANG, S., JIANG, Ch., CHENG, Y. Working Overtime in Social Work Settings: Associations with Burnout, Person-organization Value Congruence and Turnover Intentions among Chinese Social Workers. In *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*. 2022, Vol. 47, Issue 1, pp. 28 – 41. <https://doi.org/10.1080/23303131.2022.2121347>

¹⁷⁰ Porov. WEISS-DAGAN, S., BEN-PORAT, A., ITZHAKY, H. Secondary traumatic stress and vicarious post-traumatic growth among social workers who have worked with abused children. In *Journal of Social Work*. 2022, Vol. 22, No. 1, 170 – 187. <https://doi.org/10.1177/1468017320981363>

¹⁷¹ Porov. TU, B., HUANG Ch., SITAR, S., YANG, M. Mindfulness Practice and Burnout: Evidence From Chinese Social Workers. In *Frontiers in Psychology*. 2022, Vol. 13, Article 821899. pp. 1 – 9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.821899>

¹⁷² Porov. HUANG, Ch., XIE, X., CHEUNG, S. P., ZHOU, Y., YING, G. Job Demands, Resources, and Burnout in Social Workers in China: Mediation Effect of Mindfulness. In *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2021, Vol. 18, No. 19, p. 10526. <https://doi.org/10.3390/ijerph181910526>

<i>Autor – autori výskumu</i>	<i>Dizajn výskumu</i>	<i>Zameranie</i>
LENZI, Michaela, SANTINELLO, Massimo, GABOARDI, Marta, et al. ¹⁷³ (2021)	Kvantitatívny dizajn – dotazníková technika – 497 poskytovateľov sociálnych služieb pracujúcich v službách pre bezdomovcov v ôsmich rôznych európskych krajinách	- skúmanie súvislosti medzi charakteristikami služieb (t. j. dostupnosťou školenia a supervízie a prístupom na podporu schopností), pracovnou angažovanosťou a syndrómom vyhorenia poskytovateľov sociálnych služieb

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 16 prezentuje 3 výskumy, ktoré využili kvantitatívny dizajn a boli zamerané na analýzu syndrómu vyhorenia v kontexte psychosociálneho kapitálu, pracovnej spokojnosti a zmysluplnosti práce.

Tabuľka 16 Kvantitatívny výskum (model štruktúrnych rovníc) – zameranie: analýza syndrómu vyhorenia v kontexte kapitálu jedinca

<i>Autor – autori výskumu</i>	<i>Dizajn výskumu</i>	<i>Zameranie</i>
VÎRGĂ, Delia, BACIU, Elena-Loreni, LAZĂR, Theofild-Andrei, LUPȘA, Daria ¹⁷⁴ (2020)	Kvantitatívny dizajn – rámec modelovania štruktúrnych rovníc (model čiastočnej mediácie a model celkovej mediácie) - národná vzorka 193 rumunských sociálnych pracovníkov	- štúdia skúmala úlohu psychologického kapitálu (PsyCap) pri ochrane sociálnych pracovníkov pred rozvojom vyhorenia a sekundárneho traumatického stresu
GÓMEZ-GARCÍA, Rogelio, BAYÓN-CALVO, Siro, LUCAS-GARCÍA, Jezabel ¹⁷⁵ (2021)	Kvantitatívny dizajn – model štruktúrnych rovníc s využitím prístupu modelovania štruktúrnych rovníc metódou čiastočných najmenších štvorcov - 947 španielskych sociálnych pracovníkov	- preskúmať vzťahy medzi dimenziami vyhorenia a pracovnou spokojnosťou u sociálnych pracovníkov

¹⁷³ Porov. LENZI, M., SANTINELLO, M., GABOARDI, M., DISPERATI, F., VIENO, A., CALCAGNI, A., GREENWOOD, R. M., ROGOWSKA, A. M., WOLF, J. R., LOUBIERE, S., BEIJER, U., BERNAD, R., VARGAS-MONIZ, M. J., ORNELAS, J., SPINNEWIJN, F., SHINN, M. Factors Associated with Providers' Work Engagement and Burnout in Homeless Services: A Cross-national Study. In *American Journal of Community Psychology*. 2021, Vol. 67, Issue 1 – 2, pp. 220 – 236. <https://doi.org/10.1002/ajcp.12470>

¹⁷⁴ Porov. VÎRGĂ, D., BACIU, E.-L., LAZĂR, T.-A., LUPȘA, D. Psychological Capital Protects Social Workers from Burnout and Secondary Traumatic Stress. In *Sustainability*. 2020, Vol. 12, No. 6, p. 2246. <https://doi.org/10.3390/su12062246>

¹⁷⁵ Porov. GÓMEZ-GARCÍA, R., BAYÓN-CALVO, S., LUCAS-GARCÍA, J. The Relationship between Burnout and Job Satisfaction in a Sample of Spanish Social Workers, In *The British Journal of Social Work*. 2021, Vol. 51, Issue 8, pp. 3115 – 3134, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa150>

TAN, Kim-Lin, YEAP, Peik-Foong ¹⁷⁶ (2022)	Kvantitatívny dizajn – model štruktúrnych rovníc s využitím prístupu modelovania štruktúrnych rovníc metódou čiastočných najmenších štvorcov - 530 sociálnych pracovníkov pracujúcich v novozélandských neziskových organizáciách	- skúmanie vzťahu medzi zmysluplnou prácou a dimenziami pracovného vyhorenia (napr. s pracovným nasadením), - pochopiť, či vek zohráva úlohu pri zmiernovaní účinku týchto vzťahov
---	---	---

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 17 prezentuje 1 výskum, ktoré využil kombinovaný dizajn a bol zameraný na vnímanie významu supervízie pre doktorandov v odboroch spoločenských vied.

Tabuľka 17 Kombinovaný výskum – zameranie: vnímanie aspektov supervízie doktorandami spoločenských vied

<i>Autor – autori výskumu</i>	<i>Dizajn výskumu</i>	<i>Zameranie</i>
CORNÉR, Solveig, LÖFSTRÖM, Erika, PYHÄLTÖ, Kirsi ¹⁷⁷ (2017)	Kombinovaný dizajn – 248 doktorandov z troch fínskych univerzít zastupujúcich spoločenské vedy	- vnímanie rôznych aspektov supervízie doktorandmi vrátane primárnych zdrojov, frekvencie, vyjadrenej spokojnosti a ich vzájomného vzťahu s prežívaným stresom, vyčerpaním a cynizmom

Zdroj: vlastné spracovanie

Diskusia

Prezentované výskumy v Tabuľkách 1 – 17 sumárne predkladáme v Tabuľkách 18 – 19 podľa ich dizajnu, objektu a predmetu skúmania a taktiež podľa využívaných metód. Tabuľka 18 podáva sumarizačný prehľad o výskumoch z analyzovaných vedeckých štúdií, ktoré mali kvantitatívny dizajn; položka 22 – kombinovaný výskum.

¹⁷⁶ Porov. TAN, K-L., YEAP, P-F. The impact of work engagement and meaningful work to alleviate job burnout among social workers in New Zealand. In *Management Decision*. 2022, Vol. 60, Issue 11, pp. 3042 – 3065. <https://doi.org/10.1108/MD-05-2021-0689>

¹⁷⁷ Porov. CORNÉR, S., LÖFSTRÖM, E., PYHÄLTÖ, K. The relationships between doctoral students' perceptions of supervision and burnout. In *International Journal of Doctoral Studies*. 2017, Vol. 12, pp. 91 – 106. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

Tabuľka 18 Sumarizačná tabuľka kvantitatívnych výskumov (Tabuľky 7 – 17)

	Rok							Objekt					Predmet				Metódy				
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Sociálni pracovníci / inštruktori SP	Poskytovatelia sociálnych služieb	Probační úradníci	Zdravotníckí pracovníci	Doktorandi	Syndróm vyhorenia	Sociálna opora	Prístupy riešenia sy vyhorenia	Témy supervízie	Analýza, regresná analýza	MBI dotazník, Štandardizovaný	Dotazník	Lineárna regresia	Modelovanie štruktúrálnej rovnice
1					x			x					x				x	x			
2					x			x					x				x	x			
3							x	x					x	x			x	x			
4				x				x					x		x			x		x	
5			x					x							x		x	x			
6				x						x			x		x			x			
7					x					x			x	x			x		x		
8		x						x							x	x	x		x		
9					x			- /x					x				x		x		
10					x			x					x		x	x	x		x		
11						x		x					x	x			x		x		
12					x			x					x	x			x		x		
13						x		x					x				x		x		
14						x		x					x				x		x		
15						x		x						x			x		x		
16						x		x					x				x		x		
17					x			x					x				x		x		
18					x				x												
19				x				x						x							x
20					x			x					x		x						x
21						x		x					x		x						x
22	x											x			x		x				
	1	1	1	3	9	6	1	17 /1	1	1	1	1	16	6	8	2	16	6	11	1	3

Zdroj: vlastné spracovanie

Z pohľadu roku vydania ide o vedecké štúdie kvantitatívneho dizajnu, ktoré prinášajú pomerne nové výsledky skúmania, pretože takmer 73 % štúdií bolo za roky 2021 – 2023. Objektom skúmania boli vo viac ako 77 % sociálni pracovníci. Z pohľadu predmetu skúmania sa výskumy v 50 % zaoberali syndrómom vyhorenia, v 25 % prístupmi riešenia syndrómu vyhorenia. Najčastejšou metódou využívanou vo výskumoch, ktoré prezentovali štúdie bol dotazník (44 %) a na vyhodnotenie dát analýza / regresná analýza (41 %).

Tabuľka 19 podáva sumarizačný prehľad o výskumoch z analyzovaných vedeckých štúdií, ktoré mali kvalitatívny dizajn.

Tabuľka 19 Sumarizačná tabuľka kvalitatívnych výskumov (Tabuľky 1 – 6)

	Rok publikovania							Objekt			Predmet			Metóda			
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Vedecké štúdie	Supervízori	Sociálni pracovníci	Supervízia	Zameranie supervízie	Syndróm vyhorenia	Obsahová analýza	Interview	Diskusia	Autoanalýza
1				x				x			x	x	x	x			
2							x	x			x			x			
3					x			x					x	x			
4					x			x					x	x			
5				x				x					x	x			
6						x			x			x			x		
7						x				x			x		x		
8					x					x			x			x	
9			x						x		x	x					x
	0	0	1	2	3	2	1	5	2	2	3	3	6	5	2	1	1

Zdroj: vlastné spracovanie

Sumarizačná Tabuľka 19 predkladá prehľad výskumov, ktoré z pohľadu roku vydania ide prioritne o pomerne nové výsledky z rokov 2019 – 2023, pričom takmer 67 % štúdií bolo z obdobia rokov 2021 – 2023. Objektom skúmania boli v takmer 56 % vedecké štúdie.

Z pohľadu predmetu skúmania sa výskumy v 50 % zaoberali syndrómom vyhorenia, v 25 % zameraním supervízie a taktiež v 25 % supervíziou. Najčastejšou metódou využívanou vo výskumoch, ktoré prezentovali štúdie bola obsahová analýza (56 %).

ZÁVER

Výskumy kvantitatívneho i kvalitatívneho dizajnu sa prioritne zaoberali syndrómom vyhorenia sociálnych, resp. iných pomáhajúcich pracovníkov, pričom na elimináciu tohto stavu väčšina štúdií navrhuje vytvorenie rovnováhy medzi pracovným a osobným životom, vytvorenie vhodných pracovných podmienok a zabezpečenie primeraného rozsahu individuálnej alebo skupinovej supervízie ako prevencie vyhorenia pracovníkov, čím sa vytvorí nielen pracovná pohoda, ale zvýši sa i pracovná výkonnosť a lepšie dosahovanie výsledkov pre organizácie. Práve supervízori vybavení širokou škálou kompetencií, medzi ktoré patria i ich soft skills môžu byť podnetom aj oporou pre supervidovaných pomáhajúcich pracovníkov, ktorí často v pracovnom vyťažení môžu byť na rozhraní syndrómu vyhorenia, ktorý môže viesť až k nutnosti opustiť pracovnú pozíciu a uskutočniť zmenu ako preventívne opatrenie vedúce k upokojeniu a znovuzískaniu pracovnej i osobnej rovnováhy.

V závere odprezentujeme niekoľko návrhov – záverov štúdií, ktoré navrhujú prioritné využívanie supervízie na elimináciu syndrómu vyhorenia:

- ... syndróm vyhorenia je často primárnou, ako aj sekundárnou témou supervíznych stretnutí pomáhajúcich profesionálov a supervízia je účinným nástrojom prevencie syndrómu vyhorenia ...,¹⁷⁸
- ... supervízia odborníkov pracujúcich s ľuďmi v ťažkostiach, výrazne znižuje riziko vyhorenia ...,¹⁷⁹
- ... supervízori v rámci realizovaných supervíznych stretnutí by mali na prezentované problémy sociálnych pracovníkov primerane reagovať, aby eliminovali prejavy syndrómu vyhorenia ...,¹⁸⁰
- ... supervízia má pre supervidovaných význam v znížení napätia, ale i v hľadaní nových možností a perspektív v práci ...,¹⁸¹
- ... medzi identifikované faktory, ktoré prispievajú k stresu a vyhoreniu, patrí povaha aplikačnej praxe sociálnej práce, najmä napätie medzi pracovnými požiadavkami a organizáciou pracovného prostredia. Existujú ale určité dôkazy, že supervízia a podpora tímu sú ochrannými faktormi ...,¹⁸²
- ... supervízori využívajú rôzne prístupy na zvýšenie povedomia supervidovaných o príznakoch a symptómoch stresu a vyhorenia. Môžu pozitívne ovplyvniť životy svojich supervidovaných tým, že vytvoria príležitosti na diskusiu o problémoch súvisiacich

¹⁷⁸ Porov. SCHAVEL, M., KUZYSIN B., BÉREŠOVÁ, A., HUNYADIOVÁ, S. The impact of supervision in social work on the burnout syndrome prevention. In *Przestrzeń Społeczna. Social Space. socialspacejournal.eu*. 2018, pp. 1 – 20.

¹⁷⁹ Porov. IOSIM, I., RUNCAN, P., DAN, V., NADOLU, B., RUNCAN, R., PETRESCU, M. The Role of Supervision in Preventing Burnout among Professionals Working with People in Difficulty. In *International Journal of Environ Res Public Health*. 2021, Vol. 19, No. 1, p.160. doi: 10.3390/ijerph19010160

¹⁸⁰ Porov. HIRST, V. Burnout in social work: The supervisor's role. In *Viewpoint. Aotearoa New Zealand Social Work*. 2019, Vol. 31, No. 3, pp. 122 – 126.

