

Přínos supervize pro zkvalitnění kompetencí sociálního pracovníka ve specializovaném poradenském centru pro ženy a děti zažívající násilí

Bc. Veronika Gimecká

Diplomová práce
2022



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

*** nascannované zadání s. 1 ***

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Veronika Gimecká**
Osobní číslo: **H20061**
Studijní program: **N0111A190013 Sociální pedagogika**
Forma studia: **Kombinovaná**
Téma práce: **Přínos supervize pro zkvalitnění kompetencí sociálního pracovníka ve specializovaném poradenském centru pro ženy a děti zažívající násilí**

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti supervize, krizového poradenství a sociální práce.
Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.
Realizace kvalitativního výzkumu formou hloubkového rozhovoru.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

*** nascannované zadání s. 2 ***

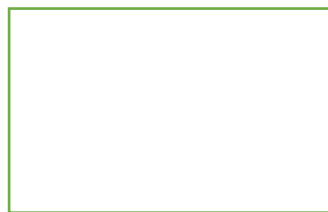
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**
Jazyk zpracování: **Slovenština**

Seznam doporučené literatury:

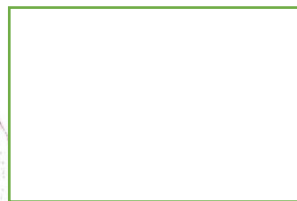
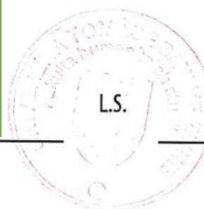
- DUPRE, Madelaine, et al., 2014. Supervision Experiences of Professional Counselors Providing Crisis Counseling: Counselor Education & Supervision. ISSN 1556-6978.
SCHAVEL, Milan, et al., 2010. Supervízia a jej využitie v sociálnej práci. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, n.o. ISBN 978-80-892-7179-5.
ŠVAŘÍČEK, Roman, ŠEĎOVÁ, Klára, et al., 2007. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
VÁVROVÁ, Soňa, 2012. Doprovázení v pomáhajících profesích. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0087-1.
ZÁBORCOVÁ, Milada, 2017. Jak projít životními krizemi k životním výhrám. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0450-5.

Vedoucí diplomové práce: **doc. PhDr. Lenka Haburajová Ilavská, PhD.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **12. ledna 2022**
Termín odevzdání diplomové práce: **22. dubna 2022**



Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 12. ledna 2022

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo - diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval(a) samostatně a použitou literaturu jsem citoval(a). V případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor.

Ve Zlíně ..

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách) ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací;

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlédnutí veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno v místě pracoviště

*** naskenované Prohlášení str. 2 ***

vyšoké školy kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, o pisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo)

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odkipírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněným zájmem školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které é na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Práca je zameraná na prínos supervízie pre skvalitnenie kompetencií sociálnych pracovníkov v špecializovaných poradenských centrách pre ženy a deti zažívajúce násilie. V teoretickej časti približujeme čo formuje sociálneho pracovníka a jeho kompetencie a venujeme sa kríze. Uvádzame zoznam základných pojmov z oblasti supervízie a možné riziká, s ktorými sa v priebehu supervízie stretávame. Záverečná kapitola je zameraná na ukotvenie supervízie v zákone, na osobnosť supervízora a tiež najčastejšie riziká, ktoré s touto profesiou súvisia a ktorými je možné supervíziou účinne predchádzať.

Praktická časť je zameraná na zmapovanie prínosu supervízie pre skvalitnenie kompetencií očami pracovníkov v sociálnych službách, ktorí sa venujú starostlivosti o ženy a deti zažívajúce násilie. Kvalitatívny prístup je použitý pri metóde analýzy zakotvenej teórie. Metódou zberu dát je rozhovor. V praktickej časti predkladáme popis vykonaného výskumu a taktiež výsledky tohto výskumu.

Kľúčové slová: supervízia, prínos, kompetencie, sociálny pracovník, špecializované poradenské centrum, násilie

ABSTRACT

The work is focused on the contribution of supervision to the improvement of the competences of a social workers in a specialized counseling centers for women and children experiencing violence. In the theoretical part we describe what shapes the social worker and his competences and we also deal with the crisis. We present a list of basic concepts in the field of supervision and possible risks that we encounter during supervision. The final chapter focuses on the anchoring of supervision in law, the personality of the supervisor and also the most common risks associated with this profession and which can be effectively prevented by supervision.

The practical part is focused on mapping the benefits of supervision to improve the competences through the eyes of social workers who care for women and children experiencing violence. The qualitative approach is used with the method of analysis of grounded theory. The method of data collection is an interview. We present a description of the research with the results of this research.

Keywords: supervision, contribution, competence, social worker, specialized counseling center, violence

“Přesto jsme v krizích vždy znovu vystavováni výzvě, volání života, abychom se nově orientovali ve svých vnitřních možnostech, abychom byli schopni kompetentněji řešit své vnější problémy.”

Verena Kastová

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	11
I TEORETICKÁ ČASŤ	13
1 SOCIÁLNY PRACOVNÍK	14
1.1 KOMPETENCIE SOCIÁLNEHO PRACOVNÍKA	14
2 NÁROČNÉ ŽIVOTNÉ SITUÁCIE A KRÍZA.....	19
2.1 FILOZOFICKE ZÁKLADY VNÍMANIA KRÍZY	20
2.2 KRÍZA V PSYCHOLÓGII.....	21
2.3 ZVLÁDANIE NÁROČNÝCH ŽIVOTNÝCH SITUÁCIÍ A KRÍZY	22
3 SUPERVÍZIA	25
3.1 DEFINÍCIA SUPERVÍZIE.....	25
3.2 FUNKCIE A CIELE SUPERVÍZIE	26
3.3 DRUHY SUPERVÍZIE	28
3.4 TYPOLÓGIE SUPERVÍZIE.....	28
3.4.1 Individuálna supervízia	28
3.4.2 Skupinová supervízia	29
3.4.3 Tímová supervízia	29
3.5 RIZIKÁ V SUPERVÍZII	30
4 SUPERVÍZIA V SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH	32
4.1 UKOTVENIE V ZÁKONE.....	32
4.2 ŠPECIALIZOVANÉ PORADENSKÉ CENTRUM PRE ŽENY A DETI ZAŽÍVAJÚCE NÁSILIE.....	33
4.2.1 OZ Pomoc rodine, Michalovce (SR).....	33
4.2.2 OZ Hana, Spišská Nová Ves (SR)	34
4.3 RIZIKÁ PRÁCE V POMÁHAJÚCICH PROFESIÁCH.....	36
4.3.1 Syndróm vyhorenia	36
5 SUPERVÍZOR.....	38
5.1 OSOBNOSŤ SUPERVÍZORA	38
II PRAKTICKÁ ČASŤ	40
6 METODOLÓGIA VÝSKUMU	41
6.1 CIEĽ VÝSKUMU	41
6.1.1 Čiastočný cieľ.....	41
6.2 VÝSKUMNÝ PROBLÉM	41
6.3 VÝSKUMNÉ OTÁZKY.....	41
6.4 VÝSKUMNÁ STRATÉGIA A PRÍSTUP	42
6.5 CHARAKTERISTIKA VÝSKUMNEJ VZORKY A VÝSKUMNÉHO SÚBORU.....	42

6.6	TECHNIKA ZBERU DÁT.....	44
6.7	SPÔSOB SPRACOVANIA DÁT.....	44
6.8	VYHODNOTENIE DÁT.....	45
7	ZÁVER PRAKTICKEJ ČASTI.....	56
7.1	SLABÉ STRÁNKY VÝSKUMU.....	57
	ZÁVER	58
7.2	ODPORUČENIE	59
	ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY.....	61
	ZOZNAM OBRÁZKOV	63
	ZOZNAM TABULIEK	64
	ZOZNAM PRÍLOH.....	65

ÚVOD

Téma supervízie ma zaujala už počas štúdia, kedy sme sa jej venovali po teoretickej stránke. Vďaka koronakríze a odporúčaní fakulty zväžiť dobrovoľnícku prácu počas tohto obdobia, som sa prihlásila do NO Progresfem v Poprade, ktorá sa zaberá témou násilia na ženách. V tejto organizácii som následne vykonávala aj študentskú prax. Vďaka týmto okolnostiam a môjmu nadšeniu popri práci v zariadení, mi bola ponúknutá práca na plný úväzok po dokončení štúdia. Vďaka nadobudnutým skúsenostiam v praxi počas tejto doby, som si však kládla otázku, či budem schopná a dostatočne kompetentná pre vykonávanie tejto profesie. Mala som obavy, ako zvládnem aplikovať nadobudnuté teoretické znalosti do praxe, a zároveň, či sa budem vedieť vyhnúť rizikám práce v tejto oblasti. Zaujímalo ma, či mi hlbší vhl'ad do supervízie môže dať odpovede na moje otázky.

Psychológ je dobrý vtedy, ak sám navštevuje psychológa. Preto dáva zmysel, že aj v iných odvetviach je výhodné mať možnosť prizvať si ku svojej práci človeka, ktorý vidí veci z nadhl'adu. "Pohl'ad z hora" je priamym prekladom slova supervízia, teda latinsky super videre. Nezriedka tento pojem evokuje kontrolu a dohl'ad, avšak ústredným záujmom v sociálnej práci je záujem o klienta. Supervízia sa v sociálnej práci zväčša chápe ako poradenská metóda využívaná pre zabezpečenie a zvýšenie kvality profesijnej činnosti, respektíve kompetencie sociálnych pracovníkov (Oláh, Schavel et al., 2009, s. 127). Ona vytvára predpoklady a podmienky pre profesionálny rozvoj, vzdelávanie a odborný rast zamestnancov v pomáhajúcich profesiách, pričom zároveň slúži aj ako prostriedok sebaopoznania v prospech skvalitnenia práce s ľuďmi (Schavel, Tomka, 2010, s. 14).

V teoretickej časti sa najskôr zaoberáme kompetenciami sociálneho pracovníka, zvládaniu náročných životných situácií a krízy z dôvodu návaznosti na špecializáciu skúmaných poradenských centier ale taktiež v závislosti na skutočnosť, že sám pracovník v pomáhajúcich profesiách, ktorý je dlhodobo vystavený stresu a nadmernej záťaži sa môže ocitnúť v kríze a je ohrozený vznikom syndrómu vyhorenia. Následne popisujeme rôzne definície supervízie, jej funkcie a ciele, druhy a typológie, ale taktiež sa venujeme aj rizikám, s ktorými sa počas procesu supervízie môžeme stretnúť. V ďalšej kapitole sa zameriavame na supervíziu v sociálnych službách, a to akým spôsobom je ukotvená v zákone, popisujeme hlavné zameranie a súčasné aktivity konkrétnych špecializovaných poradenských centier pre ženy a deti zažívajúce násilie, ktoré budú súčasťou výskumu a zároveň spomíname riziká práce v pomáhajúcich profesiách. V poslednej kapitole sa

zaoberáme osobnosťou supervízora. Túto štruktúru sme vybrali z toho dôvodu, že je dôležitou súčasťou porozumenia pre praktickú časť diplomovej práce.

Naším cieľom praktickej časti je zistiť pomocou hĺbkových rozhovorov, či má supervízia prínos pre skvalitnenie kompetencií sociálnych pracovníkov v konkrétnych špecializovaných poradenských centrách pre ženy a deti zažívajúce násilie, aký má prínos a čo ho ovplyvňuje.

Práca by mohla byť prínosom minimálne pre sociálnych pracovníkov, ktorí sa zúčastnili výskumu práve vďaka otázkam, na základe ktorých si mohli uvedomiť a zreflektovať, či a aký prínos má pre nich supervízia. Zároveň by som odporučila prečítať si túto prácu všetkým organizáciám alebo zariadeniam, ktoré sa na supervízii nezúčastňujú, a priviedla ich tak možno k zamysleniu, či im ich rozhodnutie stojí za ohrozenie, ktorému sa dobrovoľne vystavujú.

I. TEORETICKÁ ČASŤ

1 SOCIÁLNY PRACOVNÍK

1.1 Kompetencie sociálneho pracovníka

Kompetencie každého sociálneho pracovníka pri riešení krízových situácií sú vymedzené náplňou práce, kde je definovaný podrobný opis jeho pracovných činností a ich obsah.

Proces nadobúdania konkrétnych profesionálnych znakov (osobných vlastností, zručností, vedomostí) je možné chápať ako profesionalizáciu sociálnych pracovníkov. Tie sú potrebné a nevyhnutné na odborný a profesionálny výkon práce sociálneho pracovníka s klientom. Nadobudnutie profesionálnych znakov je vnímané ako konečný stav, vďaka ktorému sociálneho pracovníka môžeme označiť ako profesionála. Zdokonaľovanie systému vzdelávania sociálnych pracovníkov je jednoznačne základnou podmienkou profesionalizácie (Hudecová, 2009). Závisí však nie len na vlastnej iniciatíve sociálnych pracovníkov, ale aj na ich ochote rozširovať si svoje odborné vedomosti a zručnosti počas ich celého obdobia vykonávania tejto náročnej a dôležitej profesie. Aj ich prístup teda určuje mieru profesionality ich práce.

Kompetencie sa teda vzťahujú aj k súboru správania, ktorým musí človek disponovať, aby svoju prácu vykonával kompetentne. Napriek rozličným názorom jednotlivých autorov na kompetencie sa však väčšina zhodne, že pojem kompetencia sa úzko spája práve s kvalitným, dobrým, želateľným, vynikajúcim alebo efektívnym výkonom. Existujúce definície možno rozčleniť na základe ich orientácie do troch základných kategórií: definície orientované na pracovníka: „schopnosť a ochota plniť pracovné úlohy“ (Burgoyne, 1998); „základné schopnosti a spôsobilosti k dobrému výkonu práce“ (Furnham, 1990); „všetky k práci sa vzťahujúce osobnostné rysy, vedomosti, zručnosti a hodnoty, ktoré človeka podnecujú k tomu, aby robil svoju prácu dobre“ (Roberts, 1990); „zásadné charakteristiky človeka, ktoré vedú k efektívnemu alebo vynikajúcemu výkonu“ (Mansfield, 1999), definície orientované na prácu: „kompetencia ako schopnosť vykonávať činnosti v zamestnaní.“ (Nordhauga, Gronhauga, 1994), multidimenzionálne definície: „schopnosť aplikovať vedomosti a porozumenie, praktické a kognitívne schopnosti k dosiahnutiu výkonu požadovaného štandardom“ (Mlčák, Z., 2005).

Z pohľadu rozhodujúcich pracovných oblastí, v ktorých sa najviac uplatňujú profesijné kompetencie v sociálnej práci, je možné ich rozdeliť na tri veľké skupiny: kompetencie vo vzťahu ku klientom (jednotlivci, skupiny, komunity, spoločnosť), kompetencie vo vzťahu k pracovnej organizácii a pracovnému tímu, kompetencie vo vzťahu k systému sociálnych

služieb. (Mlčák, 2005) My sa v tejto práci budeme zaoberať všetkými skupinami kompetencií, a skúmať, aký prínos má supervízia na ich skvalitnenie.

Keďže sociálna práca je predovšetkým prácou s ľuďmi, jej najdôležitejším faktorom je osobnosť sociálneho pracovníka. Sociálna práca ako profesia kumuluje viaceré profesiové roly, čo môžeme označiť ako interdisciplinaritu osobnosti sociálneho pracovníka. Na základe syntézy názorov viacerých odborníkov, napr. Řezníček (1994), Matulayová (1997), Žiaková (1998), ktorí sa zaoberali špecifikovaním role sociálneho pracovníka a doplnením o špecifiká sociálnej práce v našich podmienkach, je možné k základným profesijným rolám sociálneho pracovníka zaradiť rolu administrátora, poradcu, terapeuta, pedagóga, psychológa, manažéra a vedca. Každá z týchto rolí si vyžaduje špecifické profesijné kompetencie.

Kompetencie sú dynamickým fenoménom, ktorý sa mení s vývojom spoločnosti, so zavádzaním nových technológií a rastúcimi požiadavkami trhu. Z tohto dôvodu sa „dôležitosť niektorých kompetencií postupne znižuje, význam iných naopak neočakávane a dramaticky vzrastá a niekedy sa objavujú aj celkom nové kompetencie“ (Mlčák, 2005, s.31). To si vyžaduje neustále prehodnocovanie jednotlivých kompetencií, prípadne ich dopĺňať novými, potrebnými kompetenciami, čo vedie k snahe hľadať, definovať a rozvíjať v ľuďoch také kompetencie, ktoré sú vhodné na riešenie rôznych nepredvídateľných problémov. Práve tieto kompetencie môžu veľmi napomôcť úspešne sa vyrovnáť s rýchlymi zmenami či už v práci, v osobnom alebo spoločenskom živote. Takéto kompetencie sa nazývajú kľúčové kompetencie (Turek, 2003, s.7). „Kľúčové kompetencie sú také vedomosti, schopnosti a zručnosti, ktoré vyúsťujú v kompetenciu, s pomocou ktorej je možné v danom okamžiku zastávať veľký počet pozícií a funkcií, a ktoré sú vhodné k zvládaniu problémov celej rady väčšinou nepredvídateľne sa meniacich požiadaviek v priebehu života“ (Belz, Siegrist, 2001, s. 174).

Medzi kľúčové kompetencie patria:

- „schopnosť komunikovať a kooperovať – schopnosť vedome komunikovať a aktívne tvorivým spôsobom prispievať v skupinových procesoch,
- riešiť problémy a kreativita – schopnosť poznávať problémy a zodpovedajúcim spôsobom ich tvorivo riešiť,
- samostatnosť a výkonnosť – schopnosť samostatne plánovať, realizovať a kontrolovať priebeh práce a jej výsledky,

- schopnosť prijať zodpovednosť – schopnosť prijať v primeranom rámci spoluzodpovednosť,
- schopnosť premýšľať a učiť sa – schopnosť ďalej rozvíjať proces vlastného učenia a myslieť v súvislostiach a systémovo,
- schopnosť zdôvodňovať a hodnotiť – schopnosť vecne posudzovať a kriticky hodnotiť vlastné, spoločné a cudzie spôsoby práce a výsledky.“ (Belz, Siegrist, 2001, s. 168)

Vyššie spomenuté kompetencie sa navzájom dopĺňajú a prelínajú, čo znamená, že nestoja nezávisle vedľa seba. Vedomosti a zručnosti môžeme považovať za základ kompetencie, zatiaľ čo postoje a hodnoty tvoria nadstavbovú časť. Postoje a hodnoty sú ovplyvňované osobnosťou konkrétneho jednotlivca, sociálnym prostredím, v ktorom žije a ďalšími podmieňujúcimi vplyvmi.

Na základe definovania kľúčových kompetencií pre vysoké školy v odbore Sociálna práca vyplýva, že študent by mal byť po absolvovaní vysokoškolského vzdelávania schopný triediť informácie, vyberať si ich relevantne pre rôzne témy, rovnako ako by si mal vyberať vhodné zdroje informácií. Tiež by po získaní informácií mal byť schopný ich zapracovať a spojiť s už predtým nadobudnutými znalosťami a na ich základe vedieť obhájiť svoj názor aj správanie. V tomto veku by teda už človek mal dokázať prípadné informácie o dôležitosti svojej psychohygieny a rizikách jej nedodržiavania reflektovať a na ich základe svoje správanie meniť (Hudecová, 2010).

Pre účely výskumu sme vybrali týchto 6 kompetencií, ktoré sú rozvetvené ďalej:

1. Schopnosť rozvíjať účinnú komunikáciu

- poskytovať primeraný priestor pre vyjadrenie názorov klientov
- prispôbiť komunikáciu veku klienta, jeho individualite a podmienkam
- nadviazať kontakt, vytvoriť atmosféru dôvery, vhodne neverbálne komunikovať
- motivovať k prekonávaniu prekážok v dosahovaní vlastných cieľov klientov
- rozoznávať zhodné a odlišné hľadiská klientov a rešpektovať ich
- udržiavať vzťah s klientom a jeho okolím a poskytovať vhodnú spätnú väzbu
- uľahčovať komunikáciu medzi klientmi, organizáciami a širším spoločenstvom

2. Schopnosť orientovať sa a plánovať postup

- viest' klienta k porozumeniu dôsledkov rôznych rozhodnutí
- pomáhať objasňovať ciele, zdroje, prekážky a navrhovať možné riešenia
- zbierať a spracovávať informácie z rôznych zdrojov
- viest' primeranú dokumentáciu
- zvažovať spolu s klientmi a ich okolím rôzne možnosti pôsobenia
- rozoznávať rizikové faktory a stanoviť hranice
- orientovať sa v potrebách a možnostiach klientov a ich rodín vo väzbe na okolie
- orientovať sa v legislatívnych, spoločenských a organizačných podmienkach

3. Podporovať a pomáhať k sebestačnosti

- vedieť poskytnúť emocionálnu podporu
- pomáhať ľuďom rozoznávať ich silné stránky
- podporovať zručnosti a schopnosti klienta, ktoré posilňujú sebestačnosť
- chápať odlišnosti menšín, prispievať k odstraňovaniu diskriminácie a útlaku
- vystupovať v záujme klientov, obhajovať ich oprávnené záujmy
- vedieť ľuďom objasniť ich práva a spôsoby ich uplatnenia
- pomáhať klientom vyvíjať kontrolu nad správaním, ktoré ohrozuje ich alebo ich okolie
- pomáhať klientom pri rozhodovaní a uplatnení práv
- zvažovať právo ľudí preberať na seba riziko poškodenia

4. Schopnosť zasahovať a poskytovať služby

- pomáhať zvládať konflikt, napätie a stres klientov a ich okolia
- poskytovať pomoc a službu v súlade s dohodnutým postupom
- pripraviť vhodné podmienky pre správne odpútanie klienta pri ukončení služieb
- poznať možnosti a metódy poskytovania služieb a intervencie
- zapájať do programov, ktoré zlepšujú sociálne podmienky života ľudí
- pravidelne hodnotiť meniacu sa situáciu a účinnosť postupu spolu s klientmi

- organizovať poskytovanie pomoci a služieb z rôznych zdrojov
- aktívne čeliť správaniu, ktoré vytvára riziko a ohrozuje klienta alebo okolie
- vytvárať priaznivé okolnosti pre prijatie služby a adaptácie na ňu

5. Schopnosť prispievať k práci organizácie

- účinne komunikovať a spolupracovať s kolegami a inými pracovníkmi
- vedieť nájsť vlastné miesto a reflektovať vlastný prínos pri práci v tíme
- jednať v súlade s právami klientov, pravidlami organizácie a etikou sociálnej práce
- získavať spätnú väzbu o organizácii a o vlastnej práci od klientov a kolegov
- podieľať sa na kritickom hodnotení práce organizácie, zlepšovať jej kultúru
- poznať dostupné zdroje organizácie, efektívne ich využívať a chápať priority
- rozumieť štruktúre organizácie, jej cieľom, reflektovať pravidlá a režim

6. Schopnosť odborne rásť

- dopĺňať svoje vedomosti a zručnosti v sociálnej práci
- využívať kontakty a výmenu skúseností na seminároch a vzdelávacích akciách
- v spolupráci s druhými kriticky hodnotiť vlastný rozvoj a ďalej sa učiť
- identifikovať u seba aj u druhých negatívne predsudky a prekonávať ich
- vedieť si zorganizovať prácu a dosiahnuť ciele v stanovenom čase
- reflektovať vlastnú úroveň stresu a zvládať ju
- posúdiť riziká spojené s rozhodovaním a prijímať za ne zodpovednosť
- vytvárať pracovné vzťahy s jednotlivcami, organizáciami a odborníkmi
- využívať príležitosti k dosiahnutiu pozitívnych zmien a hľadať nové riešenia
- hľadať teoretické súvislosti a mnohostrannosť možných riešení (Hudecová, 2010).

2 NÁROČNÉ ŽIVOTNÉ SITUÁCIE A KRÍZA

Táto kapitola približuje nie len situáciu klientov sociálnych pracovníkov špecializovaného poradenského centra pre ženy a deti zažívajúce násilie, ale aj situáciu, kedy sa sociálnym pracovníkom nemusí dariť dosahovať vytýčené ciele a môžu byť pre svojich klientov vzorom práve vďaka využitiu supervízie.

Vyzerá, že zúfalstvo je vysoko nákazlivé v porovnaní s inými silnými emóciami, hlavne v terapii s ľuďmi, ktorí trpia viacerými poruchami (Farran et al. 1995, Hanna 2002). Napokon, v takýchto momentoch krízy v práci s ľuďmi, môžu supervízori prispieť k pohode pracovníka aj klienta, ktorá povedie k úspechu v dosahovaní stanovených cieľov. Kríza je bod zvratu, ktorý môže viesť k výsledkom, ktoré nie sú len negatívne a deštruktívne, ale tiež k výsledkom, ktoré sú prekvapivo pozitívne.

Mnoho ľudí v kritických momentoch, špeciálne v krízových situáciách, nedokážu uplatniť svoje bežné mentálne a vzťahové stratégie, hlavne po pocítení dočasného narušenia ich emocionálnej rovnováhy. Môžu zažívať zmätok, úzkosť a pocit katastrofy (Kaplan et al. 1991, Yerushalmi 2010). Práve vtedy, sú však schopní nadviazať na ich osobné, skryté zdroje a múdrosť, ktorá im pomáha úspešne zvládnuť takúto situáciu. V týchto prípadoch dokážu spontánne zmobilizovať nové spôsoby zmysľania o sebe a druhých a priradovať úplne iné významy mentálnemu nastaveniu, v ktorom sa aktuálne nachádzajú. Takýmto spôsobom sa rozšíria ich vhl'ady a vedomosti o sebe a o svete (Koch, 2000). Odstúpenie od známeho, rutinného myslenia a hľadanie nových štýlov uvažovania o klientoch a ich mentálnom nastavení, ktoré vedú k spontánnym, kreatívnym intervenciám, môžu prispieť nie len ich osobnostnému rastu ale môže poslúžiť aj ako model identifikácie pre klientov. Aj v prípade, keď nedokázali uspieť v naplnení naplánovaného cieľa, môžu podporiť klientovu schopnosť odpojiť sa od rutinných, problematických vzorcov myslenia o nich samých a o druhých. Podporí ich to hľadať tiež nové, zaujímavé vzorce, aby neprepadli zúfalstvu, ktoré ohrozuje ich vyliečenie a ich osobnú pohodu.

Treba ale spomenúť aj nástrahu, ktorá sa môže objaviť vďaka tomuto prístupu, a to, že môže slúžiť ako obrana pred ponorením sa do veľmi bolestivých myšlienok a predstáv. V horlivosti pracovníka cítiť sa optimisticky ohľadom klientov, môžu prehliadnuť potenciálne vhl'ady o zážitkoch klientov a terapeutickom procese. Myslím si preto, že udržiavanie rovnováhy medzi pozitívnymi a negatívnymi emóciami u pracovníka aj u klienta je kľúčové (Dupre, 2014).

Kríza je odbornou verejnosťou všeobecne vnímaná ako výzva k existenciálnej zmene, ku zmene kvality či zmyslu života. Slepým miestom, čo sa týka aplikácie do praxe zostáva hlavne praktická vybavenosť pracovníkov pomáhajúcich profesií, ktorých úlohou nie je poskytovanie profesionálnej krízovej pomoci, ale s osobami v kríze sa často stretávajú.

Filozofovia chápu krízu ako obdobie totálneho rozpadu všetkých hodnôt a zmyslu života. V ich ponímaní býva kríza výzvou ku slobodnému hľadaniu nového zmyslu života, odkrývanie autenticity a pravdy bytia. Filozofická kríza býva označovaná ako "existenciálna", na poli pomáhajúcich profesií sa častejšie používa pojem "duševná kríza". Pomáhajúci v praxi väčšinou neoznačujú krízu ako totálny rozpad všetkých hodnôt, aj keď slovné spojenie "ohrozenie existencie" sa používa. V kríze majú riziká aj významný pozitívny potenciál. Rozsah zmien však nutne nemusí byť v zmysle nachádzania nového zmyslu života.

Je potrebné rozlišovať (vzhľadom k poskytovanej intervencii) akútnu psychickú krízu, prípadne neodkladný núdzový stav, dlhodobú a chronickú krízu. Syndróm psychického ohrozenia, ktorý predchádza duševnému, či somatickému ochoreniu, je potom zvláštnym rizikom spájajúcim sa ku kríze, podobne ako posttraumatická stresová porucha a iné javy spadajúce do oblasti duševných porúch.

Kríza však nie je porucha, ale prirodzená reakcia na ťažkú situáciu. Úskalím pomáhajúcej praxe, ktorej chýba filozoficky pohľad, môže byť prehliadanie existenciálnych výziev krízy. Môžeme zhrnúť, že kríza úzko súvisí s duchovným stavom daného človeka, avšak spája sa priamo s jeho psychosociálnou záťažou, možnosťami sociálnej podpory a zdravotným stavom. Pohľady rôznych disciplín sú teda viac ako žiadúce:

2.1 Filozoficke základy vnímania krízy

Ponímanie existenciálnej krízy vo filozofii vychádza z tretej fázy klasickej gréckej drámy, v ktorej kríza znamená súd, rozhodnutie alebo rozhodnú chvíľu. Ide o prechodné štádium, v ktorom je extrémne vyostrené dejové napätie, premena vrcholí a chystá sa voľba. S krízou v gréckej dráme, bola úzko spojená katarzia, teda očistenie, oslobodenie, uzdravenie, zbavenie viny (Cimrmanová, 2015).

2.2 Kríza v psychologii

“Přesto jsme v krizích vždy znovu vystavováni výzvě, volání života, abychom se nově orientovali ve svých vnitřních možnostech, abychom byli schopni kompetentněji řešit své vnější problémy.” Verena Kastová

Zakladatel modelu krízové reakce G. Caplan uvádí tuto definici:

“Kríza vzniká, keď sa človek na ceste za dôležitými životnými cieľmi stretáva s takou prekážkou, ktorú v určitom čase nie je schopný prekonať obvyklými metódami riešenia problémov”. (s.21)

Kríza neprestala byť predmetom skúmania ani v súčasnosti. Môžeme ju chápať ako “subjektívne ohrozujúcu situáciu s veľkým dynamickým nábojom, potenciálom k zmene a životnému zreniu”. Nie je chorobou ani patologickým javom, človek sa s ňou behom života obvykle stretáva. Je prirodzenou súčasťou života všade tam, kde niečo vzniká, vyvíja sa a rastie. Sprievodným javom je vždy ohrozenie istoty spojené s nebezpečím stroskotania. Negatívne dôsledky krízového stavu môže byť rozvoj duševnej poruchy alebo samovražedných sklonov, pozitívne ale významná príležitosť pre osobný rozvoj a autentickú existenciu.

Psychológovia rozlišujú medzi krízou a traumou. Kríza je akákoľvek situácia, ktorú daný človek subjektívne vníma ako nezvládnuteľnú známymi prostriedkami. Mnoho iných osôb, by možno danú situáciu bez väčších problémov zvládlo. Trauma má objektívne príčiny (vojna, povodne, znásilnenie), ktoré pramenia skôr z vonkajších okolností. Často sa jedná o priame ohrozenia zdravia alebo života.

V psychoterapeutickej praxi sa môžeme stretnúť s tzv. maskovanými krízami. Prejavujú sa napríklad v podobe pretrvávajúcej nevysvetliteľnej únavy, straty radosti zo života alebo psychosomatických problémov. Existuje predpoklad, že krízy, ktoré nepriniesli ovocie v zmysle riešenia, posunu, transformácie (prvky procesu zrenia), sú riešené náhradným spôsobom. Takéto náhradné riešenia súvisia potom s podhubím budúceho telesného alebo duševného ochorenia.

Weizsäcker nazýval každého chorého človeka “subjektom v kríze”. Chorobu kládol do súvislosti s narušenou schopnosťou dialógu, chybným postojom starostlivosti o seba alebo o druhých.

2.3 Zvládanie náročných životných situácií a krízy

Na čom závisí, nakoľko človek svoju krízu zvládne?

V modernej psychológii sa pre zvládanie záťažových situácií a krízy používa termín coping. Na rozdiel od obranných mechanizmov (útok, útek, ustrnutie, vytesnenie, popretie, racionalizácia, regresia...), ktoré sú nevedomé, vychádza coping zo snahy porozumieť požiadavkám života a vedome na ne reagovať. Ako sa zvládnutá kríza spája s existenciálnym zrením, nezvládnutá kríza môže vyústiť vo výrazne zníženú kvalitu života daného jedinca aj jeho rodiny. Medzi faktory ovplyvňujúce coping patria tzv. copingové stratégie a osobnostné charakteristiky jedinca. Copingové stratégie sa vytvárajú od raného detstva a upevňujú sa sociálnym učením. Ide o pestrú zmes geneticky podmienených pudových, emočných, skúsenostných, kognitívnych aj štrukturálnych osobnostných aspektov, ktoré ako celok ovplyvňujú chovanie pri kríze.

Lazarus s Folkmanovou formulovali dve základné copingové stratégie, ktoré sú v psychológii všeobecne prijímané: zameranie na seba (koncentrácia na vlastné emócie, redukcia neznesiteľného napätia - aj únikom) a zameranie na problém (snaha pôsobiť na prostredie a riešiť situáciu, ktorá nastala). Bonnano skúmal príbehy ľudí, ktorých kríza bola vyvolaná úmrtím blízkej osoby. Potenciál človeka zvládnuť takto ťažké situácie je omnoho vyšší, ako sa vedci pôvodne domnievali. Predmetom mnohých výskumov sa stali konkrétne osobnostné charakteristiky dospelých, ktoré pomáhajú k pozitívnemu vyústeniu z krízy. Křivohlavý ich zhrňa takto:

-reziliencia: subor predispozícií odolávať záťaži, nezlomnosť

-optimizmus a pozitívna efektivita: pozitívny vzťah ku svetu, ku zvládaniu a riešeniu záťažových situácií

-kladné sebahodnotenie a sebadôvera: dôvera vo vlastné schopnosti a aktívne ovplyvňovanie ťažkej situácie

-pocit zmysluplnosti náročnej situácie: súvisi so životnou motiváciou, pocitom zúročenia vynaloženého úsilia, chuťou vyskúšať si vlastné schopnosti, vyvíjať aktivitu, vedome pracovať s vlastnými emóciami

-zmysluplnosť života: vnímanie poriadku sveta a bezpečie v ňom, duchovný život

-sociálna podpora

-zrozumiteľnosť: vnímanie ťažkej situácie v kontexte, ako súčasť poriadku sveta

-svedomitosť: úsilie dosahovať stanovených cieľov, dokončovať úlohy

-zmysel pre humor: umožňuje nadhľad a uvoľnenie

Zvládanie krízy ovplyvňujú tieto ďalšie faktory:

-vek, pohlavie, zdravotný stav, rodinné pomery, materiálna situácia, prítomnosť nádeje, svetonázor, ale aj kultúrne a spoločenské vplyvy. Dôležitá je tiež kompetencia aktívne meniť situáciu s pomocou vlastných možností, schopnosti tzv. interný locus of control (zdroj na konci str.25) Práve schopnosť niesť zodpovednosť za svoj život hrá výraznú pozitívnu úlohu v náročných situáciách.

Opakom je prežitie situácií, ktoré sa dejú ako predmetom neznámych lotérií a nedostatku životných príležitostí alebo talentu. Znakom dospelosti je schopnosť realisticky nakladať so svojimi vrozenými a získanými vlastnosťami. V praxi sa stáva, že práve ľudia, ktorí nikdy nevyunikali, lepšie zvládajú náročné situácie. Tito ľudia sa v obyčajnosti svojich dní naučili požiadať o pomoc. Svoju prosbu neprežívajú ako zlyhanie seba samého, pretože nemusia prekonať ilúzie o dokonalosti svojej osoby a prirodzene si vytvárajú stabilnú sociálnu podporu. Obvykle sa rozumie ako sociálne zázemie v zmysle rodiny, priateľov, ale aj inštitucionálnej pomoci. Sociálna podpora ovplyvňuje psychickú pohodu a zdravie človeka, čím pôsobí na dopad nepriaznivých životných udalostí.

Beznádej je definovaná ako očakávanie nažiaducich výsledkov, ktoré jedinec nebude schopný zmeniť (Abramsonová, et al., 2001). Teória beznádeje úzko súvisí s tzv. depresívnym atribučným štýlom, ktorý v psychológii formuloval Seligman. Tento štýl znamená, že jedinec prisudzuje svoje zlyhanie vnútorným faktorom, v stresovej situácii je zraniteľný, znižuje sa jeho sebaúcta a zvyšuje sklon k depresii. Vzhľadom k riešeniu krízových situácií je dôležité spomenúť teóriu naučenej bezmocnosti: "...pasivita a pocit jedinca, že nie je schopný zvládať svoj vlastný život, sa objavujú na základe nepríjemných zážitkov a traum, ktoré sa jedinec neúspešne snažil zvládnuť. To ho následne priviedlo do stavu depresie" (Baštecká, Goldmann, 2001). Vplyvom obáv a strachu sa zdá náročná situácia omnoho neprehľadnejšia a menej ovládateľná, ako v skutočnosti je (Křivohlavý, 2004).

Kvalifikovaná pomoc však nespočíva v prevzatí zodpovednosti pomáhajúceho alebo inštitúcie, ale mala by sa zakladať na posilňovaní autonómie klienta tak, aby si čo najskôr vedel pomôcť sám. Preto je hlavným cieľom služieb sociálnej starostlivosti zvyšovanie

sebestačnosti klienta (služby soc. starostlivosti podľa Zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách).

Podobne je to v terapii týraných osôb. V ich prípade patrí naučená bezmocnosť k obvyklým mechanizmom, ktoré plnia obrannú funkciu vzhľadom k psychickému prežitiu. Naučená bezmocnosť sa rozvíja úmerne k neúspešným pokusom riešiť situáciu. Následkom naučenej bezmocnosti sa dramaticky znižuje sebavedomie a nádej, že sa dá zo zložitej situácie vystúpiť (Ševčík, 2011).

Psychologické ponímanie nádeje a zmyslu života sa líši od filozofického svojim zameraním na presnejšie kontúry. S tým súvisí aj odlišnosť prístupu k človeku v kríze (Špatenková, et al., 2011).

Nesmieme zabúdať ani na prínos náboženstva, pretože ciele náboženstva môžu byť blízke psychoterapeutickým cieľom (vnútorný pokoj, harmónia, sebapoznanie). Jung dokonca nazýval náboženstvo psychoterapeutickým systémom (Cimrmanová, 2015).