¹⁸¹ Porov. IVZHENKO, I. Supervision as a tool for preventing emotional burnout of social workers. In *Zeszyty naukowe Wyższej szkoły technicznej w Katowicach*. 2020, Nr. 12.

¹⁸² Porov. LLOYD, Ch., KING, R., CHENOWETH, L. Social work, stress and burnout: A review. In *Journal of Mental Health*. 2002. Vol. 11, No. 3, pp. 255 – 265. <https://doi.org/10.1080/09638230020023642>

- s prácou ... ponúkané stratégie a návrhy zamerané na odolnosť majú podporiť supervízorov v ich úlohe budovať a udržiavať zdravú pracovnú silu ...,¹⁸³
- ... model supervízie servant leadershipu sformulovaný pre sektor zdravotníctva a sociálnej starostlivosti môže znížiť vyhorenie zamestnancov ...,¹⁸⁴
 - ... intervencie na zlepšenie podpory na pracovisku v podobe supervíznych stretnutí s cieľom zmierniť stres z rolí a vyhorenie nových sociálnych pracovníkov, by boli prospešné¹⁸⁵

Zoznam použitej literatúry

BAE, J., JENNINGS, P. F., HARDEMAN, Ch. P., KIM, E., LEE, M., LITTLETON, T., SAASA, S. Compassion Satisfaction Among Social Work Practitioners: The Role of Work–Life Balance. In *Journal of Social Service Research*. 2019, Vol. 46, No. 3, pp. 320 –330. <https://doi.org/10.1080/01488376.2019.1566195>

BOGO, M., McKNIGHT, K. Clinical Supervision in Social Work. In *The Clinical Supervisor*. 2006, Vol. 24, No 1 – 2, 49 – 67. ISSN 0732-5223.

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, Vol. 25, No 3, pp. 86 – 94.

CLOUDER, L., SELLARS, J. Reflective practice and clinical supervision: An interprofessional perspective. In *Journal of Advanced Nursing*. 2004, Vol. 46, No 3, pp. 262 – 269.

DIMA, G., MESESAN SCHMITZ, L., SIMON M.-C. Job Stress and Burnout among Social Workers in the VUCA World of COVID-19 Pandemic. In *Sustainability*. 2021, Vol. 13, No. 13, p. 7109, <https://doi.org/10.3390/su13137109>

FRIEIRO PADÍN, P., VERDE-DIEGO, C., ARIAS, T. F., GONZÁLEZ-RODRÍGUEZ, R. Burnout in Health Social Work: an international systematic review (2000–2020). In *European Journal of Social Work*. 2021, Vol. 24, No. 6, pp. 1051 – 1065. <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1870215>

GÁLLOVÁ, A. *Význam supervízie v kontexte využiteľnosti pre sociálnu prácu*. 1. vyd. Rimavská Sobota, ASRPO SR, 2017. ISBN 978-80-972352-4-6.

GÓMEZ-GARCÍA, R., BAYÓN-CALVO, S., LUCAS-GARCÍA, J. The Relationship between Burnout and Job Satisfaction in a Sample of Spanish Social Workers, In *The British Journal of Social Work*. 2021, Vol. 51, Issue 8, pp. 3115 – 3134, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa150>

¹⁸³ Porov. MACK, B. M. Addressing Social Workers' Stress, Burnout, and Resiliency: A Qualitative Study with Supervisors. In *Social Work Research*. 2022, Vol. 46, Issue 1, pp. 17 – 28, <https://doi.org/10.1093/swr/svab032>

¹⁸⁴ MAHON, D. Can using a servant-leadership model of supervision mitigate against burnout and secondary trauma in the health and social care sector? In *Leadership in Health Services*. 2021. Vol 34, No. 2.

¹⁸⁵ Porov. TANG, X., LI, X. Role Stress, Burnout, and Workplace Support Among Newly Recruited Social Workers. In *Research on Social Work Practice*. 2021, Vol. 31, No. 5, pp. 529 – 540. <https://doi.org/10.1177/1049731520984534>

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.

HIRST, V. Burnout in social work: The supervisor's role. In *Viewpoint. Aotearoa New Zealand Social Work*. 2019, Vol. 31, No. 3, pp. 122 – 126.

HOLLSTEIN-BRINKMANN, H. *Sociálna práca a systémové teórie*. Trnava: SAP - Slovak Academic Press, spol. s.r.o., 2001. 198 s. ISBN 8088908787.

HONZÁK, R. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. Praha: Vyšehrad, 2018. 240 s. ISBN 978-80-76010048.

HUANG, Ch., XIE, X., CHEUNG, S. P., ZHOU, Y., YING, G. Job Demands, Resources, and Burnout in Social Workers in China: Mediation Effect of Mindfulness. In *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2021, Vol. 18, No. 19, p. 10526. <https://doi.org/10.3390/ijerph181910526>

HUNYADIOVÁ, S. *Aplikačné reflexie supervízií. Teoretické východiská a techniky*. Nova Sandec, 2019. ISBN 978-83-65196-40-8.

IOSIM, I., RUNCAN, P., DAN, V., NADOLU, B., RUNCAN, R., PETRESCU, M. The Role of Supervision in Preventing Burnout among Professionals Working with People in Difficulty. In *International Journal of Environ Res Public Health*. 2021, Vol. 19, No. 1, p.160. doi: 10.3390/ijerph19010160

IVZHENKO, I. Supervision as a tool for preventing emotional burnout of social workers. In *Zeszyty naukowe Wyższej szkoły technicznej w Katowicach*. 2020, Nr. 12. ISSN 2082-7016; eISSN 2450-5552

JANÍKOVÁ, E., BUŽGOVÁ, R. Supervize jako jedna z možností prevence a ovlivnění syndromu vyhoření ve zdravotnictví. In *Československá psychologie*. 2017, Ročník LXI., č. 4, s. 363 – 377.

JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Interní supervize*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-74-1.

JIANG, S., JIANG, Ch., CHENG, Y. Working Overtime in Social Work Settings: Associations with Burnout, Person-organization Value Congruence and Turnover Intentions among Chinese Social Workers. In *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*. 2022, Vol. 47, Issue 1, pp. 28 – 41. <https://doi.org/10.1080/23303131.2022.2121347>

JOHNSON, J., CORKER, C., O'CONNOR, D. B. Burnout in psychological therapists: A cross-sectional study investigating the role of supervisory relationship quality. In *Clinical Psychologist*. 2020, Vol. 24, Issue 3, pp. 223 – 235. <https://doi.org/10.1111/cp.12206>

KADUSHIN, A., HARKNESS, D. *Supervision in social work*. New York: Columbia University Press, 2014. 432 p. ISBN 978-02-311-5176-4.

KINMAN, G., GRANT, L. Being 'good enough': Perfectionism and well-being in social workers, In *The British Journal of Social Work*. 2022, Vol. 52, Issue 7, pp. 4171 – 4188, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcac010>

CORNÉR, S., LÖFSTRÖM, E., PYHÄLTÖ, K. The relationships between doctoral students' perceptions of supervision and burnout. In *International Journal of Doctoral Studies*. 2017, Vol. 12, pp. 91 – 106. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

LENZI, M., SANTINELLO, M., GABOARDI, M., DISPERATI, F., VIENO, A., CALCAGNI, A., GREENWOOD, R. M., ROGOWSKA, A. M., WOLF, J. R., LOUBIERE, S., BEIJER, U., BERNAD, R., VARGAS-MONIZ, M. J., ORNELAS, J., SPINNEWIJN, F., SHINN, M. Factors Associated with Providers' Work Engagement and Burnout in Homeless Services: A Cross-national Study. In *American Journal of Community Psychology*. 2021, Vol. 67, Issue 1 – 2, pp. 220 – 236. <https://doi.org/10.1002/ajcp.12470>

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.

LLOYD, Ch., KING, R., CHENOWETH, L. Social work, stress and burnout: A review. In *Journal of Mental Health*. 2002. Vol. 11, No. 3, pp. 255 – 265. <https://doi.org/10.1080/09638230020023642>

MACK, B. M. Addressing Social Workers' Stress, Burnout, and Resiliency: A Qualitative Study with Supervisors. In *Social Work Research*. 2022, Vol. 46, Issue 1, pp. 17 – 28, <https://doi.org/10.1093/swr/svab032>

MACK, K. Y., RHINEBERGER-DUNN, G. Burnout among Community Corrections Officers: Do Supervisor and Coworker Support Matter? In *Corrections*. 2021, Vol. 6, No. 2, pp. 107 – 123. <https://doi.org/10.1080/23774657.2019.1593067>

MAHON, D. Can using a servant-leadership model of supervision mitigate against burnout and secondary trauma in the health and social care sector? In *Leadership in Health Services*. 2021. Vol 34, No. 2. ISSN 1751-1879.

MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Praha: Portál, 2012. 152 s. ISBN 978-80-262-0180-9.

MARTÍNEZ-LÓPEZ, J. Á., LÁZARO-PÉREZ, C., GÓMEZ-GALÁN, J. Predictors of Burnout in Social Workers: The COVID-19 Pandemic as a Scenario for Analysis. In *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2021, Vol. 18, No. 10, p. 5416. <https://doi.org/10.3390/ijerph18105416>

- 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 a řízení sociální práce*. Praha: Portál 2003. 380 s. ISBN 978-80-736-7502-8.
- McCARTHY, L., SIEGEL, J., WARE, O. D. Supporting social work field instructors: Empowerment as a strategy for preventing burnout. In *Journal of Social Work*. 2021, Vol. 22, Issue 5. <https://doi.org/10.1177/14680173211056817>
- 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.
- RAVALIER, J. M., WEGRZYNEK, P., MITCHELL, A., MCGOWAN, J., MCFADDEN, P., BALD, C. A Rapid Review of Reflective Supervision in Social Work, In *The British Journal of Social Work*. 2023, Vol. 53, Issue 4, pp. 1945 – 1962, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcac223>
- RATZON, A., FARHI, M., RATZON, N., ADINI, B. Resilience at Work, Burnout, Secondary Trauma, and Compassion Satisfaction of Social Workers Amidst the COVID-19 Pandemic. In *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2022, Vol. 19, Issue 9. p. 5500. <https://doi.org/10.3390/ijerph19095500>
- RUSH, M. D. *Syndrom vyhoření*. Praha: Návrat domů, 2003. 132 s. ISBN 978-80-7255-074-8.
- SARABI R. E., JAVANMARD R., SHAHRBABAHI P. M. Study of burnout syndrome, job satisfaction and related factors among health care workers in rural areas of Southeastern Iran. In *AIMS Public Health*. 2020, Vol. 7, No. 1, pp. 158 – 168. doi: 10.3934/publichealth.2020014.
- SAVAYA, R., LEVIN, L., ROZINER, I. Social Workers in Israel: Daily Stressors, Work Benefits, Burnout and Well-Being, In *The British Journal of Social Work*. 2021, Vol. 51, Issue 1, pp. 318 – 339, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa087>
- SCHAVEL, M., KUZYŠIN B., BÉREŠOVÁ, A., HUNYADIOVÁ, S. The impact of supervision in social work on the burnout syndrome prevention. In *Przestrzeń Społeczna. Social Space. socialspacejournal.eu* . 2018, pp. 1 – 20.
- SINGER, J., CUMMINGS, C., MOODY, S. A., BENUTO, L. T. Reducing burnout, vicarious trauma, and secondary traumatic stress through investigating purpose in life in social workers. In *Journal of Social Work*. 2020, Vol. 20, Issue 5, pp. 620 – 638. <https://doi.org/10.1177/1468017319853057>
- SOLOMONIDOU, A., KATSOUNARI, I. Experiences of social workers in nongovernmental services in Cyprus leading to occupational stress and burnout. In *International Social Work*. 2022, Vol. 65, Issue 1, pp. 83 – 97. <https://doi.org/10.1177/0020872819889386>
- STANLEY, S., SEBASTINE, A. J. Work-life balance, social support, and burnout: A quantitative study of social workers. In *Journal of Social Work*. 2023, Vol. 23, Issue 6, pp. 1135 – 1155. <https://doi.org/10.1177/14680173231197930>

TAN, K-L., YEAP, P-F. The impact of work engagement and meaningful work to alleviate job burnout among social workers in New Zealand. In *Management Decision*. 2022, Vol. 60, Issue 11, pp. 3042 – 3065. ISSN 0025-1747. <https://doi.org/10.1108/MD-05-2021-0689>

TANG, X., LI, X. Role Stress, Burnout, and Workplace Support Among Newly Recruited Social Workers. In *Research on Social Work Practice*. 2021, Vol. 31, No. 5, pp. 529 – 540. <https://doi.org/10.1177/1049731520984534>

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.

TSUI, M. S. Supervision Models in Social Work: From Nature to Culture. In *Asian Journal of Counselling*. 2004, Vol. 11, No 1 – 2, pp. 7-55. ISSN 1560-8255.

TU, B., HUANG Ch., SITAR, S., YANG, M. Mindfulness Practice and Burnout: Evidence From Chinese Social Workers. In *Frontiers in Psychology*. 2022, Vol. 13, Article 821899. pp. 1 – 9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.821899>

VÎRGĂ, D., BACIU, E.-L., LAZĂR, T.-A., LUPȘA, D. Psychological Capital Protects Social Workers from Burnout and Secondary Traumatic Stress. In *Sustainability*. 2020, Vol. 12, No. 6, p. 2246. <https://doi.org/10.3390/su12062246>

WEISS-DAGAN, S., BEN-PORAT, A., ITZHAKY, H. Secondary traumatic stress and vicarious post-traumatic growth among social workers who have worked with abused children. In *Journal of Social Work*. 2022, Vol. 22, No. 1, 170 – 187. <https://doi.org/10.1177/1468017320981363>

YANG, Y., HAYES, J. A. Causes and consequences of burnout among mental health professionals: A practice-oriented review of recent empirical literature. In *Psychotherapy*. 2020, Vol. 57, No. 3, pp. 426 – 436.

Článok je výstupom projektu KEGA „Implementácia soft skills do osnov študijného programu sociálna práca“ (010KU-4/2024).

Kontakt na autorky

doc. PhDr. Ing. Lýdia Lešková, PhD.

Mgr. Katarína Mičková, PhD.