3 SUPERVÍZIA

3.1 Definícia supervízie

Supervízia je proces, na ktorom sa zúčastňuje tím, skupina pracovníkov alebo jednotlivci. Ťažiskom procesu je reflektovanie profesijných rolí a činností spojených s pracovnou pozíciou. Uplatňuje sa najmä v povolaniach, ktoré sú zamerané na prácu s ľuďmi, a to zdravotníctvo, sociálne služby, riadenie ľudských zdrojov a postupne aj v oblasti vzdelávania. Rovnako supervíziu možno použiť vždy, keď je odborník v priamom kontakte s klientom. (Venglářová a kol., 2013, s.14)

Supervízia je metóda, vďaka ktorej pracovník pochopí, čo mu bráni v porozumení klienta a čo ho môže účinne ochrániť pred syndrómom vyhorenia. Cieľom supervízie je tiež predchádzať riziku pred zásahmi, ktoré nie sú v súlade s cieľmi inštitúcie. Supervízia zahŕňa zložky podpory a kontroly a môže sa zamerať na problémy, vzťahy alebo procesy. Jednoducho sa zaoberá faktormi, ktoré bránia dobrému výkonu v danej profesii. (Bártlová, 2007, s.7)

Tak, ako sa menila celková špecifická kultúra „dohliadania na prácu“ v rôznych regiónoch, mení sa aj chápanie pojmu supervízia v pomáhajúcich profesiách. Názory na otázku: *Aká forma supervízie pomôže konkrétnemu odborníkovi čo najlepšie vykonávať jeho prácu*, vychádzali z mnohých teórií, ktoré sa v priebehu 20. storočia rozvinuli rôznymi spôsobmi. Každá krajina mala na význam supervízie tiež odlišný pohľad. (Havrdová, Hajný et al. 2008, s.18)

Britská poradenská asociácia stanovila základné pravidlá supervízie a vo svojom prvom dokumente v roku 1987 zdôraznila, že supervízia nie je len v prospech supervidovaných, ale aj klientov. Ochrana záujmov klienta je primárnym zmyslom supervízie. (Hawkins a Shohet. 2004, s. 59)

Žiadny pracovníci po absolvovaní príslušnej odbornej školy, nie sú vzdelaní na trvalo. Ak nechcú ustrnúť a majú záujem sledovať vývoj vo svojom odbore, mali by pokračovať v celoživotnom vzdelávaní. V pomáhajúcich profesiách, ktoré sa zameriavajú na prácu priamo s ľuďmi, sa vyžaduje iný prístup k učeniu, ako ponúkajú klasické vzdelávacie systémy zamerané na získavanie teoretických vedomostí. Získanie profesionálnej sebadôvery a kompetencie je pri práci s klientmi ešte dôležitejšie. V tejto súvislosti existuje supervízia, ktorá je zameraná na podporu profesionálneho a osobného rozvoja

pracovníkov. Ide o špecifické metódy učenia sa v bezpečnom prostredí, ktoré sa zameriavajú na podporu pracovníkov, objasňovanie prípadov, hodnotenie doteraz používaných postupov a metód a odhaľovanie nevedomých súvislostí, pocitov a emócií, ktoré ovplyvňujú prácu s klientmi. (Bednářová, Pelech, 2003, s. 68)

Na to, čo supervízia je, čo by mala alebo mohla byť, sa názory aj u nás rozdeľujú. Na verejnosti sa v prvom rade traduje laická predstava o jej kontrolnej funkcii. Jednoducho povedané, v lepšom prípade mi supervízor povie, čo robím zle, a navrhne, ako to môžem urobiť lepšie. V tom horšom bude moju prácu predovšetkým kontrolovať, prípadne aj sankcionovať nedostatky, a tým zaisťovať maximálnu kvalitu mojej práce. (Šimek, 2004, s. 13)

Všeobecnejšie je možné supervíziu chápať ako medziľudskú interakciu, ktorej všeobecným cieľom je, aby sa supervízor stretával so supervidovaným v snahe zlepšiť schopnosť supervidovaného pomáhať ľuďom. (Hess 1980 In Hawkins a Shohet, 2004, s. 59)

V závere spomeniem niektoré disciplíny, ktoré je niekedy ťažké odlišiť od supervízie. Sú to konzultácie, poradenstvo, učenie, terapia a koučing. Konzultant je odborníkom na konkrétnu problematiku a na požiadanie sa podelí o svoje znalosti a zručnosti, pričom jeho pomoc súvisí s konkrétnym problémom. Celkový pracovný výkon však už nie je oblasťou záujmu konzultantov. Naopak, supervízia je systematická činnosť, ktorá je riadená a plánovaná tak, aby pomáhala zamestnancom vykonávať ich profesijné role. Poradenstvo je predovšetkým o poskytovaní informácií, ktoré by mali slúžiť na riešenie konkrétnej situácie. Za učenie sa považuje prenos vedomostí a zručností najmä z učiteľa na žiaka, kedy učiteľia korigujú obsah učiva. Na rozdiel od supervízie, ktorá sa zameriava na profesionálny život, je terapia zacielená na osobnosť. Nakoniec, koučing, ktorý je najbližšie k supervízii, je opísaný ako dlhodobé vedenie, vysvetľovanie a kontrola výkonu zo strany školiteľa, ktorý neustále informuje školeného pracovníka o hodnotení jeho práce. (Michková, 2008, s. 9-12) Preto je potrebné neustále vymedzovať a definovať jej možnosti aj hranice.

3.2 Funkcie a ciele supervízie

Cieľom supervíznej práce je zvyšovanie profesionálnych kompetencií v pracovných vzťahoch. To znamená zvyšovanie kvality práce nie len jednotlivca, ale aj celej organizácie. (Michková, 2008, s. 11)

- rozvoj profesionalizácie prostredníctvom učenia a vzdelávania
- mať sa na koho obrátiť s ťažkosťami
- motivovať skúsenosťami, chybami, úspechmi druhých
- zaistenie zmeny reflexie práce s klientom
- reflexia a spracovanie emočných a vzťahových aspektov práce
- rozvoj osobnosti, posilňovanie autonómie a sebavedomia
- vyrovnanie sa s pracovným stresom, obrana proti vyhoreniu
- prispieva k naplneniu etických pravidiel
- splniť očakávania organizácie a odovzdávať kvalitnú prácu

(Bartlová, 2007, s. 18)

V odbornej literatúre sa uvádzajú tri hlavné funkcie supervízie: vzdelávacia, podporná a riadiaca. Do určitej miery je v supervízii prítomná každá z nich.

Ktorá funkcia prevláda, závisí od toho, ako supervízor postupuje a aká je jeho primárna úloha.

Vzdelávacia funkcia supervízie sa zameriava na rozvoj zručností, znalostí a schopností pracovníka v jeho ďalšom profesijnom rozvoji. Učí ho správne reagovať na meniace sa potreby klientov, pracoviska aj celej spoločnosti. Cieľom či stredom záujmu je rozvoj odbornosti. (Michková, 2008, s. 18)

Podporná (restoratívna) funkcia supervízie je potrebná pre pochopenie ťažkostí pracovníkov pri práci s klientmi v náročných situáciách. Učí ich schopnosti reflektovať emócie, porozumieť im a správne s nimi zaobchádzať. To je dôležitý moment pre prácu so záťažou a stresom. Ak sú emócie potlačené, prejavia sa neskôr, no často nečakane a nevhodne. Podporuje to k vzniku rôznych problémov, vrátane psychosomatických ochorení. Podporná supervízia je tiež jedným zo základných pilierov boja proti syndrómu vyhorenia. (Venglářová a kol., 2013, s. 26)

Riadiace funkcie (normatívne) vykonávajú pri práci s ľuďmi funkciu kontroly kvality. Nedostatočný výcvik, málo skúseností, ale aj naše ľudské zlyhania si vyžadujú potrebu mať niekoho, kto nám dokáže dať spätnú väzbu na našu prácu. (Hawkins a Shohet, 2004, s. 60)

V procese supervízie sa jednotlivé funkcie navzájom kombinujú a to, či je jedna funkcia nadradená ďalším, závisí aj od prostredia, v ktorom sa vykonáva. V supervíznom kontrakte má zástupca organizácie možnosť špecifikovať, či má supervízia byť kombináciou týchto funkcií, alebo sa má supervízor sústrediť len na jednu z nich.

3.3 Druhy supervízie

Pri vytváraní supervízneho vzťahu je dôležité si v zmluve určiť, čo môže ponúknuť supervízor a čo naopak požaduje supervidovaný. Jedným z prvých krokov je výber druhu supervízie. Hlavné druhy supervízie sú definované v kategóriách, ktoré prehľadne znázorňuje nasledujúca tabuľka:

- Výuková supervízia - Supervízor zastáva skôr úlohu učiteľa so zameraním na vzdelávaciu funkciu. Pomáha účastníkom rozoberať ich priamu prácu s klientmi.
- Výcviková supervízia - zdôraznená vzdelávacia funkcia, väčší dôraz kladený na zručnosti. Supervízor má riadiacu a normatívnu rolu a súčasne preberá zodpovednosť za prácu s klientmi.
- Riadiaca (manažérska) supervízia - Supervízor je k supervidovaným skôr vo vzťahu nadriadený – podriadený ako vo vzťahu inštruktor – účastník. Kontrolná rola prevažuje.
- Poradenská supervízia - Supervízor nie je vedúcim ani inštruktorom supervidovaných, ktorí s ním konzultujú otázky zo svojej práce s klientmi. Z toho vyplýva potreba skúsených a kvalifikovaných pracovníkov pre tento typ supervízie.

(Hawkins a Shohet, 2004, str. 60)

3.4 Typológia supervízie

V praxi sa môžeme stretnúť s rôznymi typmi supervízie. Základné rozdelenie, ktoré sa v literatúre vyskytuje, je delenie na supervíziu individuálnu, skupinovú a tímovú. Sú spomínané aj ďalšie modely alebo formy, ktoré budú popísané v záverečnej časti tejto kapitoly.

3.4.1 Individuálna supervízia

Spočíva v osobnom kontakte, ktorý zabezpečí individuálny prístup supervízora k jednému pracovníkovi. Pozornosť aj čas supervízora je venovaný iba tomuto pracovníkovi, aby sa

mohli zaoberať jeho profesionálnym fungovaním a plánovať ďalší rozvoj. Obvyklá štruktúra individuálnej supervízie pozostáva z reflexie z minulého obdobia, predloženia témy, ktorá bude riešená, prezentácie témy, formulovania, sebareflexie a sebahodnotenia supervidovaného, pomenovania výstupu supervízie a záverečného hodnotenia priebehu a naplnenia cieľa. Individuálna supervízia prebieha formou štruktúrovaného rozhovoru medzi pracovníkom a supervízorom. (Michková, 2008, s. 18)

3.4.2 Skupinová supervízia

Pri skupinovej supervízii je skupina supervidovaných pracovníkov s podobnými potrebami prepojená, takže nemusia pochádzať z jedného pracoviska. Výhodou skupinovej supervízie je hospodárne využitie času, financií a odbornosti. Skupina poskytuje podpornú atmosféru, kde sa noví pracovníci môžu podeliť o svoje obavy pričom zistia, že aj ostatní čelia podobným problémom. Supervidovaní ťažia z reflexií kolegov, spätnej väzby a príspevkov a supervízor má možnosť otestovať svoje emocionálne alebo intuitívne reakcie na príspevky sledovaním, či všetci členovia skupiny reagujú rovnako.

Skupina ponúka širšiu škálu životných skúseností a viac možností využitia činnostných techník. Ak supervidovaní vo svojej práci vedú skupiny, majú možnosť učiť sa z toho, ako skupinu vedie supervízor. (Hawkins a Shohet, 2004, s. 60)

Skupinovej supervízii sa zúčastňuje 3 – 12 osôb, ktoré nie sú voči sebe v pracovnom vzťahu. Ak sa účastníci vopred nepoznajú, je to považované za výhodu. Členovia zdieľajú spoločné pracovné záujmy (napr. zameranie na rovnakých klientov, rovnakú oblasť práce či študijný odbor), nemajú však spoločnú pracovnú úlohu a nespájajú ich vzťahy podriadenosti a nadriadenosti. Týmto sa líši od tímovej supervízie. (Havrdová, Hajný et al., 2008, s. 75)

3.4.3 Tímová supervízia

Tímová supervízia je veľmi odlišná od skupinovej supervízie. Témy môžu byť podobné, ako napríklad kazuistická supervízia, ale spôsob, akým sa témy spracúvajú, zahŕňa viac spolupráce, sebaapresadzovania a komunikáciu medzi členmi.

V tímovej supervízii sa stretávajú ľudia, ktorí spolu pracujú, vytvárajú sieť pracovných i priateľských vzťahov a taktiež mimo skupiny majú mnoho spoločného. Za výhodu sú považované finančné aj časové úspory, ale za najcennejšie považujeme vzájomné

stretávanie: členovia tímu môžu vyjadrovať svoje názory či postoje k téme a skúsenosti si medzi sebou odovzdávajú sami účastníci. (Venglárová a kol., 2013, s. 54)

Táto forma supervízie je v sociálnych službách najviac využívaná. Zahŕňa všetkých členov pracovného kolektívu bez ohľadu na ich pozíciu, potreby alebo zodpovednosť. Tímová supervízia môže obsahovať tieto témy: kto čo robí v tíme, aké sú v tíme neformálne role, prevládajúca atmosféra v tíme, prehľad minulosti na pracovisku, tradícií a hodnôt, ako sa tím o seba stará, diskusia o priebehu konzultácie s klientom a spätná väzba alebo analýza vzniku krízovej situácie s klientmi a pod. (Havrdová, Hajný et al., 2008, s. 93-94)

Forma supervízie, v ktorej nie je prítomný supervízor, sa často označujú ako skupinová intervízia alebo tiež peer-supervízia. Spravidla ju tvoria kolegovia či spolupracovníci. Dôvodom môže byť nedostatok možností dohodnúť si bežnú supervíziu za účasti vyškoleného supervízora, potreba flexibilných konzultácií či vytváranie priestoru bez autority. (Venglárová a kol., 2013, s. 14)

V pomáhajúcich profesiách sa často stávajú pracovníkmi práve tí ľudia, ktorí si sami prešli psychickou bolesťou či nedostatkom. Tieto vlastné zranenia môžu spôsobiť, že v situáciách, ktoré zrkadlia ich problémy, sú buď slepí, alebo naopak precitlivení. Aby bola práca s klientom v týchto prípadoch úspešná, je nutná reflexia vlastných pocitov, aktivít a reakcií na správanie klienta – teda autosupervízie. (Havrdová, 1999 in Bártlová, 2007, s. 31)

Supervízia zameraná na konkrétny prípad, teda na prácu a vzťah supervidovaného s jedným konkrétnym klientom alebo skupinou klientov je označovaná ako prípadová supervízia. Pokiaľ je supervízia zameraná na podporu profesionálneho rastu supervidovaného, hovoríme o rozvojovej supervízii. (Michková, 2008, s. 28)

3.5 Riziká v supervízii

K najčastejšie uvádzaným úskalím v supervízii podľa Kocourka (1995) patrí otázka nespracovaného prenosu a protiprenosu. Napriek tomu, že je supervidovaný výrazne poučený a predovšetkým skúsený, nevyhne sa nevedomých, ale aj vedomých prenosových prejavov voči supervízorovi. Tu môže dochádzať k zastaveniu – uvedomeniu si a poznaniu prenosových prejavov supervidovaného. Supervízor môže mať sklon podľahnúť jeho adorácii a obdivu a môžu mu unikať tie skutočnosti, ktoré by mohli viesť k „rozbitiu“ tohto „príjemného prostredia a atmosféry“. O čo viac si supervízor danej skutočnosti uvedomuje,

o to lepšie so supervidovaným dokáže pracovať a stáva sa skôr jeho pomocníkom ako prekážkou. Nebezpečenstvo sa môže objaviť v okamihu, keď supervízor zaujíma úlohu učiteľa, kedy realizuje a naplňa to, čo je prirodzenou súčasťou supervízie. Popri klasických pedagogických nárokoch a problémoch sa môže objaviť modus mocensko-autoritatívneho správania. Vtedy supervízor neučí, ale riadi, poučuje, neposkytuje spätnú väzbu, ale kritizuje. Nehľadá spoločne so supervidovaným riešenia, ale predkladá dogmy. Stavia sa do pozície experta. Nie sú tam dostatočne vyjasnené role. Rizikom sa môže stať princíp načúvania. Je možné počúvať bez toho, aby supervízor do problematiky prenikol. V jeho mysli môžu prebiehať iné deje, než tie, ktoré by sa vzťahovali k skutočnostiam supervidovaného. Vážnejšia je však tendencia opačného typu. Veľké zaujatie so sebou samým, ktoré vedie k tomu, že supervízor vlastne nepočúva, ale produkuje. Je to priestor, kde sa realizujú vlastné narcistické ambície supervízora. (Kocourek in Eis, 1995) Nebezpečenstvom sa môže stať nedodržanie hraníc. Je nutné vždy v rámci supervízneho kontraktu vymedzovať a dodržiavať hranice medzi všetkými účastníkmi supervízie. Ďalším úskalím môže byť nedostatočná psychohygiena, zanedbávanie svojich potrieb, nepomer výdaja a príjmu energie. Etika v supervízii všeobecne súvisí s etickými pravidlami a konkrétnymi etickými princípmi, ktoré sa stávajú súčasťou etických kódexov tvoriacich pomyselný spojovací most medzi etikou a legislatívou. Český Inštitút supervízie prijal po prihlásení do EAS (Európska asociácia supervízie) aj jej etický kódex. Tento kódex slúži ako nástroj na ochranu klienta a supervízora a odboru ako takého. Za základné etické pravidlá môžeme v supervízii považovať tieto: byť prospešný, neškodiť, nezneužívať, nemanipulovať, byť verný, byť spravodlivý, sebazlepšovanie – práca na sebe. Úloha supervízora v etike je veľmi náročná. Musí sledovať sám seba, aby sa v rámci supervízie riadil etickými pravidlami, a zároveň je jeho povinnosťou to isté sledovať u svojich supervidovaných terapeutov a dokázal ich na význam morálnych zásad upozorniť (Svobodová, Valášek, 2002).

4 SUPERVÍZIA V SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH

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

Niekedy problémy, ktoré sa počas pracovného procesu vyskytnú, spôsobujú u pracovníka pocit, že nemá dostatok nástrojov, aby mohol danému klientovi byť dostatočne nápomocný. Vtedy je náročné udržať si nádej a optimizmus vzhľadom k ďalšej podpore klienta. Konkrétna príčina pracovníkovej beznádeje môže byť jasné zlyhanie dosiahnuť plánované výstupy terapie (Menninger 1959, Snyder 2002, Cheavens et al. 2006). Problém, ktorý táto beznádej vytvára, nie je len zlyhanie udržať si silu v boji za ciele klienta, ale tiež potenciál prenosu beznádeje na klienta cez tzv. emocionálne nakazenie. Výskumná literatúra ukazuje, že v emocionálnej nákaze medzi dvoma ľuďmi, sa jeden človek dokáže identifikovať s pocitmi toho druhého a dokáže ich spostredkovane zažiť (Dupre, 2015).

4.1 Ukotvenie v zákone

Keďže je supervízia povinná, jej legislatívna úprava je v súčasnosti upravená zákonom č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Podľa neho sa za účelom zvyšovania profesionality práce v zariadeniach vykonávania opatrení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately (detský domov, detský domov pre maloletých bez sprievodu, krízové stredisko, resocializačné stredisko) vypracúva a uskutočňuje program supervízie. Súčasťou programu supervízie je aj spôsob zabezpečenia tohto programu (por. § 47, ods. 7).

Podobne aj zákon č. 448/2008 Z. z. priniesol na Slovensku dôležitú legislatívnu oporu pre supervíziu v zariadeniach sociálnych služieb. Podľa neho poskytovateľ sociálnej služby je povinný na účel zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby vypracovať a uskutočňovať program supervízie (§ 9 ods. 10). Táto sa stala jedným zo štandardov kvality poskytovania sociálnej služby.

Vzhľadom na inštitúcie a organizácie poskytujúce sociálne služby uvedené v zákone č. 448/2008 Z. z. je uskutočňovanie supervízie zákonnou povinnosťou. Vzhľadom na druhy sociálnych služieb sú v zákone uvedené nocľaháreň, útulok, domov na pol ceste,

nízkoprahové denné centrum, zariadenie núdzového bývania, zariadenie podporovaného bývania, zariadenie pre seniorov, zariadenie opatrovateľskej služby, rehabilitačné stredisko domov sociálnych služieb, špecializované zariadenie, denný stacionár, opatrovateľská služba, monitorovanie a signalizácia potreby pomoci, krízová pomoc poskytovaná prostredníctvom telekomunikačných technológií, odľahčovacia služba, pomoc pri zabezpečení opatrovníckych práv a povinností, poskytovanie sociálnej služby v integračnom centre.