Katolícka univerzita v Ružomberku

Teologická fakulta Košice

Hlavná 89, 041 21 Košice

Email: lydia.leskova@ku.sk

katarina.mickova@ku.sk

SYMPTÓMY SYNDRÓMU VYHORENIA SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV ÚRADU PRÁCE SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY V ROŽŇAVE

THE BURNOUT SYNDROME SYMPTOMS OF THE SOCIAL WORKERS IN THE OFFICE OF LABOUR, SOCIAL AFFAIRS AND FAMILY IN ROŽŇAVA

Praznovská Lorko Daniela

Abstrakt

Príspevok upriamuje pozornosť na syndróm vyhorenia s dôrazom na symptómy syndrómu vyhorenia. Hlavným cieľom bolo preskúmať aké symptómy syndrómu vyhorenia sa vyskytujú u pracovníkov na Úrade práce sociálnych vecí a rodiny v Rožňave. Prostredníctvom čiastkových cieľov skúmame symptómy syndrómu vyhorenia vo vybraných siedmych oblastiach života participantov. Supervízia je dôležitou súčasťou sociálnej práce. Predstavuje efektívny nástroj pri zvládaní pracovných úloh a predchádzaniu vyhorenia sociálnych pracovníkov. Prínosom práce sú výsledky realizovaného kvalitatívneho výskumu, ktoré poukazujú na opodstatnenosť a aktuálnosť zvolenej témy.

Kľúčové slová : Symptómy syndrómu vyhorenia. Syndróm vyhorenia. Supervízia.

Abstract

The contribution draws attention to burnout syndrome, with an emphasis on its symptoms. The main objective is to examine which symptoms of burnout syndrome are present among workers at the Office of Labour, Social Affairs and Family in Rožňava. Through specific sub-goals, we explore the symptoms of burnout syndrome in seven selected areas of the participants' lives. Supervision is an important part of social work, serving as an effective tool in managing work tasks and preventing burnout among social workers. The value of this work lies in the results of the conducted qualitative research, which highlight the relevance and timeliness of the chosen topic.

Key words: Burnout syndrome symptoms. Burnout syndrome. Supervision.

ÚVOD

Cieľom príspevku je preskúmať problematiku syndrómu vyhorenia a zdôrazniť jej dôležitosť. Fenomén s názvom syndróm vyhorenia sa stáva čoraz viac aktuálnym a diskutovaným problémom ľudského bytia a fungovania. Súčasný spôsob života prináša so sebou rýchle pracovné tempo, vysoké očakávania či neschopnosť oddychovať. To má za následok menej času stráveného s rodinou, priateľmi, mnoho zdravotných problémov a v konečnom dôsledku môže človek vyhorieť. Čoraz viac času trávim v práci zavalení veľkým množstvom povinností, ktoré je potrebné naplniť v čo najkratšom čase. Práca a pracovný výkon sa stávajú najvyššími prioritami v živote človeka. V súčasnosti sa problematika syndrómu vyhorenia bytostne dotýka čoraz väčšieho množstva ľudí. Najčastejšie

je však spájaný s pomáhajúcimi profesiami, kde pri práci dochádza ku každodennej interakcii s ľuďmi. A to najmä zdravotný personál, lekári, policajti, sociálni pracovníci, úradníci, učitelia, psychológovia. Osoby, ktoré chcú pomáhať iným si vyberú spomedzi, už vyššie spomínaných, pomáhajúcich profesií. Medzi nich patria aj pracovníci úradov práce, ktorí sa dennodenne pri výkone svojej práce stretávajú s náročnými a stresujúcimi situáciami. Do týchto situácií môžeme zahrnúť každodennú prácu s rôznymi skupinami klientov, riešenie ich ťažkých životných okolností, administratívne zaťaženie, veľké množstvo „stránok“ na jedného pracovníka, či nízke finančné ohodnotenie. Dlhodobé fungovanie v takýchto podmienkach môže viesť k ohrozeniu, či zlyhaniu pracovníkov úradov práce vo vzťahu k sebe samým, ku klientom, pracovným povinnostiam, ale aj rodine a blízkym. Nezastupiteľné miesto v sociálnej práci má aj supervízia ako metóda profesionálneho rastu sociálnych pracovníkov. Supervízia je aj jedným z efektívnych preventívnych opatrení, ktoré dokážu ochrániť na jednej strane sociálnych pracovníkov pred syndrómom vyhorenia a na strane druhej klientov pred neprofesionálnym zachádzaním zo strany týchto pracovníkov. Hlavnou metódou zberu dát v predkladanej práci bol individuálny rozhovor s participantmi výskumu, pozostávajúci z otvorených otázok. Výskumnú vzorku tvorilo sedem participantov – pracovníkov Oddelenia sprostredkovania práce (ďalej len OSP) na Úrade práce sociálnych vecí a rodiny v Rožňave (ďalej len ÚPSVaR). Pomocou čiastkových cieľov sme skúmali symptómy syndrómu vyhorenia vo vybraných siedmych oblastiach života participantov. Skúmanými oblasťami života boli kognitívna, emocionálna, behaviorálna, somatická, spirituálna, vzťahová a pracovná oblasť života. Získané dáta sme spracovali a vyhodnotili pomocou trojstupňovej úrovne kódovania a to: otvoreným, axiálnym a selektívnym kódovaním.

Základné aspekty syndrómu vyhorenia

Slovník sociálnej práce definuje syndróm vyhorenia ako súbor príznakov vyskytujúcich sa u pracovníkov v pomáhajúcich profesiách a je prisudzovaný dlhodobej nekompenzovanej záťaži, ktorú prináša práca s ľuďmi. Tento stav psychického i celkového vyčerpania sprevádzajú pocity beznádeje, strachu i hnevu. Následne pracovná motivácia klesá, výkon sa zhoršuje a znižuje sa aj sebavedomie.¹⁸⁶

Syndróm vyhorenia rovnako aj ako iné syndrómy má svoje fázy (etapy) cez ktoré si daná osoba prechádza. Má svoj začiatok, priebeh aj koncový stav. Samozrejme platí aj to, že každá fáza môže mať rôznu dĺžku aj intenzitu, je to teda individuálne pre každú osobu postihnutú syndrómom vyhorenia.

Aj pracovníci ÚPSVaR sa dennodenne stretávajú s náročnými situáciami, ktoré musia riešiť „tu a teraz“ a to im môže spôsobovať problémy, záťaž, či stres. Dobříková spája záťaž s vysokou administratívnou činnosťou. Práca úradníkov je sťažená jednak z pohľadu práce s klientmi, ale aj zo strany zamestnávateľov¹⁸⁷.

Následkom môže byť strata ľudskosti, empatie a môže viesť až k odchodu zo zamestnania. Ak dáme do súvisu dlhodobú záťaž, pracovnú činnosť, preťaženie a pridáme

¹⁸⁶ MATOUŠEK, O. 2016. *Slovník sociální práce*. 3.vyd. Praha : Portál, 2016. s.184.

¹⁸⁷ DOBŘÍKOVÁ, P. 2007. *Zvládání zátěžových situací*. Bratislava : Slovak Academic press, 2007. s.16.

problémy v osobnom živote dostaneme sa do tzv. začarovaného kruhu, ktorého výsledkom môže byť práve vyhorenie. Syndróm vyhorenia nevzniká zo dňa na deň. Je to dlhodobý proces, na ktorého vzniku sa podieľa mnoho príčin, okolností a faktorov.

Preiß upozorňuje, že desivé na syndróme vyhorenia je to, že nevieme čo je skutočným spúšťačom. Symptómy sa stále považujú za príčiny, samotná existencia syndrómu vyhorenia sa často neuznáva alebo je zľahčovaná.¹⁸⁸

Zaujímavý pohľad prináša autorka Gažíková, ktorá zaraďuje medzi faktory ovplyvňujúce syndróm vyhorenia osobné a situačné faktory. Vyhorenie nie je znakom osobnej slabosti alebo zlého postoja. Osobné a situačné faktory majú vplyv na duševné vyčerpanie.¹⁸⁹

Supervízia ako preventívne opatrenie syndrómu vyhorenia na úrovni organizácie

Za základ prevencie v oblasti syndrómu vyhorenia pokladáme poznatky o prevencii samotnej. Napriek tomu, že existuje veľa autorov, ktorí sa tejto problematike venovali a aj venujú, mnohí ľudia nevedia čo pojem vyhorenie znamená, prípadne sa s nim ešte nikdy nestretli. Z tohto dôvodu nevedia, že ich problém má názov a dá sa vyriešiť. Na strane druhej sú ľudia, ktorí tento pojem poznajú, ale neriešia ho, pretože majú strach vyhľadať pomoc, aby nezostali nepochopení.

Autorky Lukáčová a Žiaková rozdeľujú možnosti preventívnych opatrení v rámci syndrómu vyhorenia na:

A/ Opatrenia na úrovni jednotlivca

1. zdravý životný štýl – aktivity v prospech zdravia ako napr. zdravá životospráva, fyzické a duševné aktivity, zdravé sociálne vzťahy s ostatnými ľuďmi, vyhýbanie sa návykovým aktivitám ako je fajčenie, či pitie alkoholu, užívanie drog,
2. stratégie zvládania stresu – schopnosť prijať, vyrovnať sa a zvládnuť náročné situácie, neexistuje však jedna jediná forma riešenia platná pre všetkých, každý musí sám za seba zistiť aká stratégia je pre neho najvhodnejšia pri ich zvládaní (napr. cvičenie, pozitívne myšlienky, meditácia či iné),
3. sociálna opora – ide o tzv. pomoc, ktorá pomôže uspokojiť sociálne potreby človeka, v rámci pracovného kolektívu môžeme sociálnu oporu chápať ako dobrý pracovný kolektív, ktorý si pomáha a vzájomne komunikuje, môže to byť, ale aj forma ocenenia zamestnanca zo strany zamestnávateľa, prípadne organizácie v ktorej pracuje.

¹⁸⁸ PREIß, M. 2015. *Jak zvládnout syndrom vyhoření*. Praha : Grada. 2015. s.10.

¹⁸⁹ GAŽIKOVÁ, E. 2019. Syndróm vyhorenia v kontexte činností pracovníkov oddelenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately. Nitra : Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre. 2019.s.19.

B/ Opatrenia na úrovni organizácie

Supervízia – ako forma pomoci pre pracovníkov v pomáhajúcich profesiách pri výkone svojej náročnej práce, úlohou organizácie by malo byť zabezpečiť supervíziu ako podporu vedenia svojich zamestnancov a tým zabezpečiť aj pokojné pracovné prostredie.¹⁹⁰

Základným cieľom supervízie by z nášho pohľadu mal byť prínos nielen pre pracovníka v pomáhajúcich profesiách, aby mohol pomenovať a riešiť svoje pracovné problémy. Ale aj ochrániť klientov pred poškodzovaním zo strany vyhoreného pracovníka. Supervíziu v sociálnej práci môžeme chápať ako zdroj podpory z profesionálnej stránky. Napomáha sociálnym pracovníkom k rozvoju profesionálnych kompetencií, zručností a zároveň ich chráni pred syndrómom vyhorenia. Legislatívne ukotvenie supervízie v oblasti sociálnej práce na Slovensku upravujú dva zákony a to - Zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorý je doplnený Vyhláškou Ministerstva práce sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky č. 643/2008 Z. z., ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona č. 305/2005 a Zákon č. 448/2008 o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Z. z. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov. Na základe týchto zákonov je supervízia povinná pre všetky subjekty vykonávajúce sociálnoprávnu ochranu a aj pre poskytovateľov sociálnej služby.

Vaska prináša kritický pohľad na Zákon č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti v znení neskorších predpisov, ktorý neaplikuje ani nezavádza potrebu supervízie do praxe. Problém vidí hlavne v tom, že na ÚPSVaR sú poskytované okrem iného aj odborné poradenské služby (§43), ktoré môžu poskytovať pracovníci s ukončeným vysokoškolským štúdiom druhého stupňa. Z tohto dôvodu zastáva autor názor, že aj v tomto zákone by mala byť problematika supervízie pre túto skupinu odborných zamestnancov aplikovaná a následne v praxi využívaná¹⁹¹.

Metodika a ciele výskumu

V súčasnej dobe kvalitatívny výskum využíva takmer vo všetkých vedných odboroch, ktoré ich prispôsobujú potrebám svojich výskumov. Kvalitatívny prístup vo výskume predkladanej práce sme si nezvolili z toho dôvodu, aby sme si zľahčili prácu, práve naopak. Syndróm vyhorenia a jeho symptómy si zaslúžia pozornosť a možnosť im hlbšie porozumieť. Podobný názor má aj autor Creswell, ktorý tvrdí, že kvalitatívny výskum je proces hľadania porozumenia založený na rôznych vedecky podložených tvrdeniach skúmania daného sociálneho a ľudského problému.¹⁹²

¹⁹⁰ LUKÁČOVÁ, L. – ŽIAKOVÁ, E. 2016. Nízka reziliencia ako následok syndrómu vyhorenia u sociálnych pracovníkov. In *Podoby vnútorných i vonkajších faktorov zvládania záťaže z pohľadu teórie i praxe sociálnej práce*. Košice : Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach, 2016. s. 86-92.

¹⁹¹ VASKA, L. 2014. Teoretické aspekty supervízie začínajúcich sociálnych pracovníkov. 2. vyd. Bratislava : IRIS. 2014. s.42.

¹⁹² CRESWELL, J.W. 2011. Educational Research: Planning, Conducting and Evaluating Quantitative and Qualitative Research. London: Pearson. p.12.

Problematiku syndrómu vyhorenia môžeme skúmať z viacerých perspektív a zamerať sa na ňu z pohľadu rôznych pomáhajúcich profesií. My sme sa zamerali konkrétne na pracujúcich na oddelení OSP na ÚPSVaR v Rožňave. Pri tvorbe výskumného cieľa sme si kládli viaceré otázky. Vyskytuje sa syndróm vyhorenia u pracovníkov ÚPSVaR v Rožňave? Aké symptómy syndrómu vyhorenia sa u nich prejavujú? Ktoré oblasti života u nich zasahuje syndróm vyhorenia? Aké sú konkrétne symptómy syndrómu vyhorenia vo vybraných oblastiach života?

Na základe naštudovaných základných východísk, dostupnej literatúry a výskumných zistení sme si vytýčili hlavný výskumný cieľ.

Hlavným výskumným cieľom bolo zistiť aké symptómy syndrómu vyhorenia sa vyskytujú u pracovníkov na ÚPSVaR v Rožňave vo vybraných siedmych oblastiach života.