Ak sa v týchto zariadeniach nerealizuje supervízia, nejde len o porušovanie zákona. Sociálnym pracovníkom nie je umožnené používanie jedného z najdôležitejších nástrojov profesijného rastu, celoživotného vzdelávania a zvyšuje sa riziko vzniku syndrómu vyhorenia. Konečným dôsledkom môže prísť k poškodzovaniu klientov a celkovému znižovaniu kvality poskytovanej služby.

4.2 Špecializované poradenské centrum pre ženy a deti zažívajúce násilie

4.2.1 OZ Pomoc rodine, Michalovce (SR)

OZ POMOC RODINE (OZ PR) sa od svojho vzniku (8.8.2000 registrovaním na Ministerstve vnútra Slovenskej republiky) venuje pomoci a podpore žien zažívajúcich násilie v partnerských vzťahoch. V roku 1999 vytvorili samotné ženy prvú otvorenú svojpomocnú podpornú skupinu „Nie si sama“, ktorá sa od tej doby až doposiaľ stretáva pravidelne raz týždenne. Hlavným poslaním sa stalo pomáhať tým, ktorí v rodinách trpia najviac - ženy zažívajúce násilie v partnerských vzťahoch a ich deti ako sekundárne obeť násilia. Podpora a ochrana sa poskytuje každej žene zažívajúcej násilie. Podpora a ochrana sa poskytuje bezplatne a dlhodobo, bez časového obmedzenia. Adresa poradenského centra je utajená. Informácie o žene (ani o tom, či je v starostlivosti nášho poradenského centra) sa neposkytujú bez jej súhlasu tretím osobám, verejným a štátnym inštitúciám.

Južný dolný Zemplín je najvýchodnejší región a je jedným s rozlohou najväčších regiónov Slovenska. Z cca 241 680 obyvateľov regiónu (k 31.12.2020) tvoria polovicu (cca 120 840) osoby ženského pohlavia, ktoré sú v dôsledku rodovej a mocenskej nerovnosti najčastejšie obeťami násilia. V celom regióne je takýchto žien cca 30 210 (25%).

Ich súčasné aktivity sa zameriavajú na poskytovanie špecializovanej podpory a ochrany

reagujúc na potreby žien zažívajúci násilie v partnerských vzťahoch. Poradenské centrum pre ženy zažívajúce násilie v partnerských vzťahoch je špecializovaným druhom podpory a ochrany, nakoľko poskytujú celú škálu podpory a ochrany (informácie, poradenstvo, praktickú pomoc, sprevádzanie na súdy, právnu pomoc, proaktívnu podporu, vyhľadávaciu činnosť a mnoho iných). Komplexná potreba a ochrana vychádza z potrieb žien. Hlavným cieľom podpory a ochrany žien je bezpečie, posilnenie, prekonanie izolácie a spoločenská zmena.

Ich zámerom je:

- podnecovať občianske aktivity pri presadzovaní ľudských práv s dôrazom na podporu a skvalitnenie života rodín a ich členov (v rámci nich práv žien a detí)
- podieľať sa na zvyšovaní informovanosti verejnosti o negatívnych sociálno-patologických javoch a možnostiach ich prevencie
- posilňovať a rozširovať nulovú toleranciu násilia v medziľudských vzťahoch, podporovať rovnoprávne postavenie mužov a žien (v rodine a spoločnosti), rozvíjať toleranciu k rôznorodosti a spoluprácu medzi pohlaviami
- prispievať k zdravému životnému štýlu, podpore funkčnosti rodín a plnohodnotného života

4.2.2 OZ Hana, Spišská Nová Ves (SR)

HANA je občianske združenie, ktorého hlavným cieľom je pôsobiť v oblasti násilia páchaného na ženách. Veria v ideálny stav – nulovú toleranciu násilia páchaného na ženách.

V rámci svojej činnosti sa venujú viacerým aktivitám. Prioritnou činnosťou je poskytovanie špecifických služieb ženám zažívajúcim násilie. Pôsobia v oblasti eliminácie a prevencie násilia páchaného na ženách a ich deťoch. Snažia sa vybudovať spoluprácu s domácimi/zahraničnými organizáciami pôsobiacimi v problematike a nadväzujeme multi-inštitucionálnu spoluprácu s relevantnými štátnymi/verejnými inštitúciami s cieľom poskytovať ženám zažívajúcim násilie, čo najkomplexnejšiu pomoc.

Poslaním OZ HANA je:

- bezpečie, ochrana a posilnenie žien
- obhajoba práv žien

- spoločenská zmena

HANA prevádzkuje Krízovú linku a Poradenské centrum, ktoré poskytuje špecializované služby pre ženy zažívajúce násilie a ich deti.

Krízová linka predstavuje spôsob prvého kontaktu. Služi ženám, ktoré si nie sú isté, či zažívajú násilie, ženám, ktoré zažívajú/zažívali násilie a tiež tretím osobám (rodina, priatelia/priateľky, inštitúcie a pod.). Krízová linka je dostupná v pondelok – piatok v čase od 9.00 – 17.00 hodiny.

Poradenské centrum poskytuje bezplatné základné a špecializované sociálne, právne a psychologické poradenstvo ženám zažívajúcim násilie zo strany súčasného/bývalého partnera/manžela.

Pri práci sa riadia odporúčaniami pre podporné služby a tiež minimálnymi štandardami Rady Európy. Násilie vnímajú ako porušovanie ľudských práv a trestný čin. Násilie páchané na ženách neospravedlňujú a zodpovednosť pripisujú tomu, kto ho pácha.

- prioritou je bezpečie a ochrana žien.
- cieľom je posilnenie žien aby mohli samé rozhodovať o svojich životoch. Ženy vnímajú ako expertky na svoje životy a preto im poskytujú pomoc, podporu a priestor, kde môžu hovoriť o svojej skúsenosti s násilím a robiť rozhodnutia.
- rešpektujú ženy pri ich rozhodnutiach a pristupujú k nim s úctou.
- pri poskytovaní služieb zohľadňujú potreby, názory žien a snažia sa aby služby, ktoré im poskytujú, čo najlepšie reflektovali a reagovali na ich potreby.
- Snažia sa aby ich služby boli dostupné pre všetky ženy, dlhodobé – poskytované tak dlho ako to ženy potrebujú a bezplatné.
- dôverujú tomu, čo im ženy hovoria a zachovávajú ich anonymitu a dôvernú informáciu.
- Služby poradenského centra sú riadené demokraticky teda pracovníčky a tiež ženy sú účastné na rozhodovacích procesoch.
- Informujú ženy o ich právach – ľudských právach a službách, na ktoré majú nárok.

- Snažia sa o zvyšovanie povedomia komunity, prevenciu a nadviazanie spolupráce s inými relevantnými inštitúciami v meste Spišská Nová Ves, ktoré sa podieľajú na koordinovanej pomoci ženám zažívajúcim násilie a ich deťom.

4.3 Riziká práce v pomáhajúcich profesiách

Práve supervízia je jedným z účinných, aj keď nedoceňovaných nástrojov prevencie syndrómu vyhorenia. Mnoho pracovníkov má voči nej určité predsudky, ktoré podporujú negativistický postoj. Pravda je však taká, že tí, ktorí supervíznu podporu aktívne využívajú, bývajú v riešení pracovných problémov omnoho úspešnejší. Pracovníci, ktorí využívajú supervíziu pravidelne, majú lepšie rozvinutú sebareflexiu, ktorá pomáha ku včasnej identifikácii nastupujúcich symptómov syndrómu vyhorenia. Vďaka tomu môžu účinnejšie kontrolovať svoje vlastné chovanie tak, aby ich klienti neboli ohrození (Vávrová, 2012).

4.3.1 Syndróm vyhorenia

Syndróm vzniká vtedy, keď je pracovník v pomáhajúcich profesiách dlhodobo vystavený stresu a nadmernej záťaži, ktorá nemusí mať žiadny súvis s objemom pridelenej práce. Ak má problémy s organizáciou svojho času, alebo nechce požiadať o pomoc kolegov, môže subjektívne vnímať prácu ako nezvládateľnú. Ide o jeho vnútorný pocit, vďaka ktorému začína o sebe pochybovať a kladie si otázku, či je vôbec schopný svoju prácu dobre vykonávať. Ľudia vystavení záťaži v sociálne emočnej sfére, trpia chronickým stresom najčastejšie. Syndróm vyhorenia sa zvyčajne nedostaví nečakane, ale jedinec už dlhšiu dobu vykazuje určité symptómy. Je to proces, ktorý pred samotným vyhorením má niekoľko fáz.

Prvá fáza sa obvykle označuje ako nadšenie. Vyznačuje sa vysokými očakávaniami od tých, ktorým tento človek pomáha a z pohľadu iných sa až priveľmi angažuje. V prípade, že sa vytýčené ciele nedarí naplniť a vysoká miera angažovanosti neprináša chcené výsledky, dochádza ku stagnácii. Stagnácia je druhou fázou popisovaného syndrómu a býva spájaná s rozčarovaním. Po stagnácii nastupuje fáza frustrácie, kedy sa pracovník začína správať negatívne ku svojim klientom a ich blízkym a prestáva vidieť zmysel vo svojej práci. Postupným vývojom frustrácia prechádza k apatii. Jedinec začína byť ľahostajný nie len ku svojej práci, ale aj k tým, ktorým pomáha. Prestáva mu záležať na klientoch aj na spolupracovníkoch. Poslednou fázou je samotné vyhorenie. Je možné, že sa

podarí zamestnanca úspešne a vhodne podporiť vo fázi stagnácie, ktorá môže byť len dočasná. V tejto fázi je nápomocná pre jedinca supervízia a ďalšie vzdelávacie akcie, ktoré ho môžu vhodným spôsobom znovu motivovať. Vo fázi frustrácie a apatie je možné s nastupujúcim syndrómom vyhorenia ešte úspešne pracovať, je však potrebné myslieť na systematickú kontinuálnu podporu. Napriek mnohým snahám štandardizovaných dotazníkov, ktoré sa snažia prejavy syndrómu vyhorenia s väčšou či menšou presnosťou merať, medzi uvádzanými fázami syndrómu vyhorenia neexistujú presné hranice. Takýto človek stráca nadšenie, pracovné nasadenie, zodpovednosť, začína byť k práci ľahostajný, až negativistický. Zaujíma nežiadúce postoje k sebe samému, k organizácii, v ktorej pracuje, ku spoločnosti a k životu vôbec. Často uniká do fantázie a môže mať problém sa na prácu sústrediť (Vávrová, 2012).

5 SUPERVÍZOR

5.1 Osobnosť supervízora

Kvalita supervízie do značnej miery súvisí s kvalifikovaným supervízorom, jeho vlastnosťami, zručnosťami, vzdelaním, je o jeho vedomostiach a skúsenostiach. Autori a odborníci rôznych psychoterapeutických smerov vytvorili mnoho ideálnych modelov osobnosti supervízora. Carifio a Hess (1987, s. 244) citujú rôzne zdroje v súvislosti s ideálnymi vlastnosťami supervízora, ktoré považujú za podobné vlastnostiam ideálneho psychoterapeuta, iba inak uplatnené. K týmto vlastnostiam patrí empatia, porozumenie, bezpodmienečné kladné prijatie, kongruencia, úprimnosť, vrelosť a sebaodhaľovanie, flexibilita, záujem, pozornosť, investovanie, zvedavosť, a otvorenosť. (In Hawkins, Shohet, 2004, s. 51) Junková (1995) považuje za „žiaduce vlastnosti, schopnosti a zručnosti supervízora predovšetkým umenie načúvať sebe i druhým, schopnosť sebareflexie, skúsenosť a odbornú erudíciu, trpezlivosť, otvorenosť a toleranciu i pedagogické schopnosti. Supervízor by mal byť predovšetkým citlivým odborníkom na detailnú analýzu procesu terapie, jej premenlivosti a jedinečnosti, analýzu vzťahov medzi účastníkmi tohto procesu.“(In Eis, 1995, s. 47) Vyhnáľková (1995) zaoberajúca sa transakčnou analýzou zdôrazňuje „ego stav dospelého“, ktorý v supervízorovi evokuje ego stav dospelého v terapeutovi alebo supervidovanom na základe dohodnutého kontraktu. (In Eis, 1995) Eis (1995) považuje za základnú otázku kvality supervízora jeho zrelosť a životné postoje. Tieto životné postoje sú predpokladom porozumenia a môžu byť dôležitým článkom medzi supervízorom a supervidovaným. Hawkins a Shohet (2004) vo svojej publikácii stavajú supervízora do niekoľkých rolí podľa určitých kritérií a z pohľadu rôznych autorov.

Supervízor vo svojej úlohe musí dosiahnuť mnoho funkcií, ku ktorým patrí: poradca poskytujúci podporu, pedagóg pomáhajúci supervidovanému učiť sa a rozvíjať, manažér so zodpovednosťou ako k činnosti supervidovaného, tak voči klientovi, manažér či konzultant so zodpovednosťou voči organizácii, ktorá za supervíziu platí. Ďalšou zárukou pre úspešnosť supervízie je podľa Svobodovej a Valáška (2002) supervízorova zodpovednosť. Supervízor je zodpovedný za nasledujúce aspekty spolupráce: zaisťuje, aby sa proces zaoberal potrebami klientov v rámci štandardov dobrej praxe a etického kódexu, zaisťuje správne časové rozvrhnutie sedenia v záujme a podľa potrieb terapeuta, respektíve klienta, pokiaľ sa ich záujmy v danej chvíli líšia, zaisťuje dodržiavanie hraníc, ako medzi klientmi

a terapeutom, tak medzi supervidovaným terapeutom a supervízorom, zaisťuje rovnováhu používaných metód, cielené zameranie na určité témy, informuje terapeuta o tom, aké metódy používa, zaisťuje, že supervízia je zameraná na potreby supervidovaného a rešpektuje jeho štýl učenia a podobne, poskytuje kvalitnú spätnú väzbu a zaisťuje vytvorenie príležitosti pre spoločnú „revíziu“ priebehu supervízie. Dôležitou otázkou týkajúcou sa optimálnymi kritériami pre vykonávanie profesie supervízora je otázka veku. V ankete, ktorá vyšla v zborníku, respondenti požadujú najmenej 10 rokov úspešnej praxe po výcviku, ďalší pamätajú na hornú hranicu z obavy z rigidity zmien v starobe. Dolná hranica sa pohybuje medzi 35 až 40 rokmi, za optimálnu je považovaná päťdesiatka, horným limitom je vek okolo 65 (Šimok in Eis, 1995, s.11).

II. PRAKTICKÁ ČASŤ

6 METODOLÓGIA VÝSKUMU

Praktická časť tejto diplomovej práce je zameraná na výskum skúmanej problematiky. Na začiatku stretnutia vyjadrili respondenti súhlas, aby bol z celého výskumu zriadený videozáznam. Ten bol pre zaistenie anonymity účastníkov označený vždy kódom respondenta.

6.1 Cieľ výskumu

Cieľom diplomovej práce je na základe výskumu popísať, či účasť na supervízii má dosah na skvalitnenie kompetencií sociálnych pracovníkov, ktorí sa venujú téme násilia, a vymedziť hranice prínosu supervízie. Ako bolo poukázané v teoretickej časti, tieto kritériá môžu často ovplyvniť úspešnosť pri spolupráci s klientkami, ale aj spokojnosť a zdravie samotného sociálneho pracovníka. Práve preto je potrebné, aby si sociálni pracovníci uvedomovali prínos supervízie, nie len pre ich klientov ale aj pre nich samotných.

6.1.1 Čiastočný cieľ

Zistiť, čo ovplyvňuje pozitívny prínos supervízie pre skvalitňovanie kompetencií.

Zistiť, čo ovplyvňuje negatívny (žiadny) prínos supervízie pre skvalitňovanie kompetencií.

Zistiť, čo neovplyvňuje prínos supervízie pre skvalitňovanie kompetencií.

6.2 Výskumný problém

Hlavným výskumným problémom je vymedzenie prínosu supervízie pre skvalitnenie kompetencií sociálnych pracovníkov v špecializovanom poradenskom centre pre ženy a deti zažívajúce násilie.

6.3 Výskumné otázky

Vo výskume skvalitňovania kompetencií sociálnych pracovníkov boli sformulované nasledujúce výskumné otázky:

VO1: Ako sa dá charakterizovať vymedzenie prínosu supervízie?

VO2: Čo ovplyvňuje pozitívne vnímanie prínosu supervízie?

VO3: Čo ovplyvňuje negatívne vnímanie – žiadny prínos supervízie?

VO4: Čo neovplyvňuje vnímanie prínosu supervízie?

6.4 Výskumná stratégia a prístup

Za výskumnú stratégiu tejto práce, ktorá má za cieľ vymedziť prínos supervízie pre skvalitnenie kompetencií sociálnych pracovníkov, sme vybrali kvalitatívny výskum. Pri zhodnocovaní, aký druh výskumu použijeme, sme zneistili, pretože názov nabáda k zvoleniu kvantitatívneho výskumu, avšak tým, že výskum mal byť vykonávaný vo vybranom zariadení, kde sú len dve sociálne pracovníčky tento výber nebol možný. Pri aplikovaní kvantitatívneho výskumu by bolo potrebné okolo 100 respondentov a viac. No po zmapovaní týchto špecializovaných poradenských centier pre ženy a deti zažívajúce násilie v rámci Slovenska, sme z dôvodu nízkeho počtu takýchto zariadení vyhodnotili, že dostupnejšia bude možnosť kvalitatívneho výskumu formou rozhovoru, pri zapojení dvoch alebo troch takýchto zariadení.

6.5 Charakteristika výskumnej vzorky a výskumného súboru

Výskum sa zameriava na sociálnych pracovníkov v špecializovanom poradenskom centre pre ženy a deti zažívajúce násilie. Sociálni pracovníci sú ženy vo vekovom rozmedzí 29 až 62 rokov s ukončeným vysokoškolským vzdelaním.

K výberu výskumnej vzorky sme použili metódu zámerného alebo účelového výberu. Kontaktovali sme všetky špecializované poradenské centrá pre ženy a deti zažívajúce násilie na Slovensku a pýtali sme sa na skúsenosti so supervíziou v ich zariadení. Z toho sme potom vybrali dve zariadenia, ktoré boli ochotné zapojiť sa do výskumu, v ktorých sme výskum realizovali. Výskumným súborom sú teda sociálni pracovníci pracujúci v špecializovanom poradenskom centre pre ženy a deti zažívajúce násilie.

Ďalej uvádzame podrobnejšie údaje k jednotlivým osobám vo výskumnej vzorke.

Respondent 1

Žena, 29 rokov. Vyštudovala: Sociálna práca

Organizácia: OZ Hana, Spišská Nová Ves, SR

Počet rokov v supervízii: 3

Skúsenosť s tímovou supervíziou.

Respondent 2

Žena, 44 rokov. Vyštudovala: Sociálna práca

Organizácia: OZ Hana, Spišská Nová Ves, SR

Počet rokov v supervízii: 7

Skúsenosť s tímovou a individuálnou supervíziou.

Respondent 3

Žena, 62 rokov. Vyštudovala: Sociálna práca, Psychológia, Absolvovala psychoterapeutické výcviky, výcvik v Balintovských skupinách, Supervízorka

Organizácia: OZ Pomoc rodine, Michalovce, SR

Počet rokov v supervízii: 10+

Skúsenosť s individuálnou, tímovou aj skupinovú supervíziou.