Po stanovení hlavného cieľa výskumu sme si vytvorili **čiastkové ciele**. Pri ich vytváraní sme sa inšpirovali Ch. R. Figley, ktorá roztriedila symptómy vyhorenia do siedmych oblastí života, resp. sfér života pomáhajúceho pracovníka.¹⁹³

Tabuľka 1 Symptómy vyhorenia podľa oblastí života

OBLASŤ ŽIVOTA	SYMPTÓMY VYHORENIA
1. kognitívna	apatia, rigidita, nižšie sebahodnotenie, zaoberanie sa traumou, dezorientácia, nižšia koncentrácia
2. emocionálna	strach, úzkosť, pocity viny, depresia, beznádej, bezmocnosť, hnev
3. behaviorálna	netrpezlivosť, poruchy spánku, nočné mory, odstup, iritabilita, zmeny chuti do jedla
4. somatická	ťažkosti s dýchaním, potenie, bolesť, tachykardia, šok
5. spirituálna	strata zmyslu, strata viery, nedostatok osobného uspokojenia, dopytovanie sa po zmysle života, spochybňovanie doterajšieho náboženského presvedčenia, skepsa ohľadom náboženstva
6. vzťahová	izolácia, nedôvera, netolerancia, osamelosť, zvýšenie konfliktov
7. pracovná	nižšia motivácia a pracovný výkon, konflikty s kolegami, vyhýbanie sa pracovným úlohám, apatia, negativita, absentérstvo

Zdroj: Mesárošová a kol., 2017, str. 69

¹⁹³ MESÁROŠOVÁ, M. a kol. 2017. *Starostlivosť o seba a dôsledky vykonávania pomáhajúcich profesií*. Vedecká monografia. Košice : Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach. 2017. s.69.

Výskumná vzorka a metódy spracovania dát

Výskumnú vzorku tvorili pracovníci ÚPSVaR v Rožňave. Kritériom pre výber bol aktuálny pracovný pomer na ÚPSVaR Rožňava, konkrétne na oddelení OSP. Oslovených bolo spolu 15 pracovníkov oddelenia OSP. Keďže išlo o výskum na dobrovoľnej báze a uskutočňoval sa po pracovnej dobe, výskumu sa nakoniec zúčastnilo 7 participantov. Participantí tvorili skupinu v počte 5 žien a 2 mužov. V konečnom dôsledku bola výskumná vzorka rozmanitá z hľadiska veku, vzdelania aj praxe.

Tabuľka 2 Participantí výskumu

Označenie participantov	Pohlavie	Vzdelanie	Vek	Prax	Pracovná pozícia
P1	žena	vysokoškolské magisterské	34	9 rokov	samostatný radca
P2	žena	vysokoškolské bakalárske	54	30 rokov	samostatný radca
P3	žena	stredoškolské maturita	41	6 rokov	radca
P4	muž	vysokoškolské inžinierske	41	16 rokov	samostatný radca
P5	muž	Stredoškolské maturita	53	26 rokov	radca
P6	žena	vysokoškolské magisterské	40	5 rokov	samostatný radca
P7	žena	stredoškolské maturita	38	10 rokov	radca

Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Za hlavnú techniku zberu výskumných dát bol zvolený individuálny rozhovor. A to najmä z toho dôvodu, že formou rozhovoru bolo možné preskúmať ako participantí prežívajú a vnímajú skúmané javy precízne a hlbkovo. Rozhovory boli realizované s každým participantom samostatne po ukončení pracovnej doby vo vopred vymedzenej miestnosti pre účely rozhovoru. Všetci zo zúčastnených participantov súhlasili s nahrávaním na audiozáznam. Audiozáznam bol zvolený, aby nedochádzalo k deformáciám získaných informácií počas jednotlivých rozhovorov, ktoré boli bohaté na dáta. Vďaka nahrávkam bol pri transkripcii využitý doslovný prepis dát.

Zároveň tým, že počas rozhovoru boli výroky participantov nahrávané bolo možné zamerať sa na neverbálne prejavy participantov výskumu, ktoré boli takisto zaznamenávané (napr. povzdychy, zamyslenie sa a iné).

Pri spracovaní bola využitá metóda zakotvenej teórie, ktorá funguje na princípe kódovania. Kódovanie dát bolo uskutočnené na troch úrovniach a to: otvoreným kódovaním, axiálnym kódovaním. Poslednou úrovňou bolo selektívne kódovanie.

Metóda kódovania v sebe ukrýva výskumnú stratégiu a zároveň spôsob akým môžeme hĺbkovo analyzovať dáta z výskumu činností. Počas práce s empirickým materiálom boli neustále porovnávané vzniknuté kategórie, ktoré boli získané počas analýzy materiálov. Takáto práca s dátami sa označuje ako metóda nepretržitého porovnávania a je veľmi prínosná pre finálnu verziu práce.

Švaříček, Šed'ová a kol. zastávajú názor, že jadrom Zakotvenej teórie je kódovanie. Kódovanie je akési rozkrývanie dát smerom k interpretácii, konceptualizácii môžeme ho vnímať ako proces analyzovania a skladania vždy novým spôsobom.¹⁹⁴

Výsledky výskumu a ich interpretácia

Výsledky výskumu boli spracovávané v troch úrovniach. Prvou úrovňou bolo spracovanie výsledkov otvoreným kódovaním. Pri otvorenom kódovaní boli kódované väčšie časti textov. Na základe vzájomného porovnávania a triedenia kódov vznikli z výrokov respondentov kódy, ktoré boli priradované k siedmym vybraným kategóriám, resp. oblastiam života podľa autorky Figley. Súbežne počas procesu otvoreného kódovania boli zaznamenávané vzniknuté ďalšie poznámky. Z nich vznikali nové kódy, ktoré boli prepájané do ďalších kategórií. Po otvorenom kódovaní nasledovalo axiálne kódovanie. Axiálnym kódovaním sme získali prehľad o vzťahoch medzi vzniknutými a nami utriedenými kategóriami. Konečným cieľom bolo vytvoriť ústrednú kategóriu. Objavenie ústrednej kategórie, resp. hlavného fenoménu bolo konečným cieľom po spracovaní dát všetkými troma stupňami kódovania. Za hlavnú myšlienku resp. **fenomén** považujeme symptómy syndrómu vyhorenia. Ďalej pokračujeme **kontextom**, ktorým je v našom prípade práca, prípadne pracovné prostredie. Pomáhajúci pracovníci môžu pri svojej práci vnímať a pociťovať akúsi priepasť medzi vlastnou snahou/angažovanosťou (input) a vlastnou pracovnou produktivitou (output). Na kontext nadväzujú **príčinné podmienky**, kde môžeme zaradiť nepomer medzi zdrojmi samotného pomáhajúceho pracovníka a požiadavkami kladenými na výkon jeho práce. Na príčinné podmienky nadväzujú a úzko s nimi súvisia **intervenujúce podmienky**, ktoré predstavujú vysoké pracovné nároky na výkon, potreba naplniť očakávania nadriadených, konkurencia v pracovnom prostredí a v

¹⁹⁴ ŠVAŘÍČEK, R. – ŠEDOVÁ, K. a kol. 2014. *Kvalitatívni výskum v pedagogických viedach*. 2.vyd. Praha : Portál. 2014. s.17.

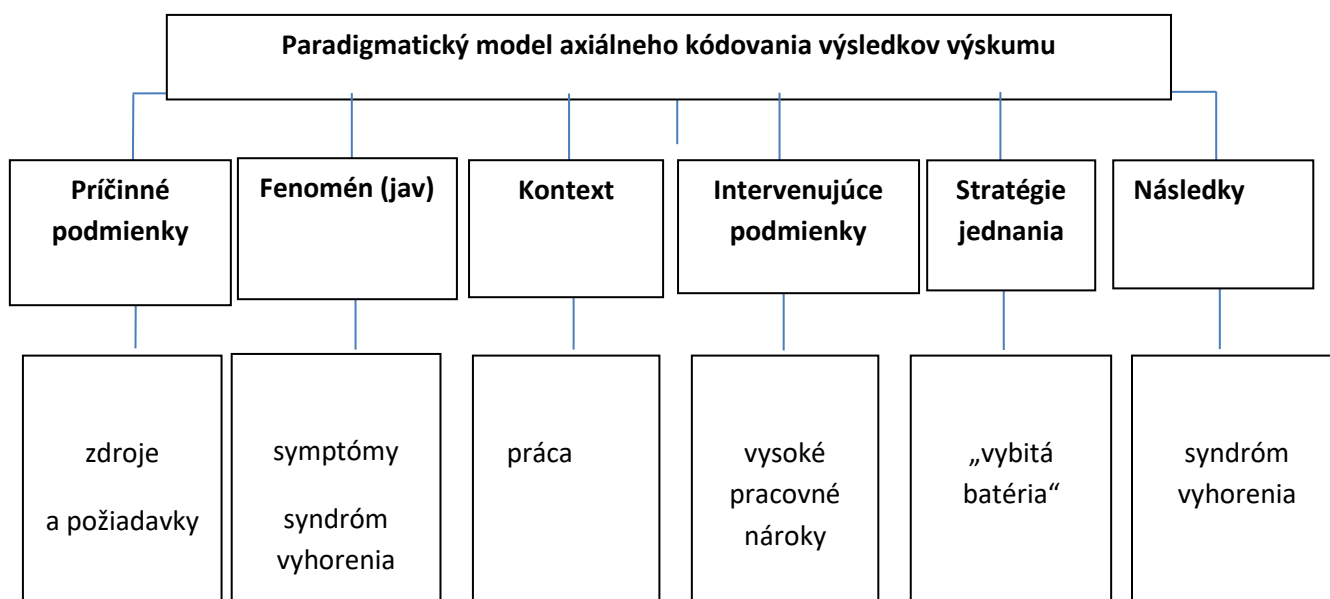
neposlednom rade motivácia zarobiť peniaze. K využívaniu **stratégií jednania** môže dôjsť ak pomáhajúci pracovník nevyužije svoje podporné mechanizmy, prípadne si nevypestoval zdroje, ktoré by pomohli a boli nápomocné pri zvládaní únavy, vyčerpania a pracovného stresu.

Medzi **stratégie jednania** môžeme zaradiť stav tzv. „vybitej batérie“ v rôznych oblastiach života (napr. fyzickej, emocionálnej atď.).

Takýto stav so sebou prináša pocit únavy, vyčerpania, ktoré sa môžu prejaviť ako neschopnosť rozvinúť svoj pracovný potenciál a angažovanosť čo môže v konečnom dôsledku viesť k nedostatku pracovného uspokojenia a pracovného výkonu.

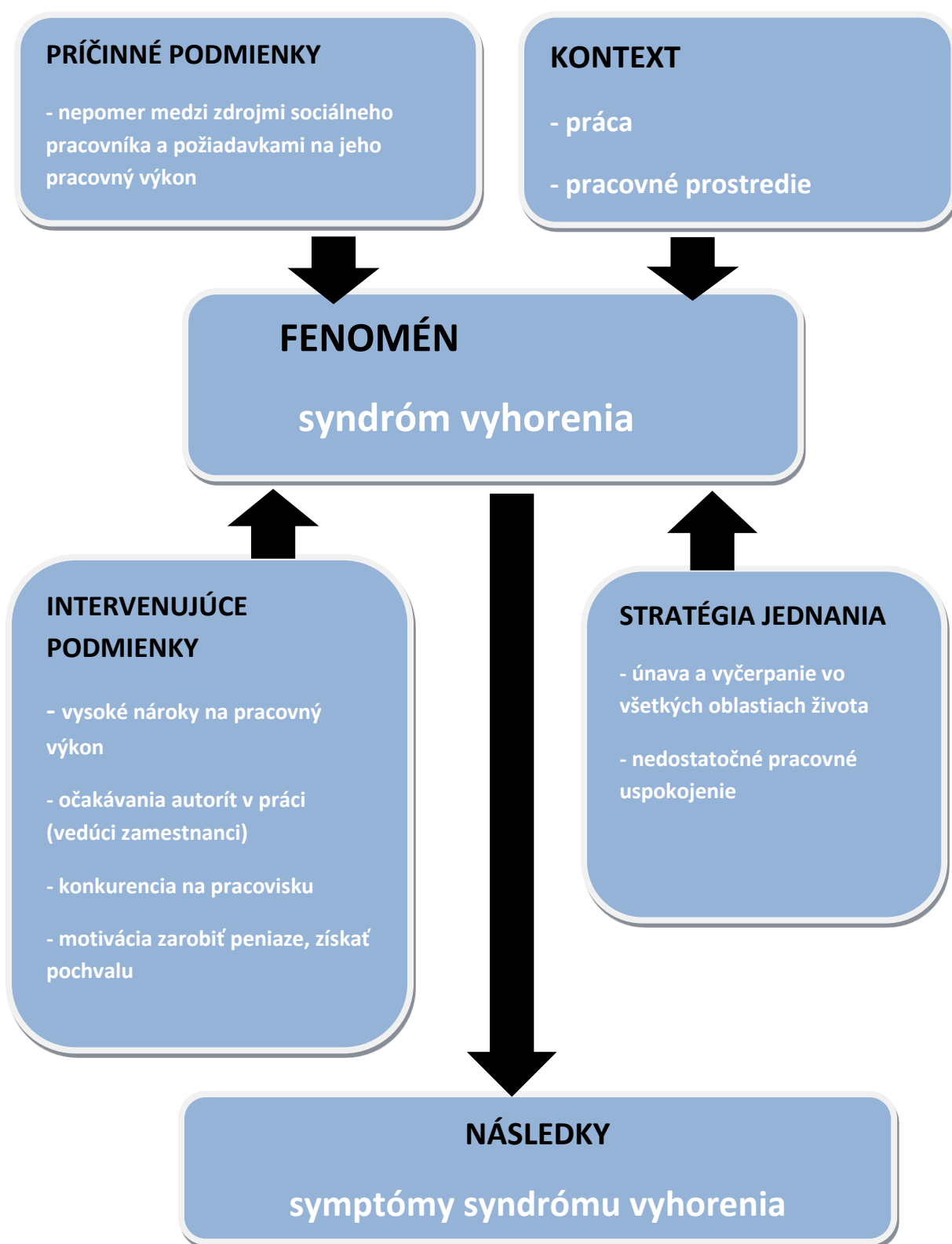
Na konci tohto paradigmatického modelu sa naskytuje otázka aké sú **následky**? Ide o zamyslenie sa a uvedomenie si čo všetko tvorí obsah následkov. V tomto prípade ide už o samotný syndróm vyhorenia.

Obrázok 1 Paradigmatický model axiálneho kódovania výsledkov výskumu



Zdroj: vlastné spracovanie

Obrázok 2 Podrobný paradigmatický model axiálneho kódovania

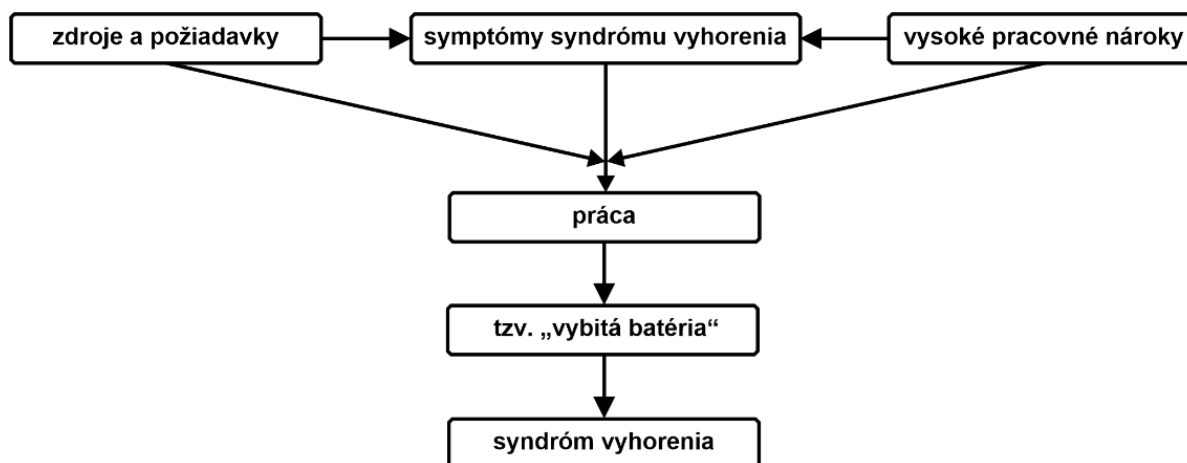


Zdroj: vlastné spracovanie

V poslednej fáze kódovania sa vzniknuté kategórie používajú na vytvorenie deja, ktorý vysvetľuje fenomén (jav) a je predmetom skúmania.

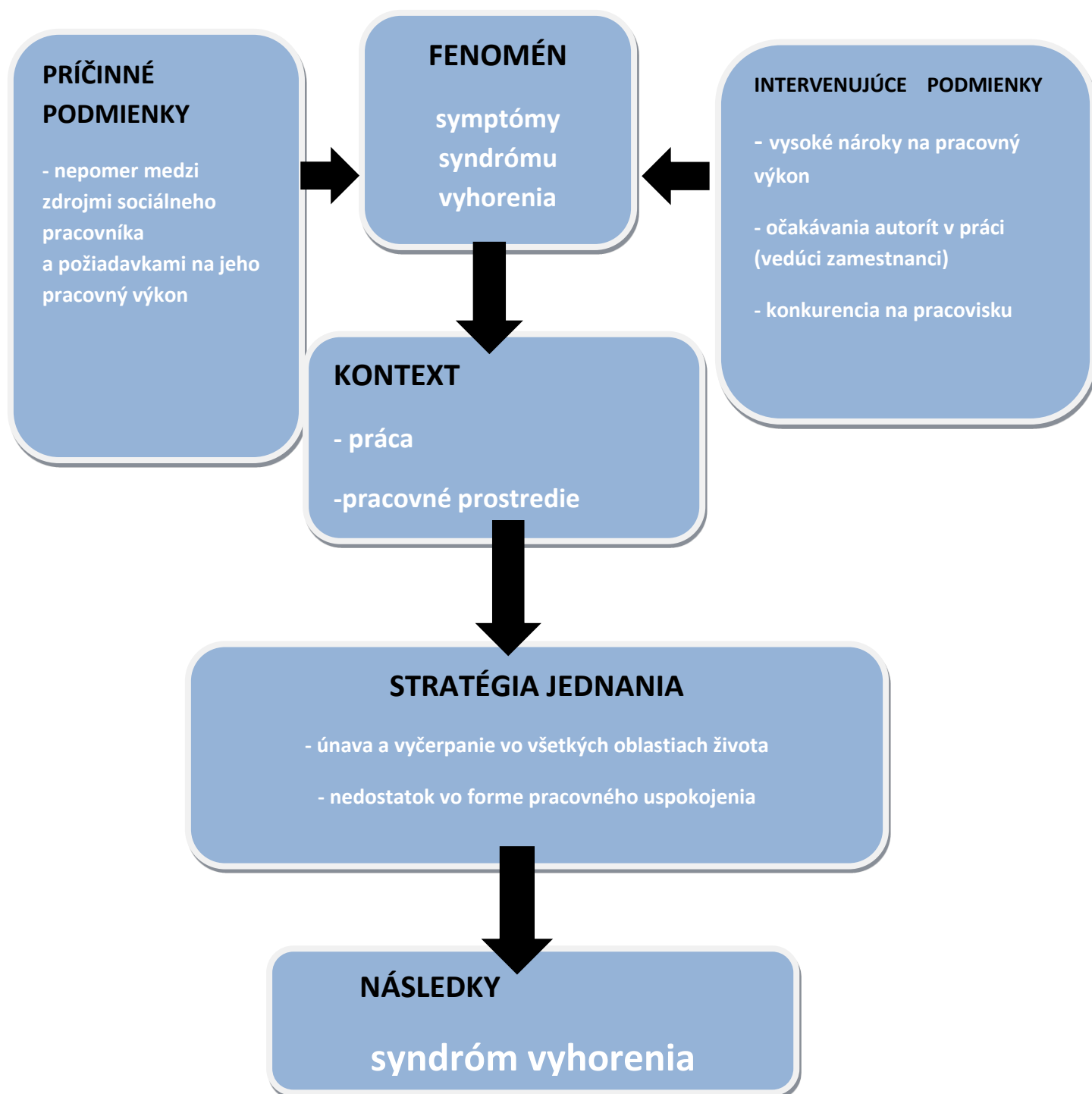
Prvým krokom je určenie centrálnej kategórie okolo, ktorej sa odvíja základný analytický príbeh ukotvený v získaných dátach. Centrálnou kategóriou nášho skúmania je kategória *symptómy syndrómu vyhorenia* (**fenomén**), ktorú sa nám podarilo identifikovať už v procese axiálneho kódovania. Táto kategória úzko súvisí a je ovplyvnená kategóriou *zdroje a požiadavky* (**príčinné podmienky**), pri ktorej vzniká nepomer, resp. nesúlada medzi zdrojmi a požiadavkami na výkon profesie. Dôležitý význam vo vzájomných vzťahoch a prepojení má aj kategória *vysoké pracovné nároky* (**intervenujúce podmienky**). Tieto tri kategórie sa pričiňujú na vzniku priepastných rozdielov medzi vlastnou snahou/angažovanosťou a pracovnou produktivitou (**kontext**) zahrňujúcou kategóriu práca. Na ňu nadväzuje a úzko súvisí kategória tzv. „vybitá batéria“ (**stratégie jednania a interakcie**) kedy dochádza k únave a vyčerpaniu vo všetkých oblastiach života a zároveň k nedostatku pracovného uspokojenia. Na konci celého procesu selektívneho kódovania stojí *syndróm vyhorenia* ako (**následky**) interakcie všetkých predchádzajúcich kategórií.

Obrázok 3 Paradigmatický model selektívneho kódovania výsledkov výskumu



Zdroj: vlastné spracovanie

Obrázok 4 Podrobný paradigmatický model selektívneho kódovania



Zdroj: vlastné spracovanie

ZÁVER

Príspevok sa venoval vysoko aktuálnej téme syndrómu vyhorenia s dôrazom na symptómy syndrómu vyhorenia u pracovníkov ÚPSVaR v Rožňave.

Cieľom práce bolo preskúmať problematiku syndrómu vyhorenia a zdôrazniť jej dôležitosť a aktuálnosť v súčasnej dobe. Pozornosť sme upriamili aj na fakt, že pri syndróme vyhorenia a jeho predchádzaní hrá dôležitú úlohu nielen samotný pracovník, ale aj organizácia v ktorej pracovník vykonáva svoju profesiu a potreba supervízie.

Jednou z najviac ohrozených skupín syndrómom vyhorenia, spomedzi pomáhajúcich profesií sú aj pracovníci úradov práce. Je preto dôležité, aby poznali túto problematiku, jej negatívne následky, ale aj formy prevencie.

Ďalším nemenej dôležitým cieľom bolo preskúmať aké symptómy syndrómu vyhorenia sa vyskytujú u pracovníkov ÚPSVaR v Rožňave vo vybraných siedmych oblastiach života podľa Figley. Výber participantov bol zámerný a tvorili ho pracovníci oddelenia OSP na ÚPSVaR v Rožňave.

Podľa výsledkov výskumu je jednoznačné, že participantí vykazovali symptómy syndrómu vyhorenia vo všetkých oblastiach života. Najviac symptómov vyhorenia vykazovali participantí v kognitívnej a emocionálnej oblasti života. V kognitívnej to boli nižšie sebahodnotenie, nižšia koncentrácia, apatia, rigidita a zaoberanie sa traumou. V emocionálnej oblasti bezmocnosť, úzkosť, hnev, strach a beznádej.

Výsledky výskumu taktiež poukazujú na fakt, že pojem syndróm vyhorenia participantí poznajú, vedia ho definovať vlastnými slovami. Stretli sa už s ním vo svojom užšom i širšom okolí. Ako veľký nedostatok vidíme v tom, že participantí nepoznajú termín supervízia, nevedeli ho zadefinovať ani vlastnými slovami. Zároveň z nášho výskumu vyplýva, že sa so supervíziou pri výkone svojej profesie ešte nestretli. Nepoznajú jeho význam ani dôležitosť v spojitosti so syndrómom vyhorenia.

V rámci poskytovania kvalitných služieb pre klientov a zvyšovania profesionality pracovníkov úradov práce považujeme za dôležité, aby sa venovala zvýšená pozornosť predchádzaniu, prevencii, prípadne eliminácii následkov syndrómu vyhorenia. Veľkým prínosom pre pomáhajúcich pracovníkov i klientov by mohlo byť práve využívanie a zabezpečenie pravidelnej supervízie zo strany zamestnávateľa. Zo strany zamestnávateľa by mala byť zabezpečená starostlivosť o svojich zamestnancov v snahe vytvoriť kultúrne a dôstojné podmienky na pracovisku.

Prínos práce a jej výskumu vidíme hlavne v tom, že aj keď existujú rôzne výskumy na túto tému väčšina z nich sa venuje pomáhajúcim profesiám ako sú učitelia, lekári, zdravotné sestry. Len pár z nich je zameraných na sociálnych pracovníkov a ešte menej na pracovníkov úradov práce. Zároveň prevažná väčšina z nich má kvantitatívny charakter a výsledky sú

zovšeobecnené na veľkú výskumnú vzorku. Pričom kvalitatívny výskum prináša jedinečné dáta a možnosť skúmanej problematike hlbšie porozumieť z pohľadu participantov.

Za ďalší, nemenej dôležitý, prínos považujeme možnosť zvýšiť informovanosť a poukázať na výskyt symptómov syndrómu vyhorenia a potrebe supervízie u pracovníkov úradu práce v Rožňave.

Zoznam použitej literatúry

- CRESWELL, J.W. 2011. *Educational Research: Planning, Conducting and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. London: Pearson. 672 p. ISBN 978-0131367395.
- DOBRÍKOVÁ, P. 2007. *Zvládanie záťažových situácií*. Bratislava : Slovak Academic press, 2007. 126s.ISBN 978-80-89271-20-7.
- GAŽIKOVÁ, E. 2019. Syndróm vyhorenia v kontexte činností pracovníkov oddelenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately. Nitra : Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre. 2019. 148 s. ISBN 978-80-558-1420-9.
- LUKÁČOVÁ, L. – ŽIAKOVÁ, E. 2016. Nízka reziliencia ako následok syndrómu vyhorenia u sociálnych pracovníkov. In *Podoby vnútorných i vonkajších faktorov zvládania záťaže z pohľadu teórie i praxe sociálnej práce*. Košice : Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach, 2016. ISBN 978-80-8152-405-9, s. 86-92.
- MATOUŠEK, O. 2016. *Slovník sociální práce*. 3.vyd. Praha : Portál, 2016. 271 s. ISBN 978-80-262-1154-9.
- MESÁROŠOVÁ, M. a kol. 2017. *Starostlivosť o seba a dôsledky vykonávania pomáhajúcich profesií*. Vedecká monografia. Košice : Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach. 2017. 148 s. ISBN 978- 80-815-2571-1.
- PREIß, M. 2015. *Jak zvládnout syndrom vyhoření*. Praha : Grada. 2015. 175 s. ISBN 978-80-247-5394-2.
- ŠVARÍČEK, R. – ŠEĐOVÁ, K. a kol. 2014. *Kvalitatívni výskum v pedagogických viedach*. 2.vyd. Praha : Portál. 2014. 384 s. ISBN 978 -2620-644-6.
- VASKA, L. 2014. *Teoretické aspekty supervízie začínajúcich sociálnych pracovníkov*. 2. vyd. Bratislava : IRIS. 2014. 176 s. ISBN 978 – 80-89726-23-3.

Údaje o autorke

PhDr. Daniela Lorko Praznovská
Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety Bratislava
detašované pracovisko Bl. Sáro Salkaháziovej Rožňava
daniela.praznovska1987@gmail.com

SUPERVÍZIA V ŠKOLÁCH

SUPERVISION IN SCHOOLS

Semeš Miroslav, Czebrik Martin

Abstrakt: Supervízia v školách sa stáva čoraz dôležitejšou súčasťou procesu zvyšovania kvality vzdelávania a profesionálneho rozvoja pedagógov. Tento príspevok sa zaoberá rôznymi aspektmi supervízie, jej významom a prínosom pre školské prostredie. Analyzujeme rôzne modely supervízie, ktoré sa využívajú v praxi, a ich vplyv na pedagogickú prax a tímovú spoluprácu. Diskutujeme o úlohách supervízorov, ich vzdelávacích a podporných funkciách, ako aj o výzvach, ktorým čelí supervízia v školskom kontexte. Príspevok tiež predstavuje konkrétne príklady úspešnej supervíznej praxe a ponúka odporúčania pre implementáciu efektívnych supervíznych stratégií, ktoré môžu prispieť k profesijnému rastu učiteľov a celkovému zlepšeniu školského prostredia. Cieľom je podnietiť diskusiu o dôležitosti supervízie a jej potenciáli pre transformáciu vzdelávacieho systému.

Kľúčové slová: Supervízia. Školské prostredie. Vzdelávanie. Dohľad.