Respondent 4

Žena, 39 rokov. Vyštudovala: Sociálna práca

Organizácia: OZ Pomoc rodine, Michalovce, SR

Počet rokov v supervízii: 2+4

Skúsenosť s individuálnou a tímovou supervíziou.

Respondent 5

Žena, 54 rokov. Vyštudovala: Sociálna práca

Organizácia: OZ Pomoc rodine, Michalovce, SR

Počet rokov v supervízii: 16+5

Skúsenosť s individuálnou, tímovou aj skupinovú supervíziou.

6.6 Technika zberu dát

Pre tento výskum sme ako techniku pre zber dát zvolili rozhovor pomocou návodu. Návod k rozhovoru predstavuje zoznam otázok alebo tém, ktoré je vhodné v rámci rozhovoru prebrať. Dáva voľnosť prispôbovať formulácie otázok na základe danej situácie. Zároveň umožňuje uskutočniť rozhovory s niekoľkými ľuďmi štruktúrovanejšie, čo uľahčuje ich následné porovnanie (Hendl, 2012). Rozhovory sú vykonané so sociálnymi pracovníkmi z dvoch zariadení. Priebeh rozhovorov je nahrávaný na videozáznam, keďže tieto rozhovory boli uskutočnené online cez platformu Microsoft Teams. Po skončení rozhovoru boli doplnené niektoré informácie o rozhovore, napríklad ako dlho trval či pocity a nadobudnuté informácie zo samotného rozhovoru.

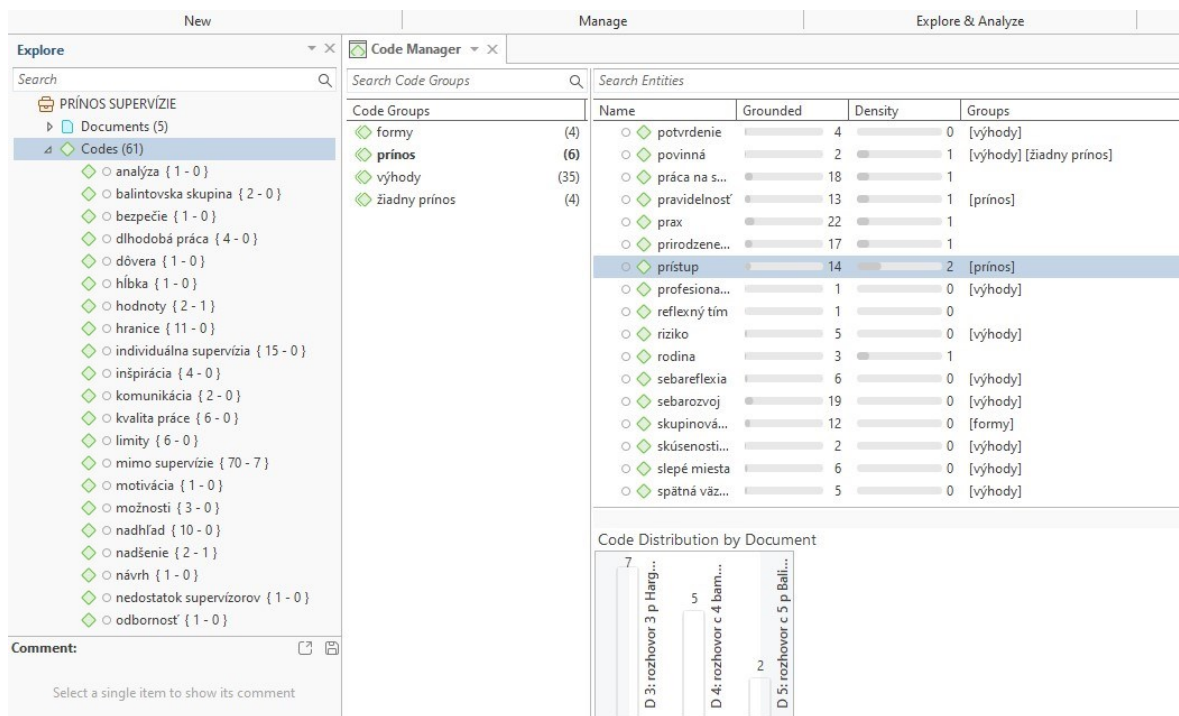
Najprv sme respondentom na začiatku rozhovoru vysvetlili, čím sa zaoberáme v diplomovej práci. Vysvetlili sme smerovanie našich otázok predovšetkým k zisteniu toho, ako oni sami vnímajú témy, o ktorých budeme hovoriť. Pýtali sme sa spočiatku všeobecne a následne už na konkrétne kompetencie, ktoré sme zvolila pre tento výskum. Vysvetlili sme, že otázky, ktoré budeme klásť, slúžia ako odrazový mostík do oblasti skúmania, a že môžu hovoriť o tom, čo sami pokladajú za dôležité. Ak ich odpovede neboli dostatočne jasné, reagovali sme otázkami smerujúcimi na upresnenie alebo rozvíjanie danej odpovede. Jednotlivé rozhovory sa konali v mesiacoch marec a apríl 2022 v online priestore, po predchádzajúcom dohovore s respondentmi. Rozhovory trvali v rozmedzí 25-35 minút, najkratší z rozhovorov trval 25 minút a najdlhší 1 hodinu, 10 minút. Dĺžka rozhovoru bola ovplyvnená tým, v akej miere skúmaná osoba odpovedala na otázky. Rozhovory boli so súhlasom skúmaných osôb nahrávané a neskôr prepísané. Doslovné prepisy obstaraných rozhovorov sú v prílohe diplomovej práce.

6.7 Spôsob spracovania dát

Dáta boli spracované technikou analýzy zakotvenej teórie, teda otvoreným kódovaním, následne kódovaním axiálnym a nakoniec selektívnym kódovaním v programe Atlas.ti.

Analýzu dát sme začali opakovaným a dôkladným prepisom jednotlivých rozhovorov a následným prečítaním. V programe sme si postupne vyznačovali a kodovali významné výroky na ďalšie spracovanie. Bolo vytvorených 61 kódov, ktoré sme následne vytriedili do 4 hlavných skupín.

Obrázok 1 Práca v programe Atlas.ti



Kódovanie sme robili pomocou troch základných prvkov zakotvenej teórie – tvorbu konceptov, kategórií a propozícií. Koncepty (teoretické pojmy) sú základnými jednotkami analýzy, pretože teória sa navrhuje pomocou konceptualizácie dát, nie priamo z dát. Len porovnávaním udalostí a pomenovávaním podobných udalostí rovnakým označením výskumník môže zhromažďovať základné jednotky teórie. Ďalej sme vytvárali kategórie, ktoré sú na abstraktnejšej úrovni ako koncepty. Sú generované rovnakým analytickým procesom porovnávania, aby sa ukázali podobnosti a rozdiely a predstavujú “základné kamene” vznikajúcej teórie. Keďže zakotvená teória nie je generovaná a priori a následne testovaná, ale je skôr odvodzovaná v procese skúmania javu, vznikli prepozície (Hendl, 2012).

6.8 Vyhodnotenie dát

Pri tvorbe skupín (kategórií) sme brali na zreteľ výskumné otázky, ktoré nám pomohli v orientácii na cieľ výskumu.

VO1: Ako sa dá charakterizovať vymedzenie prínosu supervízie pre skvalitnenie kompetencií?

Tabuľka 1 Skúmané kompetencie a vnímanie prínosu respondentov

	R1	R2	R3	R4	R5
1. Schopnosť rozvíjať účinnú komunikáciu					
poskytovať primeraný priestor pre vyjadrenie názorov klientov	✓	✓	☒	✓	☒
prispôbiť komunikáciu veku klienta, jeho individualite a podmienkam	☒	☒	☒	☒	☒
nadviazať kontakt, vytvoriť atmosféru dôvery, vhodne neverbálne komunikovať	✓	☒	✓	✓	✓
motivovať k prekonávaniu prekážok v dosahovaní vlastných cieľov klientov	☒	✓	✓	✓	✓
roznávať zhodné a odlišné hľadiská klientov a rešpektovať ich	✓	✓	✓	✓	✓
udržiavať vzťah s klientom a jeho okolím a poskytovať vhodnú spätnú väzbu	✓	✓	✓	✓	✓
uľahčovať komunikáciu medzi klientmi, organizáciami a širším spoločenstvom	✓	☒	✓	✓	✓
2. Schopnosť orientovať sa a plánovať postup					
viesť klienta k porozumeniu dôsledkov rôznych rozhodnutí	✓	✓	✓	✓	✓
pomáhať objasňovať ciele, zdroje, prekážky a navrhovať možné riešenia	✓	✓	✓	✓	✓
zbierať a spracovávať informácie z rôznych zdrojov	☒	☒	✓	✓	✓
viesť primeranú dokumentáciu	☒	☒	✓	✓	☒
zvažovať spolu s klientmi a ich okolím rôzne možnosti pôsobenia	☒	✓	✓	✓	✓
rozoznávať rizikové faktory a stanoviť hranice	✓	✓	✓	✓	✓
orientovať sa v potrebách a možnostiach klientov a ich rodín vo väzbe na okolie	✓	✓	✓	✓	✓
orientovať sa v legislatívnych, spoločenských a organizačných podmienkach	☒	☒	✓	☒	✓
3. Podporovať a pomáhať k sebestačnosti					
vedieť poskytnúť emocionálnu podporu	✓	✓	✓	✓	✓
pomáhať ľuďom rozoznávať ich silné stránky	✓	✓	✓	✓	✓
podporovať zručnosti a schopnosti klienta, ktoré posilňujú sebestačnosť	✓	✓	✓	☒	☒
chápať odlišnosti menšín, prispievať k odstraňovaniu diskriminácie a útlaku	☒	☒	✓	✓	✓
vystupovať v záujme klientov, obhajovať ich oprávnené záujmy	☒	☒	✓	✓	✓
vedieť ľuďom objasniť ich práva a spôsoby ich uplatnenia	☒	☒	✓	✓	✓
pomáhať klientom vyvíjať kontrolu nad správaním, ktoré ohrozuje ich alebo ich okolie	✓	☒	✓	✓	✓
pomáhať klientom pri rozhodovaní a uplatnení práv	☒	✓	✓	✓	✓
zvažovať právo ľudí preberať na seba riziko poškodenia	✓	☒	✓	✓	✓
4. Schopnosť zasahovať a poskytovať služby					
pomáhať zvládať konflikt, napätie a stres klientov a ich okolia	✓	☒	✓	✓	✓
poskytovať pomoc a službu v súlade s dohodnutým postupom	☒	☒	✓	✓	✓
pripraviť vhodné podmienky pre správne odpútanie klienta pri ukončení služieb	☒	✓	✓	☒	☒
poznať možnosti a metódy poskytovania služieb a intervencie	☒	☒	✓	✓	✓
zapájať do programov, ktoré zlepšujú sociálne podmienky života ľudí	☒	☒	✓	☒	☒
pravidelne hodnotiť meniacu sa situáciu a účinnosť postupu spolu s klientmi	☒	☒	✓	✓	☒
organizovať poskytovanie pomoci a služieb z rôznych zdrojov	✓	☒	✓	✓	☒
aktívne čeliť správaniam, ktoré vytvára riziko a ohrozuje klienta alebo okolie	☒	☒	☒	✓	✓
vytvárať priaznivé okolnosti pre prijatie služby a adaptácie na ňu	☒	✓	☒	✓	✓
5. Schopnosť prispievať k práci organizácie					
účinne komunikovať a spolupracovať s kolegami a inými pracovníkmi	✓	✓	✓	✓	✓
vedieť nájsť vlastné miesto a reflektovať vlastný prínos pri práci v tíme	✓	✓	✓	✓	✓
jednať v súlade s právami klientov, pravidlami organizácie a etikou sociálnej práce	☒	☒	✓	✓	☒
získavať spätnú väzbu o organizácii a o vlastnej práci od klientov a kolegov	✓	✓	✓	✓	✓
podieľať sa na kritickom hodnotení práce organizácie, zlepšovať jej kultúru	✓	☒	✓	✓	✓
poznať dostupné zdroje organizácie, efektívne ich využívať a chápať priority	☒	✓	☒	✓	☒
rozumieť štruktúre organizácie, jej cieľom, reflektovať pravidlá a režim	☒	☒	✓	✓	✓
6. Schopnosť odborne rásť					
dopĺňať svoje vedomosti a zručnosti v sociálnej práci	☒	✓	✓	✓	✓
využívať kontakty a výmenu skúseností na seminároch a vzdelávacích akciách	☒	☒	✓	✓	☒
v spolupráci s druhými kriticky hodnotiť vlastný rozvoj a ďalej sa učiť	✓	✓	✓	✓	✓
identifikovať u seba aj u druhých negatívne predsudky a prekonávať ich	✓	✓	✓	✓	☒
vedieť si zorganizovať prácu a dosiahnuť ciele v stanovenom čase	✓	☒	✓	✓	✓
reflektovať vlastnú úroveň stresu a zvládať ju	✓	✓	✓	✓	✓
posúdiť riziká spojené s rozhodovaním a prijímať za ne zodpovednosť	✓	✓	✓	✓	✓
vytvárať pracovné vzťahy s jednotlivcami, organizáciami a odborníkmi	☒	✓	☒	✓	☒
využívať príležitosti k dosiahnutiu pozitívnych zmien a hľadať nové riešenia	✓	☒	✓	✓	✓
hľadať teoretické súvislosti a mnohostrannosť možných riešení	✓	☒	✓	✓	✓

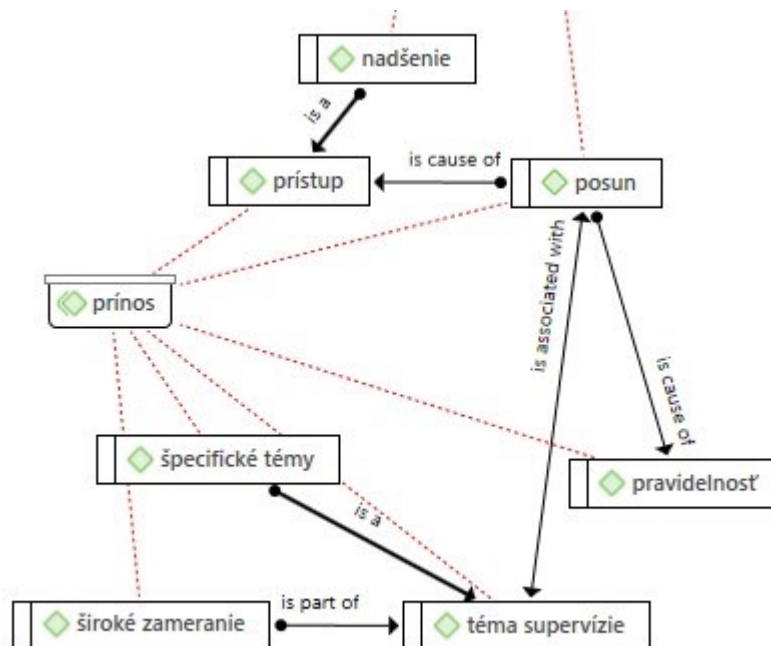
riešime komplexné problémy, ktoré sa objavujú v tom čase, hej že to nie je také že teraz by sme riešili iba toto.'' R3: ''Aj tá komunikácia, aj tie ďalšie kompetencie, lebo nemyslím si, že to bolo vyslovene, že teraz mám túto kompetenciu na mysli, a toto potrebujem rozvíjať, ale v rámci toho prípadu, ktorý sa predkladal a pri hľadaní riešenia, tak sa vždy vlastne prišlo aj na to, že aké kompetencie tam využívam.'' R4: ''...príbehy tých klientok, to bolo na to zamerané, v podstate, že ako keby mať ten iný pohľad, nadhľad ako pomôcť tej klientke lepšie. Nie, ako neprinášali sme nejaké naše kompetencie, alebo ja sama za seba.'' R5: ''...máme tak veľa prípadov a tak ťažké, že skôr na to sa tak zameriavame, hej? Skôr také, ja neviem, vyriešiť to a potom doslova jak sa hovorí, že umyť sa, alebo to zo seba dať dole, aby sme to nenosili domov, lebo začiatky boli ťažké. Som to veľmi veľmi prežívala.'' R1: ''...témy, ktoré sa objavujú, a ktoré mi nie sú úplne blízke, alebo sa necítim úplne komfortne v tých témach. Alebo mám aj nejaký problém, vnímam so sebou v týchto témach.'')

Vyplynulo ale, že v dôsledku práce v téme násila respondentky **nepovažovali supervíziu ako jedinú**, ktorá im pomáha skvalitňovať kompetencie, a ak by mala byť jediným nástrojom, určite **nie je dostatočná**. (R5: ''Nie, ja si myslím, že stále treba sa vzdelávať.'' R2: ''...neviem povedať či to je len supervíziou alebo to je celkové aj tým že tuna aj pracujeme aj tímovou prácou aj s kolegyňami a kolegami lebo to musí byť jedno s druhým. Samo to len supervízia nerobí zázraky Ale hej je to nástroj ktorý pomáha k tomuto a minimálne k tomu aby sme sa zastavili a zamysleli nad niektorými svojimi správaniami alebo nejakými postupmi či prístupom ale nepovedala by som, že to je len o supervízii. Nie. Samotná supervízia len o tom by to podľa mňa to nestačí.'' R4: ''...myslím si, že tie výcviky sú dôležité aj mimo supervíziu, že by som to nepomenovala tak, že iba supervízia je dostatočná, určite to vzdelávanie, tie rôzne ako keby workshopy a prehľbovanie si tých vedomostí a zručností aj v rámci ako keby našej cieľovej skupiny by bolo len a len prínosné. Čiže neuzavrela by som to, že len supervízia a dost.'')

VO2: Čo ovplyvňuje pozitívne vnímanie prínosu supervízie?

Nižšie sú vysvetlené kódy, ktoré som považovala za najvhodnejšie pre formovanie pozitívneho vnímania prínosu supervízie pre skvalitnenie kompetencií.

Obrázok 3 Pozitívny prínos



V prvom rade je potrebné, aby sa supervízia naozaj organizovala.