Abstract: Supervision in schools is becoming an increasingly important part of the process of enhancing the quality of education and the professional development of educators. This paper addresses various aspects of supervision, its significance, and its benefits for the school environment. We analyze different models of supervision that are utilized in practice and their impact on pedagogical practice and teamwork collaboration. We discuss the roles of supervisors, their educational and supportive functions, as well as the challenges faced by supervision in the school context. The paper also presents specific examples of successful supervisory practices and offers recommendations for implementing effective supervisory strategies that can contribute to teachers' professional growth and the overall improvement of the school environment. The aim is to stimulate discussion about the importance of supervision and its potential for transforming the educational system.

Keywords: Supervision, School environment, Education, Oversight.

ÚVOD

Supervízia v školách je kľúčovým nástrojom na podporu profesijného rozvoja učiteľov a zvyšovanie kvality vzdelávania. V súčasnom dynamickom a často náročnom prostredí sa učitelia stretávajú s rôznymi výzvami, a preto je potrebné zabezpečiť im adekvátnu podporu. Supervízia poskytuje priestor na reflexiu, zdieľanie skúseností a hľadanie nových prístupov k výučbe. V tomto príspevku sa pozrieme na význam supervízie v školskom prostredí, jej prínosy pre učiteľov a žiakov, ako aj na najlepšie praktiky jej implementácie v školách. Cieľom je priblížiť, ako môže supervízia prispieť k rozvoju pozitívnej kultúry učenia a podporiť učiteľov v ich profesijnom raste.

„Dospel som k desivému záveru.

*Som rozhodujúcim činiteľom v triede.
Mojim osobným prístupom utváram klímu.
Mojou každodennou náladou vytváram v nej počasie.
Ako učiteľ mám obrovskú silu urobiť život dieťaťa nešťastným, alebo radostným.
Môžem ponížiť, alebo prispôbovať sa, raniť, alebo liečiť.
Vo všetkých situáciách moja odpoveď rozhodne o tom, či sa bude kríza stupňovať, alebo
zmierňovať, či sa bude dieťa humanizovať, alebo dehumanizovať“ Haim Ginott.¹⁹⁵*

Škola sa pozvoľna, ale v princípe evolučným pohybom modernizuje, ale súčasne si udržuje povest' archaickej inštitúcie, ktorej korene sa strácajú v dávnej minulosti. Kto študoval dejiny pedagogiky vie, že už na prelome 19. a 20. storočia sa začali objavovať vedecké štúdie o preťažení žiakov v modernej škole. Je zrejmé, že existujú skupiny žiakov aj dnes, ktorí nikdy nebudú preťažení a ich nevzrušuje, či a ako vyhovejú požiadavkám jednotlivých tried v škole.

Neustále sa však zvyšujú nároky na učiteľa, stále platilo a platí, že toto povolanie je náročné, ohrozujúce vyčerpanie, objavujú sa časté príznaky syndrómu vyhorenia. Dobrý učiteľ pokladá svoje úlohy povolania

Z a p o s l a n i e. Každý učiteľ vie, že plnenie výchovno-vzdelávacích cieľov závisí nielen od vyučovacích metód, ale aj od celkovej klímy v škole a v triedach, v ktorých pôsobí.

Vždy bolo dobrým zvykom a povinnosťou uvádzať nového, mladého učiteľa starším kolegom, ktorý sa stáva tútorom, radcom a následne možno aj priateľom odovzdávajúcim skúsenosti.

Už aj vzhľadom na to, že učitelia vo väčšine nepôsobili v inej profesionálnej sfére, nemali možnosť sa stretnúť so supervíziou. Áno, boli to stretnutia, výmeny skúseností v predmetových komisiách, neformálne rozhovory v kabinetoch, alebo zborovni. Je veľkou pravdou, že ak sa stretnú učitelia pri rôznych príležitostiach, hneď môže z toho byť „pedagogická rada“. Sú to debaty o spoločných profesijných situáciách, pracovných postupoch, o možnostiach zdokonalenia vyučovacích metód, prístupe k žiakom, zlepšenia výsledkov vo vyučovaní. Táto „intervízia“ má svoje klady, avšak neposkytuje to, čo môže poskytnúť s u p e r v í z i a.

Určite je to tak, že supervízia, ak je poskytnutá externým supervízorom, značí vonkajší, nový pohľad, odstup od vnútorných problémov, anonymitu a tým aj otvorenosť supervidovaných. Cieľom má byť podpora zamestnancov, pomoc overovaniu správnosti postupov, hľadaniu alternatív, nástrojom zvládania záťaže, ovládnutia negatívnych emócií, kooperácia medzi spolupracovníkmi, žiakmi, nadriadenými, snaha o splnenie úloh podľa stanovených cieľov. Pôsobí preventívne proti syndrómu vyhorenia. Ale nielen to. Určite môže pomáhať aj učiteľom, podliehajúcim tzv. „profesnej deformácii“, keď si začína učiteľ o sebe myslieť, že už na sebe netreba pracovať, študovať, hľadať nové formy vyučovania, účinne zvládať pocity bezmocnosti. Môžeme na rovinu povedať, že je dôležité mať rád svoju matku a nie svojho učiteľa. V tomto poňatí sú učitelia inštitucionálnymi funkcionármi s formálnou úlohou odovzdávať vedomosti. Učitelia nezačínajú *ex nihilo*, ale nadväzujú na výsledky primárnej fázy socializácie.

¹⁹⁵ Ginott, H. 2015. *Umění komunikace s dětmi*

Učiteľský post prináša radosť z výsledkov, ale aj mnoho mravčej práce, hľadanie spôsobov prístupu k rôznym povahám žiakov, sebahodnotenie. Dobrý učiteľ je empatický, odborník, spravodlivý, láskavý, demokratický, ale aj náročný. Vzťah k predmetu ide cez vzťah k učiteľovi. Výsledky dobrého učiteľa zdobia, vzťah so žiakmi sa nezotrie ani po rokoch.

Možno konštatovať, že napriek doterajšej absencii *supervízie* v školách, je **a bude táto aktivita osožná** aj preto, lebo pomôže:

- Poučenie z nadhľadu a odstupu na problematiku, ktorá je ťažká, ale možno ju zvládať tým, že nemožno všetko brať osobne, dlhodobo neprežívať udalosti,
- Naučiť sa zvládať pocity úzkosti, neistoty, strachu;
- Zvyšovať sebavedomie, osobnú spokojnosť;
- Mať dôveru k žiakom, zlepšovať si prístup k rôznym osobnostiam žiakov.

Supervízia v školách je v legislatíve obvykle chápaná ako proces, ktorý sa zaoberá kvalitou vzdelávania a odborným rozvojom učiteľov. Rámec supervízie môže byť regulovaný rôznymi zákonmi a predpismi, ktoré sa líšia v závislosti od krajiny.

V mnohých štátoch existujú zákony a nariadenia, ktoré definujú úlohy a zodpovednosti supervízorov, ako aj požiadavky na vzdelávanie a odbornú prípravu učiteľov. Môže ísť o:

1. **Zákony o vzdelávaní:** Tieto zákony často určujú, aké sú požiadavky na kvalifikáciu učiteľov a aké postupy by mali byť zavedené na zabezpečenie kvality vzdelávania.
2. **Nariadenia týkajúce sa supervízie:** Môžu stanoviť, aké metódy a techniky by mali byť použité na hodnotenie a podporu učiteľov, ako aj spôsob, akým by mali byť vedené supervízne stretnutia.
3. **Kvalifikačné rámce:** V niektorých krajinách existujú rámce, ktoré definujú kompetencie učiteľov a supervízorov, čím sa zabezpečuje, že všetci účastníci vzdelávacieho procesu pracujú na dosahovaní stanovených cieľov.
4. **Podpora profesionálneho rozvoja:** Mnoho legislatívnych rámcov zahŕňa aj požiadavky na neustále vzdelávanie a profesijný rozvoj učiteľov, čím sa zabezpečuje, že sú informovaní o najnovších trendoch.¹⁹⁶

Supervízia je ukončená záverečnou konzultáciou so supervidovaným/iniciátorom – zadávateľom supervízie alebo záverečnou správou. Kompletizácia, evidencia, uloženie a zabezpečenie dokumentácie zo supervízie podľa interného poriadku zariadenia. Supervíziu odbornej činnosti iniciuje OZ alebo PZ alebo školské zariadenie (riaditeľ alebo ním poverená osoba) z dôvodu: • potreby odbornej podpory, pomoci a verifikácie správnosti odborných postupov pri práci s dieťaťom, • potreby rozšíriť/doplniť možnosti prístupov a odborných postupov a alternatív práce pri jednotlivých prípadoch, • korigovania neefektívnych odborných postupov, • osobného rozvoja a podpory duševného zdravia, učenia sa, zbierania skúseností a nachádzania efektívnych riešení pri výkone práce, • potreby organizácie skvalitniť tímovú spoluprácu. Záznam[†] o požiadavke na realizáciu supervízie a súhlas vedúceho odborného úseku/riaditeľa školy/šk. zariadenia OZ/PZ informuje o iniciovaní supervízie odbornej činnosti riaditeľa školy alebo ním poverenú osobu školského zariadenia/školského zariadenia formou ústnej/písomnej žiadosti o realizáciu supervízie. Riaditeľ školy/školského zariadenia alebo ním poverená osoba udeľuje ústny/ písomný súhlas s realizáciou supervízie.

¹⁹⁶ § 36 ods.1 písm m) a ods. 2 písm d) zákona 138/2019 Z.z. o pedagogických a odborných zamestnancov

ZÁVER

Na záver môžeme konštatovať, že supervízia odbornej činnosti zohráva kľúčovú úlohu v rozvoji profesionálnych zručností a kompetencií jednotlivcov. Poskytuje priestor na reflexiu, zdieľanie skúseností a hľadanie efektívnych riešení v praxi. Dôležité je, aby supervízia bola systematicky integrovaná do pracovného procesu, čím sa zabezpečí nielen osobný rast pracovníkov, ale aj zvýšenie kvality poskytovaných služieb. V rámci tejto podpory je potrebné vytvoriť prostredie dôvery a otvorenej komunikácie, ktoré umožní účastníkom cítiť sa bezpečne a motivovane. Cieľom supervízie by malo byť nielen zlepšiť odbornú prax, ale aj prispieť k celkovému blahu a spokojnosti pracovníkov, čo sa následne odrazí aj na kvalite ich práce a služieb, ktoré poskytujú. Týmto spôsobom sa zhrnie význam supervízie a jej dopad na profesionálny rozvoj a kvalitu práce.

Použitá literatúra:

HAVLÍK, R. KOČA, J. : Sociologie výchovy a školy. Praha, Portál, 2002

ISBN 80.7178-635-7

PETLÁK, E.: Klíma školy a triedy. Bratislava. IRIS 2006 ISBN 80-89018-97-1

GINOTT, H. 2015. *Umění komunikace s dětmi*. Portál. ISBN 978-802-6209-26-3

Kontakt na autorov:

PhDr. Miroslav SEMEŠ, PhD.

VŠZaSP sv. Alžbety n.o. v Bratislave

Mail: semesmiroslav@gmail.com

Ing. Martin Czebrik

Doktorand VŠZaSP sv. Alžbety n.o. v Bratislave

Mail: matrin.czebrik@gmail.com

VYUŽITIE ARTETERAPEUTICKÝCH TECHNÍK V SUPERVÍZNOM PROCESE

THE USE OF ART THERAPY TECHNIQUES IN THE SUPERVISION PROCESS

Šul'ová Michaela

Abstrakt: V článku predstavujeme využitie arteterapie v rámci supervízie. Približujeme ciele a prínosy arteterapie. Následne uvádzame niekoľko arteterapeutických techník, ktoré môžu byť využité v rôznych fázach supervízneho procesu, a to ako s jednotlivcom tak aj so skupinou.

Kľúčové slová: Arteterapia. Ciele. Supervízia. Techniky.

Abstract: In this article we present the use of art therapy in supervision. We present the goals and benefits of art therapy. We then present several art therapy techniques that can be used at different stages of the supervision process, both with the individual and with the group.

Keywords: Art therapy. Objectives. Supervision. Techniques.

ÚVOD

Supervíziu chápeme ako činnosť, pri ktorej prostredníctvom cielených otázok uvažujeme nad kvalitou pomoci klientovi, pričom zvyšujeme schopnosť reflexie (uvedomovanie si kvality vlastnej práce) a sebareflexie. Supervízia je metóda nepretržitého zvyšovania profesionálnej kompetencie sociálneho pracovníka, vedie k samostatnému vykonávaniu profesie a zároveň chráni klienta pred nekompetentnými zásahmi.¹⁹⁷ Supervízor pomáha supervidovanému usporiadať a porozumieť skúsenosti a identifikovať podstatu určujúcu kroky, ktoré treba urobiť. Realizuje to prostredníctvom otázok, vyžaduje objasňovanie a uvoľňuje, podporuje, potvrdzuje, usmerňuje a stimuluje uvažovanie supervidovaného.¹⁹⁸

Supervízny proces

V procese supervízie sa vyvinuli rôzne prístupy k procesu učenia. Prístup orientovaný na supervidovaného koncentruje hlavný záujem supervízie orientovaný na rozvoj sebapoznania, sebaepochopenia a emocionálneho rastu supervidovaného. Dôraz je kladený na pocity sociálneho pracovníka, supervidovaný má hlavnú zodpovednosť za to, čo sa chce naučiť. Ťažiskom supervízie je spôsob akým sociálny pracovník vykonáva svoju prácu a povaha jeho vzťahu ku klientovi. Centrom interakcie je teda supervidovaný, jeho pocity a vnímanie

¹⁹⁷ Porov. SCHAVEL, M. – KUZYŠIN, B. *Teória a prax supervízie. Sumarizačno-teoretické a systémovo-analytické kontexty slovenského aplikačného prostredia*. Prešov: Vydavateľstvo Prešovskej univerzity, 2023, s. 10-11.