Veľmi dôležitým bodom pre zabezpečenie (pozitívneho) prínosu supervízie sa ukázalo, že je **pravidelnosť** supervízie. (R1: "...hodnotím to fakt pozitívne, že máme tieto supervízie pravidelné." R3: "Určite. Ja si myslím, že nemohla by som robiť tak dlhú dobu tú terapiu s tými mojimi klientkami, keby som nemala tú pravidelnú supervíziu, ktorá jednak motivuje, jednak odhaľuje tie moje slepé škrvny, jednak pomáha lepšie sa napájať na tú klientku, takže určite aj vďaka supervízii." R3: "...to sú stabilné členky, ktoré roky sa stretávajú a keby to nebolo užitočné, tak jednoducho by to nefungovalo. Takže tým, že je to veľmi prínosné pre každú z nás, tak tá skupina naozaj, ja neviem, desať rokov, možno aj viac, hej, pravidelne každý mesiac." R4: "Hej tak, tým že vlastne aj tie stretnutie není taká že pravidelnosť fixná, tak podľa možností, čiže skúšali sme to vlastne prinášať, áno." R4: "...už postupom času vlastne a tými, keď rátame tie posledné roky a pravidelnosť

supervízie tak vlastne v tomto nám to pomohlo. ' 'Určite hej, že supervíziu je dôležité mať pravidelne a dbať na to, lebo naozaj vtedy človek vlastne rastie a zdokonaľuje sa aj v tej svojej odbornosti, takže som rada za to, že aspoň koľko sme absolvovali, tak sme absolvovali, ale je to dôležité, áno. '')

Skutočný prínos môžeme zhodnotiť pri uskutočnení supervízie minimálne raz za dva až tri mesiace, a teda že **nepravidelnosť** nie je prínosná. (R4: *' 'Na začiatku tým, že pred tým tá supervízia nebola úplne na začiatku v tejto organizácii sporadicky, tak tam to bol taký deficit ako to zvládnuť a ako s tým naložiť, ale už postupom času vlastne a tými, keď rátame tie posledné roky a pravidelnosť supervízie tak vlastne v tomto nám to pomohlo. ' 'Tak, určite pomohla, len mám pocit ja ako keby, že som stále, nie že stále, ale tým, že to je krátko, alebo nepravidelne, že samozrejme je čo zlepšovať, je čo zdokonaľovať. Nechcem povedať, že lebo nie sme na začiatku, ale určite pomohla supervízia k tomu, a je dôležitá. '')*

Pozitívne vnímanie prínosu supervízie pre skvalitnenie kompetencií veľmi záležalo na vyspelosti a **prístupe** samotného sociálneho pracovníka. Ďalšou dôležitou súčasťou je samozrejme prístup organizácie a jej vedenia. (R2: *' '...zase to súvisí aj s tou prácou na sebe a s tými výcvikmi, ktoré človek absolvuje. Samozrejme aj organizácii ktorej pracuje. ' 'R3: ' '...každý ten sociálny pracovník by si to mal zobrať sám z vlastného, že musím tam ísť, pretože je to súčasť rastu mojej profesionality. ' 'To je moje také neutíchajúce, alebo nestarnúca schopnosť učiť sa a byť zvedavá. Tak toto je také najsilnejšie u mňa. ' 'No si predstavte, že za celých tých, neviem, dlhé roky, ja sa sama čudujem sebe, ale ja som rovnako žhavá ako som bola na začiatku. ' 'R2: ' '...myslím si, že to je o organizácii, v ktorej pracujem, že vlastne aj tá organizácia má svoje postupy a vie to pekne zosúladiť. ' 'R5: ' 'Ja mám 54 rokov, ja sa už teším do dôchodku. '')*

Vďaka prístupu mohol nastať **posun** a teda vnímanie rôznych **výhod**, ktoré supervízia so sebou prináša. Najopakovanejšie pojmy, ktoré respondentky uviedli ako najväčšie výhody supervízie boli:

Respondent 1

Hranice, komunikácia, ukotvenie v teórii, skúsenosti odborníčky, iný pohľad

Respondent 2

Sebareflexia, hranice, asertivita, počúvanie

Respondent 3

Mýty, hranice, inšpirácia, pohľad druhých

Respondent 4

Nadhľad, inšpirácia

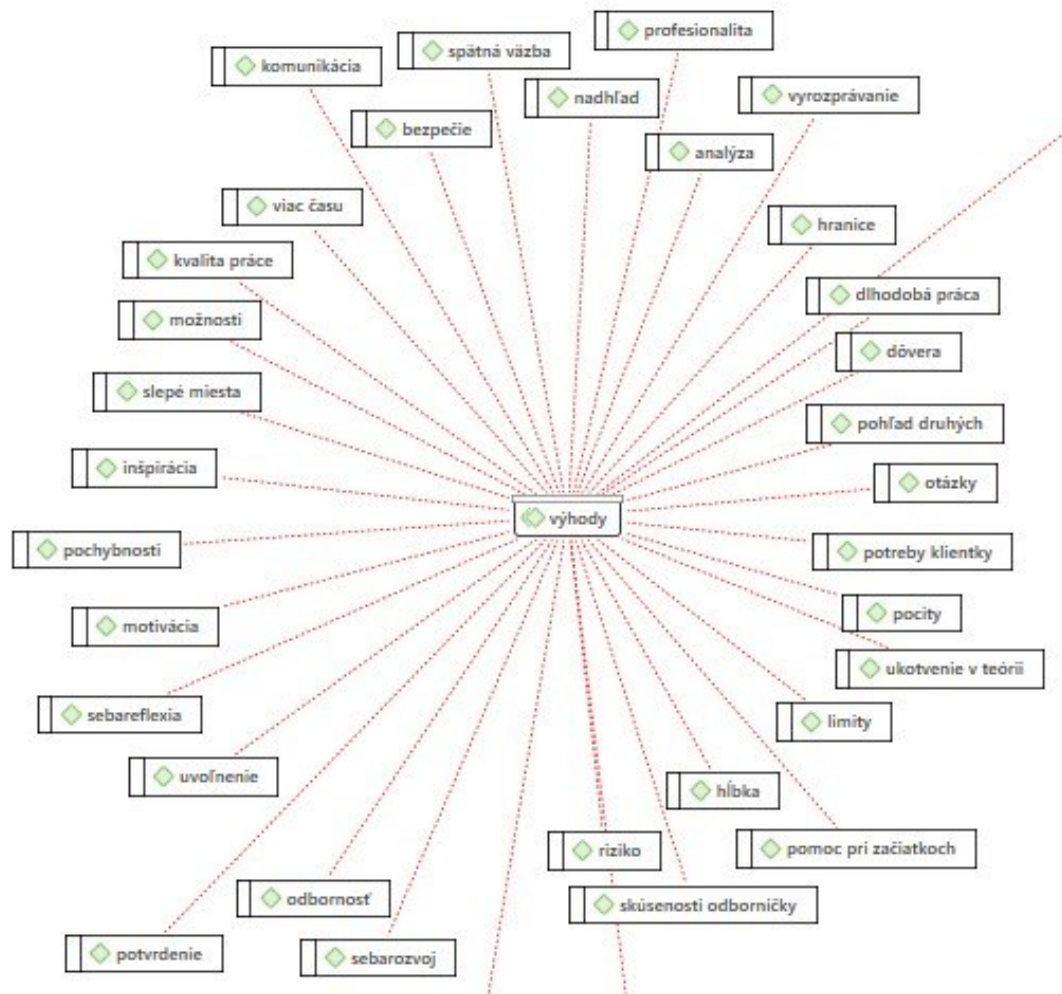
Respondent 5

Spätná väzba, vyrozprávanie, ukotvenie v teórii v začiatkoch, potvrdenie

Spomeniem len pár - jednou z výhod sa ukázalo, že je **ukotvenie sa v teórii** (R1: *''...tému, ktorú neriešim tak často ako napríklad sexualizované násilie na deťoch a podobne, také tie témy, v ktorých sa necítim úplne komfortne.''* R3: *''Väčšinou to boli témy, ktoré som ja potrebovala pochopiť vo vzťahu k tým klientkam, lebo väčšinou prichádzali tie klientky, už boli mimo ohrozenia, tzn. riešili si dôsledky prežitého násilia.''*)

Témy, ktoré sociálne pracovníčky prinášali na supervíziu bolo riešenie komplexných tém a hlavne pocit **bezpečia**. (R1: *''Všetko dohromady na tej supervízii. Je tam bezpečný priestor, kde môžem rozprávať o tom, čo sa deje jednak vo vzťahu ku klientkam, jednak v tej teoretickej rovine, jednak získavam ďalšie informácie a jednak tam riešim seba alebo ako ja sa cítim pri tom všetkom.''*)

Obrázok 4 Výhody supervízie podľa respondentov



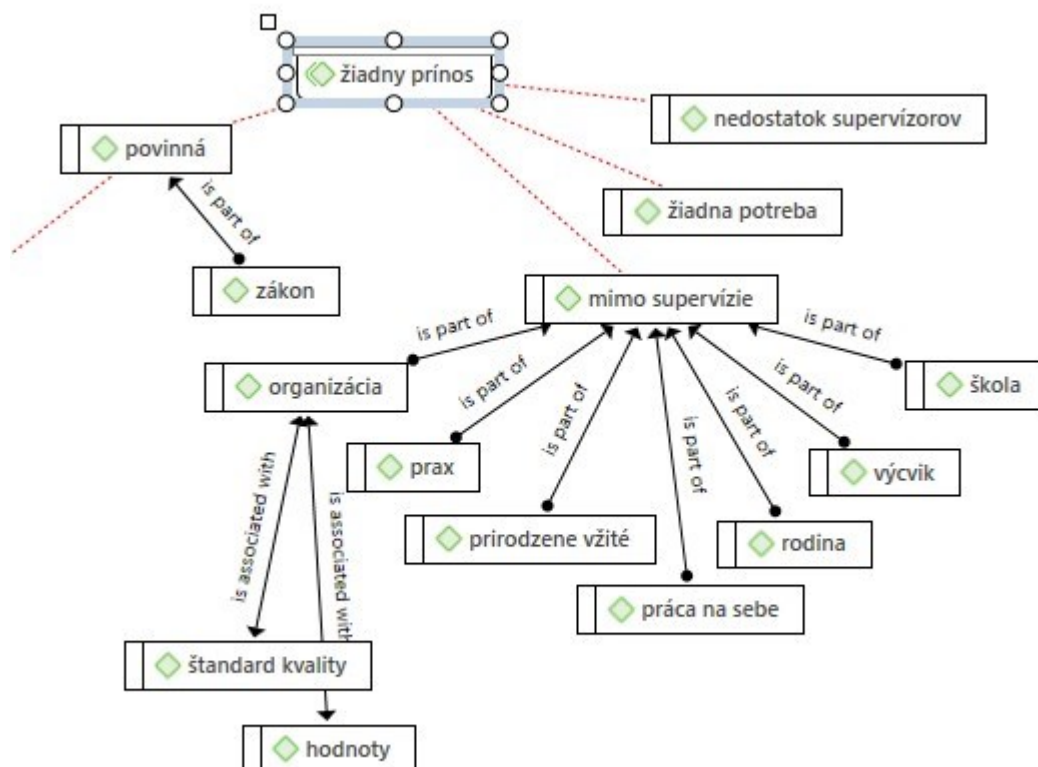
Z pohľadu výskumu bolo pozitívne, ak sme našli prínos supervízie pre skvalitnenie kompetencií. No pozitívny prínos supervízie ako takej z pohľadu respondentov bolo práve to, že supervízia sa nezameriava na kompetencie, ale má **široké zameranie** (R1: *''Hovorím, to je taká, fakt má široké zameranie, nie je u nás supervízia len že sa venujeme kolektívu alebo iba že poradenstvu, to je fakt taký bezpečný priestor, kde môžem otvoriť všetky témy, ktoré potrebujem prekonzultovať.''*, R3: *''Tá supervízia je podľa mňa z každého ohľadu veľmi užitočná. Ja si myslím, že bez supervízie sa nedá kvalitne pracovať.''* *''Áno, určite. Súčasťou každej supervízie je aj nastavovať tie rámce, hej? Že čo vlastne potrebujem pre tých klientov, čo pre seba, čo pre kolegov, hej? Čiže určite. Tá supervízia vie reflektovať všetko. Viest' k tomu, aby sme reflektovali všetko.''*) a rieši aj **špecifické témy**, ktoré sú potrebné pre sociálneho pracovníka, ktorý sa zaoberá témou násilia. (R5: *''...keď som tu začala pracovať tak som veľa musela s tou svojou akože*

supervízorkou pracovať, že by som vedela čo mám robiť a tak ďalej a na čo si mám dávať pozor a vlastne potom aj s ňou som to, jak by som povedala, rozkúskovala...'', ''Tu máte viac času a aj tie emócie sú silnejšie, takže áno, pomohlo.'' R3: ''...boli to zo začiatku také témy, ktoré dosť súviseli s mýtami, ktoré ešte mala som aj ja na začiatku, veľmi ťažko som vedela pochopiť, prečo, keď už tá žena dostane pomoc a je scitlivená a zvedomená, že o co vlastne ide, že napriek tomu nemá dostatok sily odísť od toho násilného muža, takže toto bola pre mňa dosť taká téma, ktorú som rozoberala na tej supervízii a neskôr bolo, ma zaujímali aj veľakrát to boli muži, ktorí mali znaky poruchy osobnosti, a tam zas používali veľmi také rafinované spôsoby násilia a vytvárania alebo udržiavania závislosti ženy na sebe, tak aj toto bola taká téma, ktorú som potrebovala rozobrať na tej supervízii.'', R1: ''...tému o ktorej ktorú neriešim tak často ako napríklad sexualizované násilie na deťoch a podobne, také tie témy, v ktorých sa necítim úplne komfortne.'')

VO3: Čo ovplyvňuje negatívne vnímanie – žiadny prínos?

Nižšie sú vysvetlené kódy, ktoré som považovala za najvhodnejšie pre formovanie negatívneho vnímania prínosu supervízie (žiadny prínos) pre skvalitňovanie kompetencií.

Obrázok 5 Žiadny prínos



V prvom rade je potrebné, aby sa supervízia naozaj organizovala, nie len fiktívne z dôvodu, že je **povinná** a stanovená v **zákone**. Napriek tomu, že povinnosť supervízie moje respondentky vnímali ako výhodu, niektoré organizácie to za výhodu neoznačujú. Skôr naopak. V tomto prípade je teda zjavné, že supervízia nemôže mať **žiadny prínos** (R3: *''...viem si predstaviť, že kvôli tomu, že je to v zákone, tak povinne idú na nejakú supervíziu a je im to na figu. No, tak tých ľutujem, hej? Lebo to by tak sa nemalo diať. To mi je ľúto.'')*)

Zistili sme, že ak nie je realizovaná, je to z dôvodu **nedostatku supervízorov**, hlavne špecificky zameraných na tému násilia a tém, ktoré súvisia s danou klientelou. (R3: *''...individuálna supervízia je veľmi ťažko realizovateľná pokiaľ nemá človek dostatok v okolí tých supervízorov.'')*)

Ďalšou možnosťou, prečo supervízia nebola vnímaná ako prínosná pre skvalitňovanie kompetencií bolo jednoducho z toho dôvodu, že **nevznikla potreba** dané kompetencie skvalitňovať. (R2: *''Toto myslím že nie nejako lebo ani nebola potreba, nevznikla, takže nie, nie.''*, R3: *''To ani nepoužívame. To, čo by mohlo ohroziť nás, tak to vôbec ani nepoužívame, takže ani supervízia mi v tom nepomôže, pretože určite by mi tiež povedali, že nie, do toho sa nedá takto zapojiť, hej? Sme poradcovia, nie sme bodyguardi.''*, R4: *''Toto by som povedala, že ani nie. Asi sme sa tomuto dajako nevenovali, alebo...toto nie, túto kompetenciu nie.'')*)

Napriek tomu, že pre respondentky bolo náročné vymedziť v čom bola supervízia prínosná a v čom nie, (R2: *''Nebolo to len o tom. Ale mne sa to hrozne ťažko oddeľuje, lebo podľa mňa je to jedno s druhým úzko súvisí.''*, *''Určite aj supervízia Ale nie len supervízia.'')*) výsledkom bolo uvedomenie, že mnoho kompetencií mali zvládnutých už pred účasťou na supervízii. Týmto sa otvoril priestor pre zistenie, kde inde **mimo supervízie** vnímajú prínos pre skvalitňovanie kompetencií. Povedala by som, že sa tým taktiež vysvetľujú rozdiely v určení prínosu konkrétnych skúmaných kompetencií. Formovanie kompetencií mohli ovplyvniť osobnostné charakteristiky, ktoré som označila ako **prirodzene vžitú**, (R1: *''To si myslím, že sme na supervízii neriešili. To nám bolo také prirodzené.''* R3: *''Dá sa povedať, že už som bola vybavená, takže už som nepotrebovala supervízie na zdokonaľovanie tohto. Tejto kompetencie.''* R5: *''Ja na to nepotrebujem supervíziu. To buď máte v sebe, alebo nie.''* R1: *''...neviem či vďaka supervízii, lebo to som mala už prirodzene také vžitú, že proste viem z praxe, že ako komunikovať a ako prispôbiť komunikáciu veku klientky a jej národnosti napríklad...''*) výchova v **rodine**, (R5: *''Nie, to*

máte ako ste vychovaná a v akom, kde žijete a aké máte nastavenie. No proste to vám do hlavy nenatlčú.'')

ukotvenie v **organizácii**, (*'Nie. To sme zrejme nemuseli ani priniesť, viete, není to preto, že by sa, možno, že sa to rieši, ale my to nepotrebujeme riešiť tým, že my to máme veľmi jasne organizačne uchopené.'*) **škola, prax**, (R5: *'ono to keď pracujete 30 rokov v tej sfére dá sa povedať, kde sú zákony a tak ďalej a to musíte poznať, máte školu, hej, vyštudovanú.'*)

výcviky (R1: *'Hmm, premýšľam, celkom neviem, že ktoré veci som riešila na supervízii, ale toto asi tiež v rámci interného výcviku som sa toto naučila.'* R5: *'...skôr mi veľa dalo rôzne, ja neviem, tréningy, na ktoré chodíme ale máme stretnutia v bezpečnej ženskej sieti. Skôr tam.'*) alebo **práca na sebe**. (R2: *'Hm, Asi pomohla ale zase by som to nedávala len na tú na gro tej supervízii ale aj tej vlastnej práci so sebou.'*) To viedlo k rôznym potrebám pre prinášanie tém do supervízie. (R2: *'...zase to súvisí aj s tou prácou na sebe a s tými výcvikmi, ktoré človek absolvuje. Samozrejme aj o organizácii, v ktorej pracuje. Mala som tú možnosť, aj mám ale ako...Áno, ale není to len zase o tej supervízii.'*)

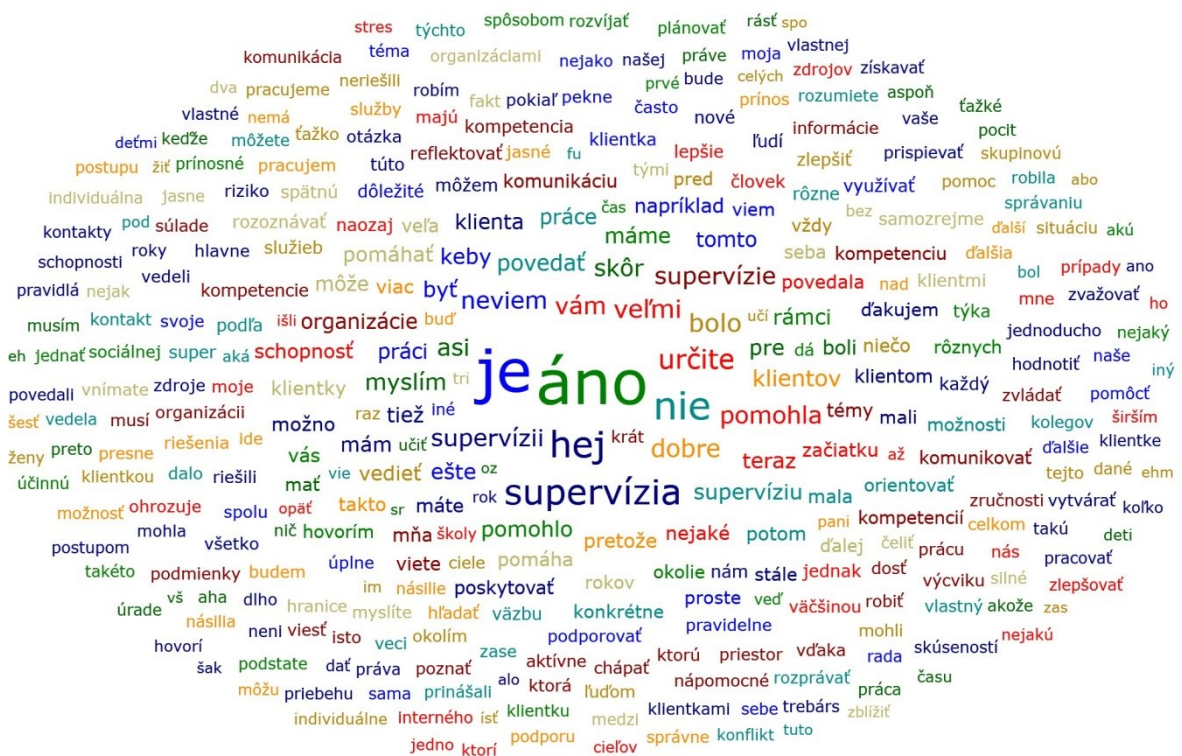
VO4: Čo neovplyvňuje vnímanie prínosu supervízie?

V našom výskume boli robené rozhovory so širokým rozptylom vekovej kategórie a rôzneho vzdelania. Staršia sociálna pracovníčka so vzdelaním supervízora mala menej kladných odpovedí ako omnoho mladšia kolegyňa s menej ročnou skúsenosťou v účasti na supervízii, takže **vek** ani **počet rokov supervízie** neovplyvňujú vnímanie prínosu supervízie pre skvalitňovanie kompetencií.

7 ZÁVER PRAKTICKEJ ČASTI

V praktickej časti sme si kládli otázky ako môžeme vymedziť prínos supervízie pre skvalitnenie kompetencií sociálnych pracovníkov. Má supervízia prínos pre skvalitnenie kompetencií v konkrétnych špecializovaných poradenských centrách pre ženy a deti zažívajúce násilie? Ak áno, našim zámerom bolo zistiť aký, a taktiež čo ho ovplyvňuje alebo naopak neovplyvňuje. Myslíme si, že nájdením vhodnej a kvalitnej výskumnej vzorky, sa nám podarilo odpovedať na tieto otázky. Analýzou celého skúmaného textu (doslovnou transkripciou) v programe Atlas.ti bol vygenerovaný nasledujúci obrázok, ktorý odhalil najpoužívanejšie slová. Najviac opakovaným slovom je "áno", čo taktiež potvrdzuje pozitívny prínos supervízie.

Obrázok 6 Najpoužívanejšie slová v rozhovoroch



Z výpovedí respondentov vyplýva, že supervízia má množstvo výhod a vnímajú pozitívny prínos, no pri každej skúmanej kompetencii bolo vnímanie prínosu každého respondenta odlišné. Zistili sme, že túto odlišnosť spôsobuje vývoj určitých kompetencií mimo supervízie. Touto prácou sme potvrdili, že supervízia má pozitívny prínos nie len vďaka vzdelávacej, podpornej a riadiacej funkcii a ako prevencia pred syndrómom vyhorenia, ale

taktiež môže podporiť ku dlhodobej práci v tejto oblasti s rovnakým nadšením ako na začiatku.

Domnievame sa, že odpovede boli ovplyvnené typmi supervízie, ktorých sa respondenti zúčastnili, osobnosťou ich supervízora a tiež sme pozorovali, že odpovede mnohokrát skĺzli do roviny "čo by supervízia mala priniesť" na rozdiel od skúmaného "v čom konkrétne mala supervízia prínos pre daného sociálneho pracovníka".

7.1 Slabé stránky výskumu

Vnímame slabé stránky výskumu, ktoré sa objavili v procese. Jednou z nich je, že sa nám nepodarilo pri každom rozhovore ísť naozaj do hĺbky. V mnohých prípadoch sme mohli odpovede respondentov viac rozvíjať. To sme však zhodnotili až po ukončení zberu dát. Príčinou mohlo byť, že kontakt s respondentmi bol časovo obmedzený a jednorazový z dôvodu ich pracovného vypätia. Ak by sme mali možnosť vo výskume ďalej pokračovať, určite by sme viac apelovali na rozvíjanie a rozšírenie odpovedí. Pri vyhodnocovaní dát nám taktiež chýbal rozhovor s organizáciami, ktoré sa rozhodli supervíziu neuskutočňovať. Tieto informácie by mohli zrejme celú prácu aj jej výsledky obohatiť. Podľa nášho názoru, nám zostáva celý rad výziev pre ďalšie skúmanie danej problematiky.

ZÁVER

V diplomovej práci sme sa venovali téme supervízie, konkrétne prínosu supervízie pre skvalitnenie kompetencií sociálnych pracovníkov v špecializovanom poradenskom centre pre ženy a deti zažívajúce násilie.

V teoretickej časti sme uviedli základné informácie o kompetenciách sociálneho pracovníka, priblíženie témy náročných životných situácií a krízy z dôvodu, že tak ako sa nachádza v kríze klientela skúmaných sociálnych pracovníkov, môže sa v nej ocitnúť aj sám sociálny pracovník. V ďalšej kapitole sme sa venovali samotnej supervízii. Zamerali sme sa na teoretické východiská supervízie, tak aj na riziká spojené s priebehom v praxi. V teoretickej časti našej práce sme vychádzali z poznatkov a publikácií mnohých uznávaných autorov. Nasledovala kapitola, ktorá sa týkala supervízie v sociálnych službách, kde ste sa mohli zoznámiť s ukotvením v zákone. Táto kapitola bola venovaná konkrétnym špecializovaným poradenským centrom pre ženy a deti zažívajúce násilie. Zaoberali sme sa ich hlavným zámerom a súčasnými aktivitami, ale taktiež sme spomenuli aj najčastejšie riziko práce, s ktorým sa pracovníci v pomáhajúcich profesiách najčastejšie stretávajú a musia mu čeliť. V závere sme sa zamerali na osobnosť supervízora. Aké optimálne vlastnosti by mal mať podľa rôznych autorov, aké nároky by mal supervízor spĺňať. Práve osobnosť supervízora zaisťuje účinnosť a úspech procesu supervízie.

Praktická časť našej práce je zameraná na kvalitatívny výskum, ktorý bol vykonaný a následne vyhodnotený na základe online rozhovorov v dvoch špecializovaných poradenských centrách. Pre účely výskumu boli otázky rozdelené na 6 kategórií rôznych kompetencií, ktoré slúžili pre zistenie pohľadu sociálnych pracovníkov na prínos supervízie pre skvalitnenie týchto kompetencií. Cieľom bolo porozumieť nie len tomu, či respondenti vnímajú prínos supervízie pre skvalitnenie kompetencií, ale hlavne vymedzeniu aký má prínos. Ako zodpovedajúcu metodológiu som zvolila kvalitatívnu výskumnú stratégiu a metódu analýzy som použila zakotvenú teóriu. Metódou rozhovoru pomocou návodu som získala dáta od piatich respondentov, ktorí sú sociálnymi pracovníkmi v špecializovaných poradenských centrách pre ženy a deti zažívajúce násilie. V rozhovoroch sme sledovali, čo ovplyvňuje vnímanie pozitívneho prínosu supervízie a čo ovplyvňuje vznik vnímania negatívneho (žiadneho) prínosu supervízie pre skvalitnenie kompetencií respondentov. Praktická časť obsahuje detailné vyhodnotenie spracovania získaných dát, kde odpovedáme na stanovené výskumné otázky. Pre vymedzenie prínosu supervízie nám pomohlo zistenie, že napriek opačnému predpokladu, sú témy supervízie

prinášané s cieľom riešiť aktuálne problémy v rámci prípadu pre hľadanie nových riešení. Ukázalo sa teda, že skvalitňovanie kompetencií nie je hlavným cieľom supervízie, ale je vedľajší výsledok. Zároveň vyplynulo, že v dôsledku práce v téme násila respondentky nepovažovali supervíziu ako jedinú, ktorá im pomáha skvalitňovať kompetencie, a ak by mala byť jediným nástrojom rozvoja, určite nie je dostatočná. V prvom rade je však potrebné, aby sa supervízia organizovala, čo napriek uzákoneniu bohužiaľ nie je samozrejmosťou v každej organizácii alebo zariadení.

Veľmi dôležitým bodom pre zabezpečenie (pozitívneho) prínosu supervízie sa ukázalo, že je pravidelnosť supervízie. Záležalo zároveň na vyspelosti a prístupe samotného sociálneho pracovníka a samozrejme dôležitý je prístup organizácie a jej vedenia. Vďaka prístupu mohol nastať posun a teda vnímanie rôznych výhod, ktoré supervízia so sebou prináša. Z pohľadu výskumu bolo pozitívne, ak sme našli prínos supervízie pre skvalitnenie kompetencií. No pozitívny prínos supervízie ako takej z pohľadu respondentov bolo práve to, že supervízia sa nezameriava na kompetencie, ale má široké zameranie a rieši aj špecifické témy, ktoré sú potrebné pre sociálneho pracovníka, ktorý sa zaoberá témou násilia.

Zistili sme, že ak nie je realizovaná, má negatívny (žiadny) prínos. Jedným z dôvodov môže byť aj nedostatok supervízorov, hlavne špecificky zameraných na tému násilia a tém, ktoré súvisia s danou klientelou. Ďalšou možnosťou, prečo supervízia nebola vnímaná ako prínosná pre skvalitňovanie kompetencií bolo jednoducho z toho dôvodu, že nevznikla potreba dané kompetencie skvalitňovať. Mnoho kompetencií mali respondenti zvládnuté už mimo supervízie. Konkrétne uvádzali rodinu, organizáciu, školu, prax, výcviky a práca na sebe, ktoré ich ovplyvnili viac.

Na konci kapitoly je záverečné zhrnutie výsledkov výskumu a ich stručný popis spolu s priznanými slabými stránkami výskumu.

7.2 Odporúčenie

Odporúčame, aby sa supervízie konali v inom prostredí ako sa pracovníci nachádzajú v bežných pracovných dňoch. Dôvodom je vďaka zmenou prostredia zatraktívnenie supervízie pre zadávateľov zákaziek na supervíziu, čím by sa mohlo zapojiť viac zariadení

a organizácií a zvýšil by sa tak celkový prínos supervízie. Prispelo by to taktiež k celkovej psychohygiene sociálnych pracovníkov, ktorú nepochybne potrebujú. Ďalšou možnosťou by mohlo byť zjednodušenie vyhľadávania vhodného supervízora pre danú problematiku. Zistili sme, že zoznam akreditovaných supervízorov, ktorý je uvedený na stránkach ministerstva práce sociálnych vecí a rodiny SR nie je aktuálny a nie je jednoznačné, akým témam sa uvedený supervízor venuje. Pracovníkom pomáhajúcich profesií, ktorý sa s osobami v kríze často stretávajú, by som odporučila, aby nezabúdali aj na pozitívny aspekt prežitia náročných životných situácií, ktoré môžu pomôcť klientkám pre využitie krízy vo svoj prospech. Taktiež aby sociálni pracovníci nezabúdali, že kríza je akákoľvek situácia, ktorú daný človek subjektívne vníma ako nevládnuteľnú známymi prostriedkami a mnoho iných osôb, by možno danú situáciu bez väčších problémov zvládlo. Preto ak sa budú sami cítiť, že nevládajú vysoké pracovné nasadenie, ktoré si určili, aby sa neporovnávali s inými pracovníkmi a neváhali požiadať o pomoc. V prípade, že už takýto pracovník využíva tímovú alebo skupinovú supervíziu, aby neváhal požiadať o individuálnu supervíziu, kde sa supervízor môže venovať prinesenej téme viac do hĺbky. Pokiaľ dôjde k posunu v oblasti supervízie pre pracovníkov v sociálnych službách smerom k lepšiemu, bude supervízia pre pracovníkov v sociálnych službách naozaj kvalitným nástrojom vzdelávania seba samého a bude plniť taktiež funkciu pravej podpory.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATURY

- BARTLOVÁ, Eva, 2007. *Supervize v sociální práci*. Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická, UJEP. ISBN 978- 80- 7044- 952- 3.
- BELZ, H., SIEGRIST. M. 2001. Klíčové kompetence a jejich rozvíjení. Praha : Portál, 2001. 376 s. ISBN 80-7178-479-6.
- CIMRMANNOVÁ, T. a kol. 2015. Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu. Praha : Karolinum. ISBN: 978-80-246-2205-7.
- DUPRE, Madelaine, et al. 2014. Supervision Experiences of Professional Counselors Providing Crisis Counseling: Counselor Education & Supervision. ISSN 1556-6978.
- HAWKINS, P. – SHOHEIT, R. 2004. Supervize v pomáhajících profesích. Praha : Portál. 202 s. ISBN 80-7178-715-9.
- EIS, Z. 1995. Supervize. Praha: Palata, 1995. ISBN 80- 901710- 2- 8.
- HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ M. et al., 2008. Praktická supervize: Průvodce pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize. Praha: Galén. ISBN
- HENDL, J. 2012. Kvalitativní výzkum – Základní teorie, metody a aplikace. 3rd ed. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0219-6.
- HUDECOVÁ, A. 2009. Kompetencie sociálních pracovníků pri riešení problémov rodiny ako klienta sociálnej práce. In Socialia 2009. Banská Bystrica : Pedagogická fakulta Univerzita Mateja Bela, 2009. s. 31 - 42, ISBN 978-80-8083-895-9.
- HUDECOVÁ, A. et al. 2010. Profesionálne kompetencie sociálnych pracovníkov v kontexte intencionálnych a inštitucionálnych reflexií. 1st ed. Banská Bystrica: Pedagogická fakulta Univerzita Mateja Bela. 978-80-557-0112-7.
- MÁTEL, A. et al., 2011. Supervízia v sociálnych službách, Sociálne služby v regióne. Zborník z vedeckej konferencie, Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety, ISBN 978-80-970567-0-4.
- MICHKOVÁ, A., 2008. *Supervize*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. ISBN 978-80-7394-145-1.
- MLČÁK, Z. a kol. 2005. Profesionální kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty. Ostrava : REPRONIS, 2005. 350 s. ISBN 80-7368-129-3
- SCHAVEL, M. 2010b. Supervízia v sociálnej práci pre sociálnych pracovníkov. Bratislava

: VŠZaSP sv. Alžbety, 2010. 106 s. ISBN 978-80-89392-18-6.

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

SCHULMAN, L. 2004. Supervision and Consultation. In: EDWARDS, R. L. Encyclopedia of Social Work. 19th Ed. Washington, DC : NASW, 2004. ISBN 0-87101-256-1, s. 2373-2379.

SVOBODOVÁ, P., VALÁŠEK, M. Úvod do supervízie. Tišnov: Scan, 2002. ISBN 80-86620-002-X.

VÁVROVÁ, S. 2012. Doprovázení v pomáhajících profesích. Praha : Portál. ISBN 978-80-262-0087-1.

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

Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení nasledujúcich predpisov.

ZOZNAM OBRÁZKOV

Obrázok 1 Práca v programe Atlas.ti

Obrázok 2 Vymedzenie prínosu supervízie

Obrázok 3 Pozitívny prínos

Obrázok 4 Výhody supervízie podľa respondentov

Obrázok 5 Žiadny prínos

Obrázok 6 Najpoužívanejšie slová v rozhovoroch

ZOZNAM TABULIEK

Tabuľka 1 Skúmané kompetencie a vnímanie prínosu respondentov

ZOZNAM PRÍLOH

Príloha P I: Prepis rozhovoru č.1

Príloha P II: Prepis rozhovoru č.2

Príloha P III: Prepis rozhovoru č.3

Príloha P IV: Prepis rozhovoru č.4

Príloha P V: Prepis rozhovoru č.5

PRÍLOHA P I: PREPIS ROZHOVORU Č.1

Organizácia: OZ Hana, Spišská Nová Ves, SR

Počet rokov v supervízii: 3

Dobre super, takže nahrávame. Dobre, takže ešte raz teda, ešte raz vás prosím, tú supervíziu mávate ako často?

Máme pravidelne v intervale raz mesačne v rozsahu dvoch hodín.

A koľko vás je pracovníčok, ktoré sa zúčastňujú tejto supervízie?

Momentálne za poradenské centrum sme dve pracovníčky, ktoré pracujeme v poradenskom centre a zároveň chodievame na tú supervíziu. Čiže všetky pracovníčky, keď to môžem zhrnúť.

A máte to teda poňaté ako skupinovú že alebo vlastne ako tímovú, že ste tam iba vy alebo je tam aj niekto z nejakého iného zariadenia?

Nie, nie, sme tam iba my v rámci nášho poradenského centra a sme spolu na supervízii, takže je to akoby skupinová.

Čiže nikdy nemávate individuálne?

Máme možnosť individuálne, ale zatiaľ to nebolo nejak potrebné, takže stále to bolo takto, že sme spolu na supervízii.

A ako dlho už máte túto supervíziu alebo ako dlho sa vy už zapájate?

No, od kedy Hana funguje.

Aha, čiže vy ste od začiatku Hany tam?

Nie, ja som tu tretí rok teraz, ale pokiaľ viem, supervíziu majú kolegyne od začiatku.

Čiže vy sa vlastne zúčastňujete konkrétne už tretím rokom každý mesiac.

Ahm.

Super, dobre. A aké témy najčastejšie sa u vás na tej supervízii rozoberajú?

Najčastejšie samozrejme témy spoločné alebo vyplývajúce z našej práce so ženami zažívajúce násilie a hlavne také témy, ktoré sa objavujú, a ktoré mi nie sú úplne blízke, alebo sa necítim úplne komfortne v tých témach. Alebo mám aj nejaký problém, vnímam so sebou v týchto témach.

Vedeli by ste aj konkrétnejšie povedať, že aký problém?

Tak, neviem teraz asi nič konkrétne mi nenapadne ale napríklad ak ide o nejakú tému o ktorej ktorú neriešim tak často ako napríklad sexualizované násilie na deťoch a podobne, také tie témy, v ktorých sa necítim úplne komfortne.

Čiže vy vlastne ako keby otvárate tému aby ste sa nejakým spôsobom teoreticky ukotvili a v tej téme a o tom diskutujete a vlastne získavate nejaký nadhľad ako keby také spoločné štúdium by som to povedala alebo skôr ak som to dobre pochopila alebo skôr riešite seba a svoj prístup k tomu klientovi alebo akým spôsobom?

Aj, aj. Jedno aj druhé. Všetko dohromady na tej supervízii. Je tam bezpečný priestor, kde môžem rozprávať o tom, čo sa deje jednak vo vzťahu ku klientkam, jednak v tej teoretickej rovine, jednak získavam ďalšie informácie a jednak tam riešim seba alebo ako ja sa cítim pri tom všetkom.

Pamätáte si napríklad aké boli vaše nejaké prvé témy, čo sa týka napríklad vašich kompetencií? Spomínate si, že ste na začiatku riešili niečo čo už možno teraz tak neriešite alebo nepýtajte sa, lebo už je vám to jasné? Čo sa týka, myslím teda vašich kompetencií, čiže vašej nejakej schopnosti komunikovať alebo orientovať sa, plánovať, podporovať a tak podobne. Či vlastne v rámci tých kompetencií, čo si spomeniete na niečo čo na začiatku ste teda riešili a teraz už nie.

Samozrejme, že spočiatku tie témy boli odlišné ako teraz už po tých rokoch, ktoré pracujem v poradenskom centre, tie ktoré boli zamerané na fungovanie na podporu seba aj na podporu v kolektíve, čiže boli to iné témy ako teraz. Teraz mám pocit, že tie témy už sú trochu rozvinutejšie, ktoré riešime na supervízii za tie tri roky.

Ano, ano. Čiže mojím akoby zámerom je dostať sa konkrétne ku nejakej kompetencii, ktorú vy vnímate že vďaka supervízii ste sa za tie roky zlepšili. Čiže moja otázka smeruje na to že či by ste mi vedeli povedať jednu kompetenciu napríklad ktorú vnímáte, že naozaj v tej supervízii vám pomohla.

Tak napríklad v komunikácii alebo v určovaní si hraníc pri poradenstve.

A komunikáciu myslíte s klientom alebo v kolektíve v práci alebo celkovo?

Aj, aj. Hovorím, to je taká, fakt má široké zameranie, nie je u nás supervízia len že sa venujeme kolektívu alebo iba že poradenstvu, to je fakt taký bezpečný priestor, kde môžem otvoriť všetky témy, ktoré potrebujem prekonzultovať.