¹⁹⁸ Porov. SCHAVEL, M. – TOMKA, M. *Základy supervízie a supervízia v praktickej výučbe v sociálnej práci*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2010, s. 26.

problému, jeho reakcie a pocity ku klientovi, klientovo vnímanie supervidovaného a nakoniec aj to, ako to pociťuje supervidovaný.¹⁹⁹

Pod prístupom možno rozumieť konkrétny používaný a často aj preferovaný spôsob práce so supervidovaným za požitia rôznych foriem, metód a techník práce v kontexte osobných (osobná analýza, sebareflexia,..), časových (práca s minulosťou, prítomnosťou,..), úlohových (domáce úlohy, tréning,..) a vzťahových (učiteľ – žiak, lekár – pacient,..) rámcov. Prostredníctvom aplikovania akéhokoľvek prístupu získavame možnosť preniknúť do podstaty problému, dilemy a dosiahnuť stanovený cieľ, otvárať nové efektívne ‚pracovné obzory‘ supervidovanému a zároveň tak zabrániť poškodeniu klienta. Supervízori tak môžu vo svojej supervíznej praxi využívať rôzne prístupy, ktoré ovplyvňujú celý supervízny proces. Supervízor podobne ako sociálny pracovník pracuje s človekom a jeho problémami, a preto by mal disponovať aj vedomosťami a vedieť sa orientovať v niektorých, jeho práci zodpovedajúcich poradenských a psychoterapeutických smeroch.²⁰⁰

Supervízor v rámci supervízneho procesu využíva rôzne metódy, techniky ako aj obsah a kladenie otázok k tomu, aby sa supervidovaní naučili hľadať nové cesty, perspektívy a možnosti pri riešení zložitých sociálnych problémov klientov a zároveň, aby hľadali možnosti ako skvalitňovať svoju prácu, ako predchádzať syndrómu vyhorenia a chrániť tým aj samého seba.²⁰¹ V rámci využívaných metód a techník môže supervízor siahnuť aj po arteterapeutických technikách.

Arteterapia a jej ciele a prínosy

Pojem arteterapia pochádza z latinského slova *ars*, čo znamená umenie, a gréckeho slova *thérapeia*, čo znamená liečba, liečenie.²⁰² Moderná interdisciplinárne chápaná arteterapia lieči človeka v jeho celistvosti tela, duše aj ducha. Cieľom je pomôcť klientovi byť šťastný, tvorivý a naplnený zmyslom. Prežívanie negatívnych aj pozitívnych pocitov niekedy nie je možné vyjadriť tak komplexne a plasticky slovami, ako je to možné cez výtvarné umenie.²⁰³

Ľudia sa pri umeleckej produkcii odpútavajú od chorobných myšlienok a rozvíjajú chuť do života. Arteterapia podporuje odreagovanie a sebauvoľnenie, prostredníctvom alternatívnej, symbolickej a neverbálnej reči, ktorej sa postupne sami naučia rozumieť.²⁰⁴

K individuálnym cieľom arteterapie patrí uvoľnenie, sebaupravenie a sebauvoľnenie, vizuálne a verbálne usporiadanie zážitkov, poznanie vlastných možností, primerané sebahodnotenie, rast

¹⁹⁹ Porov. SCHAVEL, M. – TOMKA, M. *Základy supervízie a supervízia v praktickej výučbe v sociálnej práci*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2010, s. 27.

²⁰⁰ Porov. VASKA, L. – BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, A. – VRŤOVÁ, J. *Modely supervízie organizácie – výskumné reflexie*. Banská Bystrica: Belianum, 2020, s. 38.

²⁰¹ Porov. SCHAVEL, M. – KUZYŠIN, B. *Teória a prax supervízie. Sumarizačno-teoretické a systémovo-analytické kontexty slovenského aplikačného prostredia*. Prešov: Vydavateľstvo Prešovskej univerzity, 2023, s. 26-27.

²⁰² Porov. SEJČOVÁ, E. 2015. *Arteterapeutické techniky v poradenstve*. Bratislava: Univerzita Komenského, 2015.

²⁰³ Porov. ŠICKOVÁ, J. *Arteterapia v kontexte špeciálnej pedagogiky (dizertačná práca)*. Praha: Univerzita Karlova, 2006.

²⁰⁴ Porov. KUZYŠIN, B. *Úvod do expresívnych a činnostných terapií*. Prešov: Vydavateľstvo Prešovskej univerzity, 2024, s. 15.

osobnej slobody a motivácie, vyjadrovanie emócií, rozvoj fantázie, celkový rozvoj osobnosti. K sociálnym cieľom arteterapie patrí vnímanie a prijatie druhých ľudí, uznanie ich hodnoty, nadviazanie kontaktu, zapojenie do skupiny a kooperácia, komunikácia, spoločné riešenie problému, skúsenosť, že aj druhí majú podobné zážitky a pocity, vytváranie sociálnej opory. K cieľom arteterapie patrí dávanie príležitosti k sublimácii negatívnych zážitkov, umožnenie korekcie neprimeraných záverov a udalostí, ktoré vedú k zmätenému mysleniu a správaniu. Arteterapia si kladie za cieľ pomôcť ľuďom prostredníctvom umeleckej tvorby reflektovať svoje problémy – depresiu, hnev, chaos, strach, bezmocnosť – a integrovať ich ako súčasť seba samých. Klienti často nedokážu vysvetliť svoj vlastný hnev, ale keď ho namaľujú, sú schopní ho komentovať. Umelecká reflexia funguje ako most medzi klientovým vnútorným prežívaním a ním samým k lepšiemu pochopeniu jeho situácie. Arteterapia slúži k zmapovaniu problému klienta, k nájdeniu cesty ako pomôcť, k náprave, ku konkrétnemu riešeniu.²⁰⁵

Arteterapia má pre ľudí množstvo prínosov. Význam výtvarnej činnosti je najmä v jej prirodzenosti a nenáročnosti. Každý, bez ohľadu na svoj umelecký talent, je schopný vytvoriť výtvarné dielo. Význam spočíva tiež v aktívnom zapojení. Výtvarná činnosť vyžaduje aktívne zapojenie klienta do tvorivého procesu. Tvorenie podnecuje ľudské zmysly, vyvoláva zážitky a prepája klientov vnútorný a vonkajší svet. Cez obrázok môže porozumieť sebe samému a aj svojmu problému.²⁰⁶ Ďalším významným prínosom je uvoľnenie emócií, starostí a konfliktov. Tvorivá činnosť môže vyvolať rôzne spomienky a pocity, ktoré klient expresiou ventiluje, a tým prináša úľavu a podporuje sebauzdravujúce procesy. Ako klienti popisujú obrázky, vyplýva na povrch mnoho neriešených konfliktov, potláčaných pocitov a ťažko kontrolovateľných emócií. Doma či v práci tieto problémy môžu spôsobovať hnev, hádky a pochybnosti, či sú tieto pocity oprávnené. V rámci skupinovej arteterapie, kde sa môžu klienti vzájomne zdieľať a diskutovať nad obrázkami, môžu zažiť oslobodzujúcu situáciu, a to, že nie sú sami, ktorí majú také pocity. Môžu zažiť aj prijatie cez členov skupiny.²⁰⁷ Pri práci s artefaktom a jeho symbolikou dochádza k zmene uhla pohľadu na problém klienta a k uvoľneniu napätia. Zmiernenie psychickej záťaže a stavov úzkosti vedie tiež k ovplyvneniu ťažkostí somatických.²⁰⁸ Ďalším prínosom je oblasť neverbálnej komunikácie. Produkt výtvarnej tvorby v sebe nesie rôzne posolstvá a umožňuje klientovi hmatateľne vyjadriť aj tie najhlbšie myšlienky a pocity.²⁰⁹ Výtvarnú činnosť môžeme chápať ako „nevedomelú produkciu významov“. Na rozdiel od verbálnej komunikácie, kde informácie podávame vedome a zámerne, expresívnou produkciou vyjadrujeme i nevedomelé. V priebehu arteterapie dochádza k prepojeniu toho, čo tvorca cíti a toho, čo tvorí. Toto prepojenie vo výsledku môže odhaliť vnútornú tvár človeka, ktorá mu bola doposiaľ skrytá, a tým mu poskytne nové poznanie seba samého. Vytvorením kontaktu s nevedomými zložkami duševného života má klient možnosť komunikovať so svojim vnútrom, sám seba lepšie porozumieť a naučiť sa zachádzať

²⁰⁵ Porov. ŠICKOVÁ-FABRICI, J. *Základy arteterapie*. Praha: Portál, 2008.

²⁰⁶ Porov. CAMPBELLOVÁ, J. *Techniky arteterapie ve výchově, sociální práci a klinické praxi*. Praha: Portál, 1998.

²⁰⁷ Porov. LIEBMANN, M. *Skupinová arteterapie. Nápady, témata a cvičení pro skupinovou výtvarnou práci*. Praha: Portál, 2010.

²⁰⁸ Porov. LHOTOVÁ, M. *Proměny výtvarné tvorby v arteterapii*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 2010.

²⁰⁹ Porov. ŠICKOVÁ-FABRICI, J. *Základy arteterapie*. Praha: Portál, 2008.

so svojimi ťažkosťami.²¹⁰ Arteterapia umožňuje diagnostiku, odčítať postavenie klienta v rodine či spoločnosti, poznať emocionálnu stránku klienta, cieleným výtvarno-metodickým vedením je možné rôzne patológie korigovať, je možné tiež pracovať na zmene sebachápania jednotlivca a na jeho začlenení do spoločnosti, tiež umožňuje bezpečne pracovať na spracovaní traumatických zážitkov.²¹¹

Vybrané arteterapeutické techniky

V tejto časti ponúkame výber niekoľkých arteterapeutických techník vhodných v rámci individuálnej aj skupinovej supervízie.²¹²

V rámci individuálnej supervízie to môžu byť nasledujúce techniky:

- **Emócie**

Na čistý biely papier si nakreslite veľký kruh, ktorý bude predstavovať graf. Rozdeľte si ho na toľko častí a na tak veľké, aké emócie vnímate. Každú emóciu priradte nejakú farbu.

- **Momentálna nálada**

Namaľujte obraz svojej momentálnej nálady alebo pocitu. Použite značky, tvary, farby, ktoré by predstavovali vaše momentálne stavy.

- **Inštitúcia**

Nakreslite svoju inštitúciu a seba v nej. Nakreslite, ako vidíte samého seba vo vašej práci, ako vás vidia ostatní a ako by ste chceli, aby vás videli.

- **Pohár**

Nakreslite pohár a vyznačte, pokiaľ sa vaše vnútro cíti naplnené v rámci vašej práce. Prázdna časť pohára vyjadruje vnútornú prázdnotu. Na ľavej časti výkresu vymenujte to, čo vám z pohára ubera životnú šťavu či chuť pracovať, na pravej časti vyznačte to, čo vám dodáva silu a prilieva chuť do práce. Takýmto videním faktorov, ktoré pôsobia úbytok síl a zároveň faktorov, ktoré silu dodávajú, má supervidovaný možnosť vnímať pohyb od slabosti k sile a tiež si viac uvedomiť, že môže sám sebe pomôcť „prilieváním“ si zdrojových zážitkov do vlastného vnútra.

V rámci skupinovej supervízie to môžu byť nasledujúce techniky:

- **Problém**

Vyobrazte nejaký aktuálny problém, zvlášť ak pretrváva dlhodobo alebo sa vám vracia. Potom vytvorte druhý obrázok alebo koláž, ako si predstavujete vyriešenie problému.

- **Portréty**

Vytvorí sa dvojice kolegov. Každý z dvojice nakreslí najprv svoj autoportrét. Potom nakreslí portrét kolegu.

- **Kreatívna zmena**

V skupinovom obraze zobrazte, čo vám vadí na vašej inštitúcii. Potom na obraze znázorníte, ako by sa veci dali zmeniť.

- **Skupinový symbol**

²¹⁰ Porov. SLAVÍK, J. (ed.). *Současná arteterapie v České republice a v zahraničí*. Praha: Univerzita Karlova, 2000.

²¹¹ Porov. KOPTA, P. Arteterapie v rodině. In *Komplexná starostlivosť o dieťa v školskom prostredí. Zborník príspevkov z medzinárodnej arteterapeutickej konferencie*. Bratislava: OZ Artea, 2014.

²¹² Arteterapeutické techniky sú čerpané z kníh: LIEBMANN, M. *Skupinová arteterapie. Nápady, témata a cvičení pro skupinovou výtvarnou práci*. Praha: Portál, 2010. ŠICKOVÁ-FABRICI, J. *Základy arteterapie*. Praha: Portál, 2008. KUBINOVÁ, L. Na zdroje zamerané poradenstvo inšpirované stacionárnou terapiou psychiatrických pacientov. In *Skupinová arteterapia v pedagogicko-psychologickom poradenstve a prevencii. Zborník príspevkov z medzinárodnej arteterapeutickej konferencie*. Bratislava: OZ Artea, 2015. Pričom niektoré boli pozmenené a prispôbené pre supervíziu.

Skupina kolegov vytvára a maľuje symbol, ktorý ich ako celok vystihuje.

- **Skupinové metaforické portréty**

Nakreslite váš pracovný kolektív ako zvieratá a pripojte k nim aj pozadie.

- **Vzťahy**

Aktivita umožňuje skúmať rôzne druhy správania vo vzťahu. Vytvoria sa dvojice, každý z dvojice má farbičku inej farby. Medzi nimi je čistý biely papier. Každý dostane na papieriku napísanú inštrukciu, ako sa má správať. Znenie inštrukcie si necháva pre seba. Príklady inštrukcií pre dvojice:

A: Krúž farbičkou po papieri a snaž sa dostať čo najďalej od svojho kolegu.

B: Snaž sa zostať v čo najväčšej blízkosti svojho kolegu.

A: Zostaň na mieste.

B: Snaž sa o to, aby tvoj kolega pohlol farbičkou.

A: Zabráň tvojmu kolegovi, aby kreslil na papier (bez použitia fyzickej sily).

B: Načmáraj toho na papier čo najviac.

A: Čmáraj si, čo ťa napadne a nestaraj sa o druhého.

B: Opakuj všetko, čo tvoj kolega robí.

A: Správaj sa tak, akoby bol celý papier tvoj.

B: Správaj sa tak, akoby bol celý papier tvoj.

A: Stráž so voju polovicu papiera.

B: Snaž sa využiť celý papier.

ZÁVER

Arteterapia môže byť nápomocná aj v rámci supervízie. Pomáha supervidovanému lepšie sa vyznať vo svojich emóciách, identifikovať príčiny problému, hľadať možnosti riešenia. V rámci skupinových supervízií podporuje tímovosť, kooperáciu a spoločné riešenie problému.

Existuje mnoho arteterapeutických techník, ktoré supervízori môžu využívať s ohľadom na individuálne potreby supervidovaného či skupinových potrieb supervidovaného kolektívu. Arteterapia má významné prínosy, ktoré pomáhajú zefektívniť supervízny proces.

Je dobré, ak supervízor pozná arteterapeutické techniky a dokáže ich adekvátne implementovať do supervízneho procesu.

Zoznam použitej literatúry

CAMPBELLOVÁ, J. Techniky arteterapie ve výchově, sociální práci a klinické praxi. Praha: Portál, 1998. 200 s. ISBN 80-7178-204-1.

KOPTA, P. Arteterapie v rodině. In Komplexná starostlivosť o dieťa v školskom prostredí. Zborník príspevkov z medzinárodnej arteterapeutickej konferencie. Bratislava: OZ Artea, 2014. s. 69-87.

KUBINOVÁ, L. Na zdroje zamerané poradenstvo inšpirované stacionárnou terapiou psychiatrických pacientov. In Skupinová arteterapia v pedagogicko-psychologickom poradenstve a prevencii. Zborník príspevkov z medzinárodnej arteterapeutickej konferencie. Bratislava: OZ Artea, 2015. s. 28-36. ISBN 978-80-972273-0-2.

KUZYŠIN, B. Úvod do expresívnych a činnostných terapií. Prešov: Vydavateľstvo Prešovskej univerzity, 2024. 70 s. ISBN 978-80-555-3265-3.

LHOTOVÁ, M. Proměny výtvarné tvorby v arteterapii. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 2010. 199 s. ISBN 978-80-7394-209-0.

LIEBMANN, M. Skupinová arteterapie. Nápady, témata a cvičení pro skupinovou výtvarnou práci. Praha: Portál, 2010. 280 s. ISBN 978-80-7367-729-9.

SEJČOVÁ, Ľ. Arteterapeutické techniky v poradenstve. Bratislava: Univerzita Komenského, 2015. 219 s. ISBN 978-80-223-3769-4.

SCHAVEL, M. – KUZYŠIN, B. Teória a prax supervízie. Sumarizačno-teoretické a systémovo-analytické kontexty slovenského aplikačného prostredia. Prešov: Vydavateľstvo Prešovskej univerzity, 2023. 199 s. ISBN 978-80-555-3133-5.

SCHAVEL, M. – TOMKA, M. Základy supervízie a supervízia v praktickej výučbe v sociálnej práci. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2010. 193 s. ISBN 978-80-89271-87-0.

SLAVÍK, J. (ed.). Současná arteterapie v České republice a v zahraničí. Praha: Univerzita Karlova, 2000. 200 s. ISBN 80-7290-004-8.

ŠICKOVÁ-FABRICI, J. Základy arteterapie. Praha: Portál, 2008. 176 s. ISBN 978-80-7367-408-3.

ŠICKOVÁ, J. Arteterapia v kontexte špeciálnej pedagogiky (dizertačná práca). Praha: Univerzita Karlova, 2006. 209 s.

VASKA, L. – BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, A. – VRŤOVÁ, J. Modely supervízie organizácie – výskumné reflexie. Banská Bystrica: Belianum, 2020. 166 s. ISBN 978-80-557-1807-1.

Kontakt na autorku

PhDr. Michaela Šul'ová, PhD.
Katolícka univerzita v Ružomberku
Teologická fakulta
Katedra spoločenských vied
Hlavná 89, Košice
michaela.sulova@ku.sk

SUPERVÍZIA PRE PRACUJÚCE A ŠTUDUJÚCE RÓMSKE ŽENY A DIEVČATÁ V JAROVNICIACH

SUPERVISION FOR WORKING AND STUDYING ROMA WOMEN AND GIRLS IN
JAROVNICE

Zábavová Silvia

ABSTRAKT

Supervízia podľa viacerých autorov zahŕňa oblasti pomáhajúcich profesií bez rozdielu veku, pohlavia, rasy či inej príslušnosti a pojednáva o tom aj etický kódex. Supervízia rómskych pracujúcich žien nie je bežnou skupinou v supervíziách zariadení sociálnych služieb a sociálno-právnej ochrany, preto špecifiká prístupu opísané v príspevku môžu byť prínosom pre odbornú komunitu supervízorov.

Kľúčové slová: Supervízia. Vzdelávanie. Služby. Rómske ženy.

ABSTRACT

Supervision, according to various authors, encompasses areas of helping professions without regard to age, gender, race, or other affiliations, and this is also addressed by the ethical code. The supervision of Romani working women is not a common group in the supervision of social services and social-legal protection institutions, therefore the specific approaches described in this paper may be beneficial for the professional community of supervisors.

Keywords: Supervision. Education. Services. Romani women.

Východiská našej supervízie

- Supervízori **nepriamo ovplyvňujú služby**, ktoré sú klientovi poskytované priamo supervidovaným²¹³.
- Supervízia: poradenská metóda využívaná **pre zabezpečenie a zvýšenie** kvality profesijnej činnosti, respektíve **kompetencie sociálnych pracovníkov**²¹⁴.

Vytvára predpoklady a podmienky pre profesionálny rozvoj, vzdelávanie a odborný rast zamestnancov v pomáhajúcich profesiách, pričom zároveň **služí aj ako prostriedok sebapoznania v prospech skvalitnenia práce s ľuďmi**²¹⁵.

rola supervízora môže byť výchovná, podporná, rozvojová a zameraná na činnosť²¹⁶

pričom podporná funkcia zahŕňa emocionálnu oporu a podporu v pracovných ťažkostiach u nás aj v ťažkostiach pri vzdelávaní sa²¹⁷.

²¹³ Schavel, a kol. 2013b, s. 10

²¹⁴ Oláh, Schavel et al., 2009, s. 127

²¹⁵ Schavel, Tomka, 2010, s. 14

²¹⁶ In: Mátel, Roman, 2010

²¹⁷ Shulman, In: Edwards et al., 2004

Model supervízie založenej na vzťahu. Supervízia, podobne ako poradenstvo a terapia, je procesom spoluvytváraným v rámci vzťahu²¹⁸. Dôležitosť „kontextu pozitívnych vzťahov“ zdôrazňoval aj Kadushin²¹⁹.

„Zo skúsenosti aj z výskumných štúdií (Hanákovéj, Krcizeka a Kühla je jasné, že v supervízii, ktorá sa deje v organizáciách, je neustále prítomný skrytý vplyv danej organizácie („neviditeľného klienta“), kde sa superviduje, čo môže byť u jednotlivcov, alebo v skupine zdrojom stresu. Skrytý vplyv sa obvykle sprostredkuje prostredníctvom hodnôt, presvedčení a správania významných osôb organizácie a možno ho vyjadriť pojmom organizačná kultúra²²⁰.

„Taylor zistil, že emocionálne inteligentní jednotlivci lepšie zvládajú životné výzvy a pracovný stres, čo vedie k lepšiemu fyzickému a psychickému zdraviu. U nás je to prostredie nielen rómskej komunity, ale aj fajty a v nej rómskej famílie, či životné hodnoty romipenu/rómstva (základného kultúrneho vzoru, ktorý určuje spôsob života) v konfrontácii s prostredím majority – prostredím organizácie, školy.



Zdroj: autorka práce a účastníčky supervízie, výskumu

²¹⁸ Hawkins, Shohet, 2004, s. 44

²¹⁹ Kadushin, 1976, s. 21

²²⁰ In: Hunyadiová, 2019

ŠTIPENDISTI 2024/25



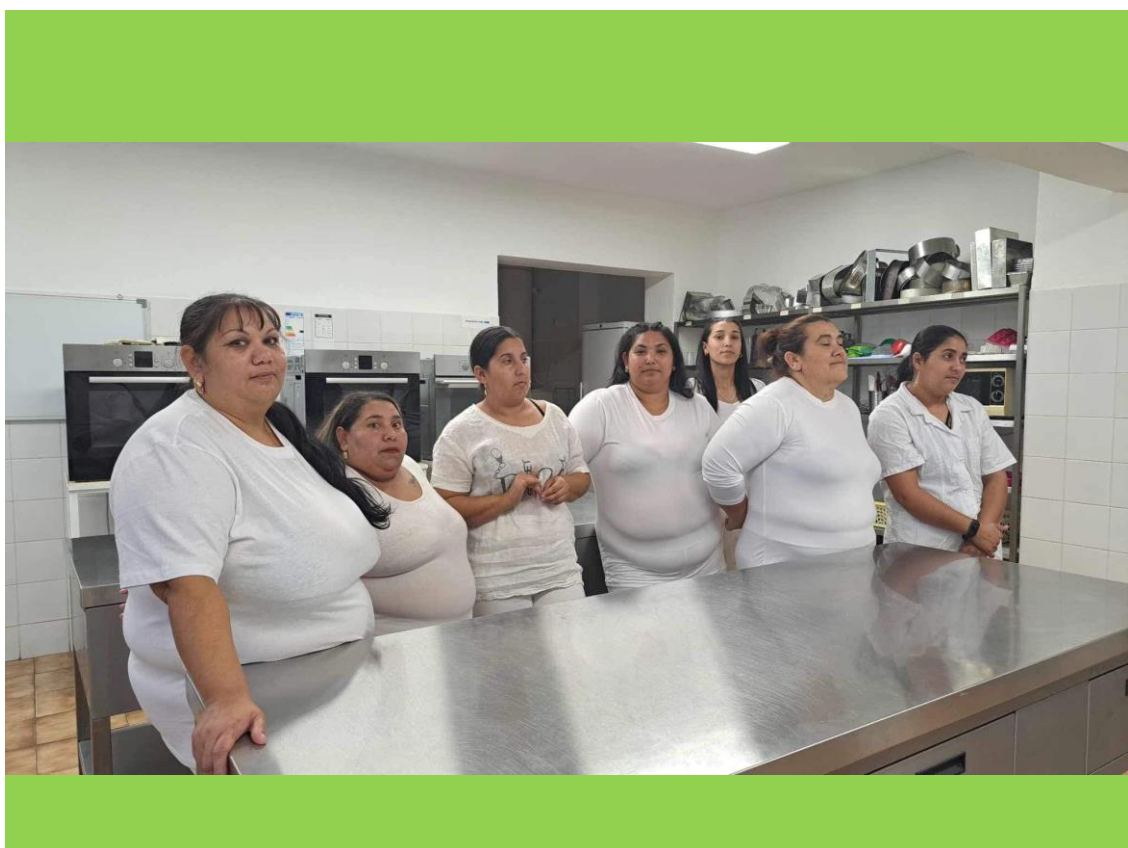
Zdroj: autorka práce



Zdroj: autorka práce



Zdroj: autorka práce



Zdroj: autorka práce

Štatistika

Sabinov – október 2024:

2073 nezamestnaných žien od 16 rokov

- z toho na vzdelávaní, OČR, abs. praxi, či PUPN 507 (nedisponibilní),
menej ako 25 r. – 324 žien,

25 – 54 r. – 1502 žien,

55 a viac – 202 žien (z toho viac ako 60 r. – 72 žien)

Jarovnice k 29.11.2024:

spolu 8272 obyvateľov, z toho 7593 Rómov

od 0-18 rokov 1920 dievčat/žien

Od 18 vyššie 1842 žien

Spolu 3762 žien a 3831 mužov

Dôležité aspekty v našej supervízii

Nechat' vyrozprávať sa, nechat' prejavíť emócie – nehodnotiť, nekomentovať

Vedieť čítať a písať s porozumením

Parafrázovanie a precízna spätná väzba

Empatia a partnerská, ľudská a trpezlivá komunikácia spojená s prirodzenou autoritou

Detailné vysvetľovanie pojmov, úmyslov

Učenie prostredníctvom príkladov z praxe, modelových situácií, zážitkové učenie.

Zistenia

Slabé sebaaprezenčné a orientačné schopnosti.

Nedostatočné sebaopoznanie a rezervy v komunikácii.

Nedôvera v seba, nedôvera v okolie, neistota.

Problém so slovenským jazykom – obmedzená slovná zásoba, slabé čítanie a písanie s porozumením.

Obmedzená výchova a vzdelávanie.

Telefonická komunikácia na slabšej úrovni.

Neefektívne využívaný voľný čas a neefektívne hospodárenie v domácnosti.

Použitá literatúra

HUNYADIOVÁ, S. 2019. *Aplikačné reflexie supervízií. Teoretické východiská a techniky*. Nova Sandec. Nowy Sącz. ISBN 978-83-65196-40-8

HAWKINS, P., SHOHET, R. 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha : Portál, 202 s. ISBN 80-7178-715-9

JANKURA, R., HALAJ, M. 2019. *Definitions and specifics of safety culture in an organization*. Dostupné na: <https://www.researchgate.net/publication/361334035>

KUBUŠOVÁ,B., FABIÁN,A. .2018. *Význam spirituality vo vzťahu ku pracovnej spokojnosti a syndrómu vyhorenia sociálnych pracovníkov*. Filozofická fakulta UPJŠ v Košiciach, DOKTORANDSKÉ MISCELANEÁ 3 Zborník príspevkov. 2016 s. 78 ISBN 978-80-8152-397-7

LEŠKOVÁ, L. 2020. *Intervention of a social worker of a social and legal protection authority of children and social guardianship in Slovakia*. 1. vyd. Dublin: International scientific board of catholic researchers and teachers in Ireland, 2020. 90 s. ISBN 978-1-9162020-5-4.

MÁTEL, A., KUZYŠIN, B., SCHAVEL, M. 2018. *Skúsenosti a názory na celoživotné vzdelávanie sociálnych pracovníkov (Slovensko-česká perspektíva)*. Další vzdělávání sociálních pracovníků a zaměstnávání mladých lidí. Sborník z mezinárodní vědecké konference. Příbram: Ústav sv. Jana N. Neumanna, VŠZaSP sv. Alžbety Bratislava, s. 6 – 21. ISBN 978-80-88206-10-1.

NOVÁ,M. 2018. *Otázka vzťahu spirituality a sociálnej práce*. In: Zborník IV. Medzinárodnej vedeckej konferencie „Spôsoby prepojenia systému sociálnych služieb a zdravotnej starostlivosti na úrovni komunitných a pobytových služieb regionálneho charakteru“ ISBN: 83-89884 - 02 - X EAN: 838988402X s. 241-248

SCHAVEL, M. a kol. 2010. *Supervízia a jej využitie v sociálnej praxi*. 1. vyd., Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, n. o. , 2010. 81 s. ISBN 978-80-89271-79-5.

SCHAVEL,M. HUNYADIOVÁ,S., KUZYŠIN,B. 2013. *Supervízia v sociálnej práci*. Bratislava. ISBN 978-80-971445-0-0

Kontakt na autorku

Mgr. et Mgr. Silvia Zábavová, PhD.

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety

Ústav bl. Z. J. Mallu

Hlavná 89, 040 01 Košice

E-mail szabavova@gmail.com

HUNYADIVÁ,S., BUJDOVÁ, N., LEŠKOVÁ,L. 2025.

SUPERVÍZNE DNI 2024

Vydala: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave, n.o.
Bratislava 2025
Vydanie: prvé
Počet strán: 147

ISBN 978 – 80 – 8132 – 303 - 4

EAN 9788081323034