Dobre, takže komunikácia a tie hranice. Napadá vás ešte jedna téma ktorá naozaj, že viete, že supervízia to bola ktorá vám pomohla.

No neviem, neviem teraz ma tak narýchlo nič konkrétne nenapadne.

(zvuky z vonku - Dobre. Dajte mi sekundičku, ja som za chvíľu tu a budeme pokračovať.)

Dobre takže ja mám vybratých šesť kompetencií, ktoré by som sa teda vás pýtala s tým že keď si teraz nespomínate, tak možno, že si spomeniete, že niektorá z týchto, ktoré spomeniem, by tiež mohli byť že vám tá supervízia pomohla.

Takže 1. kompetencia je

1. Schopnosť rozvíjať účinnú komunikáciu Čiže to ste už aj spomenuli, ja som sa naschvál pýtala najprv teda vás, že aby ste vy vypichli nejaké tie hlavné, ktoré vás automaticky napadli

poskytovať primeraný priestor pre vyjadrenie názorov klientov, čiže ja vám to takto budem, ešte podkapitoly tej jednej kompetencie a vy mi prosím povedzte, že ktoré áno, že ktoré vnímate, že vám pomohla supervízia a ktoré ešte možno nie. Dajme to tak. Dobre?

Dobre.

Čiže čo sa týka tej komunikácie tak, poskytovať primeraný priestor pre vyjadrenie názorov klientov

Áno.

prispôbiť komunikáciu veku klienta, jeho individualite a podmienkam

Eh, akože sú také niektoré, napríklad toto mi príde také, že neviem či vďaka supervízii, lebo to som mala už prirodzene také vžitú, že proste viem z praxe, že ako komunikovať a

ako prispôbiť komunikáciu veku klientky a jej národnosti napríklad, čiže neviem teda, aká by mala byť na to odpoveď.

Presne taká, akú dávate, čiže povedať, že si myslíte, že to nie je vlastne vďaka supervízii, ale že už to je zo školy alebo vďaka vašim osobnostným predpokladom, ste už mali túto kompetenciu zvládnutú. Takže ďakujem.

nadviazať kontakt, vytvoriť atmosféru dôvery, vhodne neverbálne komunikovať

Hej, ahm.

Čiže to môže byť tou supervíziou?

Môže byť.

Dobre.

motivovať k prekonávaniu prekážok v dosahovaní vlastných cieľov klientov

To je také rôzne lebo fakt, pri týchto veciach sme sa jednak učili aj na supervízii sme sa toho možno nejak dotkli ale aj v rámci poradenstva som sa tieto veci práve učila, takže hej, môže byť, že aj na supervízii.

Dobre, tak skôr možno skúste, že čo vnímate tak väčšinou, že naozaj, že ak to tak vnímate, že supervízia vás v tom nejakým spôsobom posunula, tak vtedy, to by bolo super.

Tak toto nie, to je skôr v rámci interného výcviku.

rozoznávať zhodné a odlišné hľadiská klientov a rešpektovať ich

Áno.

Čiže na supervízii?

Ahm.

udržiavať vzťah s klientom a jeho okolím a poskytovať vhodnú spätnú väzbu

Áno.

uľahčovať komunikáciu medzi klientmi, organizáciami a širším spoločenstvom

Hej.

2. Schopnosť orientovať sa a plánovať postup

viest' klienta k porozumeniu dôsledkov rôznych rozhodnutí

Áno.

pomáhať objasňovať ciele, zdroje, prekážky a navrhovať možné riešenia

Ahm.

zbierať a spracovávať informácie z rôznych zdrojov

Toto asi nie.

viest' primeranú dokumentáciu

To tiež nie.

zvažovať spolu s klientmi a ich okolím rôzne možnosti pôsobenia

To tiež asi skôr v rámci interného výcviku sme takéto veci mali.

rozoznávať rizikové faktory a stanoviť hranice

Hej. Hlavne tie hranice boli u mňa také problematické.

orientovať sa v potrebách a možnostiach klientov a ich rodín vo väzbe na okolie

Hej.

orientovať sa v legislatívnych, spoločenských a organizačných podmienkach

Nie, to bolo tiež v rámci interného výcviku.

3. Podporovať a pomáhať k sebestačnosti

vedieť poskytnúť emocionálnu podporu

Áno.

pomáhať ľuďom rozoznávať ich silné stránky

Premýšľam či aj toto bola téma, ktorú sme riešili na supervízii, ale môže to byť aj v rámci niečoho iného.

podporovať zručnosti a schopnosti klienta, ktoré posilňujú sebestačnosť

Hej.

chápať odlišnosti menšín, prispievať k odstraňovaniu diskriminácie a útlaku

To nie, lebo v tom som mala jasno.

vystupovať v záujme klientov, obhajovať ich oprávnené záujmy

Ešte raz môžem poprosiť otázku?

Áno, jasne...(zopakované)

Hmm, premýšľam, celkom neviem, že ktoré veci som riešila na supervízii, ale toto asi tiež v rámci interného výcviku som sa toto naučila.

vedieť ľuďom objasniť ich práva a spôsoby ich uplatnenia

Tiež na internom výcviku.

pomáhať klientom vyvíjať kontrolu nad správaním, ktoré ohrozuje ich alebo ich okolie

To je téma supervízie.

pomáhať klientom pri rozhodovaní a uplatnení práv

To nie.

zvažovať právo ľudí prebrať na seba riziko poškodenia

Ahm.

V supervízii, hej?

Áno.

Dobre, super, tak máme ďalšiu kompetenciu, ktorá je

4. Schopnosť zasahovať a poskytovať služby

pomáhať zvládať konflikt, napätie a stres klientov a ich okolia

Áno.

poskytovať pomoc a službu v súlade s dohodnutým postupom

Nie.

pripraviť vhodné podmienky pre správne odpútanie klienta pri ukončení služieb

To tiež asi som neriešila na supervízii, si myslím.

poznať možnosti a metódy poskytovania služieb a intervencie

Nie.

zapájať do programov, ktoré zlepšujú sociálne podmienky života ľudí

To tiež asi nie, to bolo v rámci interného výcviku.

pravidelne hodnotiť meniacu sa situáciu a účinnosť postupu spolu s klientmi

Nie.

organizovať poskytovanie pomoci a služieb z rôznych zdrojov

Či som riešila ako organizovať tie postupy s klientom? Takto?

Áno, že či ste to riešili vlastne na supervízii a či táto kompetencia vám pomohla, teda či vám supervízia pomohla zlepšiť túto kompetenciu.

Hej, hej, hej. Toto áno.

aktívne čeliť správaniu, ktoré vytvára riziko a ohrozuje klienta alebo okolie

To tiež by som povedala, že skôr v rámci interného výcviku ako na supervízii.

vytvárať priaznivé okolnosti pre prijatie služby a adaptácie na ňu

Nie. Nemali sme to na supervízii, skôr v rámci interného výcviku.

5. Schopnosť prispievať k práci organizácie

účinne komunikovať a spolupracovať s kolegami a inými pracovníkmi

Áno.

vedieť nájsť vlastné miesto a reflektovať vlastný prínos pri práci v tíme

Ahm. Áno.

jednať v súlade s právami klientov, pravidlami organizácie a etikou sociálnej práce

To si myslím, že sme na supervízii neriešili. To nám bolo také prirodzené.

získavať spätnú väzbu o organizácii a o vlastnej práci od klientov a kolegov

Teda či som na supervízii získavala spätnú väzbu od kolegov áno, ale od klientov nie, čiže oni neboli súčasťou supervízie.

To nemyslím, ale či v rámci supervízie, ako keby, teda vďaka supervízii či ste sa naučili lepšie získavať spätnú väzbu od klientov.

Hej, môže byť.

podieľať sa na kritickom hodnotení práce organizácie, zlepšovať jej kultúru

Ahm. Áno.

poznať dostupné zdroje organizácie, efektívne ich využívať a chápať priority

Hej, ale to tiež si myslím, že nie na supervízii sme riešili.

rozumieť štruktúre organizácie, jej cieľom, reflektovať pravidlá a režim

Áno, to tiež bolo mimo supervízie.

Super, dobre. A posledná kompetencia je

6. Schopnosť odborne rásť

dopĺňať svoje vedomosti a zručnosti v sociálnej práci

Myslím, že skôr nie.

využívať kontakty a výmenu skúseností na seminároch a vzdelávacích akciách

Ešte raz môžem poprosiť?

Jasné. (zopakované)

Ale čo to má spoločné so supervíziou, nerozumiem celkom.

No, to je, že či napríklad na tej supervízii ste sa bavili o tom ako využiť tieto kontakty.

Aha, to nie, to tiež v rámci organizácie sme to riešili skôr.

v spolupráci s druhými kriticky hodnotiť vlastný rozvoj a ďalej sa učiť

Áno.

identifikovať u seba aj u druhých negatívne predsudky a prekonávať ich

Negatívne predsudky voči klientom/klientkam, alebo vo všeobecnosti?

Áno, to je jedno, vo všeobecnosti, lebo to je vlastne...

Myslím, že hej.

Čiže to ste tiež riešili na supervízii.

vedieť si zorganizovať prácu a dosiahnuť ciele v stanovenom čase

Áno.

reflektovať vlastnú úroveň stresu a zvládať ju

Áno.

posúdiť riziká spojené s rozhodovaním a prijímať za ne zodpovednosť

Ahm. Áno.

vytvárať pracovné vzťahy s jednotlivcami, organizáciami a odborníkmi

Ešte raz môžem poprosiť?

(zopakované)

Ako myslíte to, či sme riešili na supervízii?

Áno.

Tak to asi nie. To skôr individuálne.

využívať príležitosti k dosiahnutiu pozitívnych zmien a hľadať nové riešenia

Áno.

hľadať teoretické súvislosti a mnohostrannosť možných riešení

Ahm. Áno.

Ja som teda veľmi rada, som veľmi vd'áčna za tieto vaše odpovede. A ešte tak zhodnotím, že z týchto šiestich, vedeli by ste z toho vypichnúť jednu kompetenciu ktorú vnímate že naozaj tá supervízia doposiaľ bola pre vás najviac prospešná? teda otázka je či teda naozaj to súhlasí s tým, čo ste povedali pred tým.

Áno, súhlasí, myslím, že hej.

Takže to som chcela vedieť, že či aj po prečítaní tých ostatných, či ste náhodou nezmenili to vnímanie toho, k čomu vám to pomohlo.

Akože hej. Ja hovorím, že to je fakt rôzne na tej supervízii a že fakt tam riešime komplexné problémy, ktoré sa objavujú v tom čase, hej že to nie je také že teraz by sme riešili iba toto. Teraz iba komunikáciu a teraz iba toto. To je fakt komplexné riešenie toho, čo potrebujeme hlavne ako pracovníčky pracujúce so ženami zažívajúce násilie. A hodnotím to fakt pozitívne, že máme tieto supervízie pravidelné. Veľa krát je niečo, na čo by som ani sama neprišla a tam mi to dáva taký iný obraz, taký iný pohľad na tú situáciu, iné skúsenosti odborníčky supervízorky jednak kolegyne, čiže je to fakt super.

Super, to som rada, že ste to povedali. A ešte sa spýtam-supervízorku máte počas vášho absolvovania supervízie stále rovnakú, alebo aj sa menila.

Stále rovnakú supervízorku máme.

A teda hodnotíte tú supervízorku akým spôsobom. Že teda, asi si myslím, že dobre, keď hovoríte, že cítite sa bezpečne, to bolo asi také veľmi dôležité čo ste povedali.

Určite hej. Hej, hej, hej. Aj to vnímam v rámci kolektívu aj v rámci svojich osobných vecí, že toto je bezpečné miesto, kde môžeme otvoriť všetky veci.

Ďakujem.

PRÍLOHA P II: PREPIS ROZHOVORU Č.2

Organizácia: OZ Hana, Spišská Nová Ves, SR

Počet rokov v supervízii: 7

Už sedem rokov sa zúčastňujete supervízie? Áno

Teraz taká otázka, že pamätáte si aké boli vaše nejaké prvé témy ktoré ste v tých supervíziách riešili čo sa týka teda nejakých vašich kompetencií hlavne? Viete si spomenúť? No, kompetencie. No áno vlastne bolo tam hlavne práca so sebareflexiou vlastne na tom je väčšina aj tých supervíznych stretnutí zameraná a aby sme dostávali odstup od toho že čo je naše aby sme vedeli pekne odlíšiť Čo je to moje Čo je klientkine a aby nevstupovali moje osobné a nejaké zaujatosti do do tej práce takže hlavne práca so sebareflexiou tam aspoň ja som mala takúto skúsenosť. Áno.

Ahm, super, to je veľmi dobré, ďakujem a Teda viete povedať že v postupe tých rokov že viete povedať že že vďaka tejto supervízii ste túto kompetenciu si zlepšili?

neviem povedať či to je len supervíziou alebo to je celkové aj tým že tuna aj pracujeme aj tímovou prácou aj s kolegyňami a kolegami lebo to musí byť jedno s druhým. Samo to len supervízia nerobí zázraky Ale hej je to nástroj ktorý pomáha k tomuto a minimálne k tomu aby sme sa zastavili a zamysleli nad niektorými svojimi správaniami alebo nejakými postupmi či prístupom ale nepovedala by som, že to je len o supervízii. Nie. Samotná supervízia len o tom by to podľa mňa to nestačí.

Áno, dobre, samozrejme. Super. Dobre. Teraz ja mám vlastne šesť kompetencií, ktoré by som vám teda prečítala a bola by som rada keby mi odpovedáte na to, že či táto kompetencia u vás mohla byť zlepšená aj vďaka supervízii.

Prvá kompetencia je

1. Schopnosť rozvíjať účinnú komunikáciu

poskytovať primeraný priestor pre vyjadrenie názorov klientov, takže otázka je, či vnímate, že supervízia mohla prispieť k tomu, aby ste si zlepšili túto kompetenciu.

Áno, prispela aj prispieva. **Čiže vy môžete kľudne povedať, že ak máte pocit že ste to mali už predtým túto kompetenciu alebo že to bolo napríklad zo školy alebo je to dané vašimi osobnostnými predpokladmi takže kľudne to povedzte takto. A ak teda vnímate že väčšina mohla tá supervízia, tak potom povedzte prosím supervíziu.**

Aha, dobre no. viac-menej toto je to súčasťou aj vlastne tých supervíznych stretnutí lebo aj o tom ako komunikujeme s tou klientkou, tak však to sa potom môže meniť v celkovom v celkovej práci aj výsledku. Ale boli to určite aj vycviky a práca. Nebolo to len o supervízii Hej Ahm. **Čiže konkrétne toto by ste povedali že skôr ste to už získali predtým ako ste sa zúčastnili supervízie?**

Myslím že áno ale supervízia to veľmi veľmi podporuje a posilňuje presne to aj takú nepoviem, že asertivitu, ale takéto empatické chápanie, vnímanie tých klientiek, počúvanie aktívne a, Ale áno Nebolo to len o tom Ale mne sa to hrozne ťažko oddeľuje Lebo podľa mňa je to jedno s druhým úzko súvisí.

Áno presne.

Prepáče ... prehľbiť a posilňovať tieto návyky a tieto, tento typ práce s klientkou.

Áno, áno, presne s vami súhlasím, že to je taká slabšia stránka tohto výskumu, ale aj tak by som bola rada, keby sa vieme aspoň zamyslieť nad tým že či tá supervízia vám to trochu lepšie Možno objasnila alebo trochu viac pridala fokus na tú kompetenciu ako predtým.

Áno, áno, môžeme to takto uzavrieť. Áno.

prispôbiť komunikáciu veku klienta, jeho individualite a podmienkam

Toto som v supervízii neriešila takto. Nie.

nadviazať kontakt, vytvoriť atmosféru dôvery, vhodne neverbálne komunikovať

Nie.

motivovať k prekonávaniu prekážok v dosahovaní vlastných cieľov klientov

No v tom supervízia určite zohráva svoju rolu. Áno, áno. Aj keď nie presne takto. Ale áno
Dobre, ďakujem.

rozoznávať zhodné a odlišné hľadiská klientov a rešpektovať ich

Áno to je o tom čo sme na začiatku hovorili že vedieť rozlišovať a toto najviac akože podľa mňa posilňuje supervízia. Aspoň mňa osobne. Neviem to všeobecne.

udržiavať vzťah s klientom a jeho okolím a poskytovať vhodnú spätnú väzbu

Na toto úplne neviem povedať lebo to tiež určite aj supervízii keď si spomínam pri práci so zdrojmi vonkajšími s klientmi ale neni to len o supervízii Ale supervízia to podporuje tiež pri tých prípadoch kde klienti, že ktoré sme mali alebo klientky.

uľahčovať komunikáciu medzi klientmi, organizáciami a širším spoločenstvom

Toto nie. to takúto skúsenosť nemám. Nie.

2. Schopnosť orientovať sa a plánovať postup

viest' klienta k porozumeniu dôsledkov rôznych rozhodnutí

Ahm. Áno, áno.

Takže v tom vám supervízia pomohla?

Áno.

pomáhať objasňovať ciele, zdroje, prekážky a navrhovať možné riešenia

Určite aj supervízia Ale nie len supervízia.

zbierať a spracovávať informácie z rôznych zdrojov

Nie supervízia

viest' primeranú dokumentáciu

Toto tiež, to je pomimo. Toto supervízia v tomto smere som..., nie.

zvažovať spolu s klientmi a ich okolím rôzne možnosti pôsobenia

Nerozumiem otázke, že akého pôsobenia? Asi čo sa týka tých riešení...asi možnosti riešenia tej situácie by som povedala. No, tak to supervízia áno. To ako vlastne rieši tú svoju situáciu tá klientka. A s tým vlastne spojená tá orientácia a schopnosť plánovania postupu. Postupu toho riešenia s tou klientkou? Áno áno áno áno, lebo vlastne všetko je to o tej kompetencii orientovať sa a plánovať a to sú ako keby také podkategórie, ktoré s tým vlastne súvisia.

Je to tiež tak, ale myslím si, že to je o organizácii, v ktorej pracujem, že vlastne aj tá organizácia má svoje postupy a vie to pekne zosúladiť.

Ahm.

Že vlastne aj tuna pracujem podľa určitých postupov alebo štandardov kvality a vlastne pri práci s klientkami s týmito hodnotami pristupujeme pri práci s nimi a áno, supervízia to vie posilniť, ale neni to len postavené na tej supervízii.

Áno, super, super.

rozoznávať rizikové faktory a stanoviť hranice

No, supervízia to tiež pomáha určite riešiť tie hranice a Áno áno pomáha Hej hej.

Ahm.

Že Nie len supervízia ale aj supervízia to áno na supervíznych stretnutiach.

orientovať sa v potrebách a možnostiach klientov a ich rodín vo väzbe na okolie

Tak keď vlastne prinášame klientky a ich situácie alebo to čo chcem riešiť, tak ja väčšinou keď prinášam tak svoj to čo ja vnímam ako za problém pri práci s klientkou A áno tým že ja porozumiem tomu čo ja robím, porozumiem potom aj tej klientke viacej a jej potrebám. tak možno to tak povedať no. V tej práci ani nie smerom ku nej, ale v tej supervízii pracujem ja zamerané na seba, čo ja robím, akože či ja dobre vnímam tie potreby tej klientky. Či to nie sú, to nie je o mojich potrebách, ktoré mi tam vstupujú. A treba ich posunúť nabok.

orientovať sa v legislatívnych, spoločenských a organizačných podmienkach

Nie, toto určite nie, supervízia nerieši podľa mňa.

3. Podporovať a pomáhať k sebestačnosti

vedieť poskytnúť emocionálnu podporu

Áno, hlavne Individuálna áno.

Individuálna supervízia myslíte? Áno, ale to je asi jedno, supervízia, hovoríme všeobecne o supervízii. Áno, ale tak je dobré ak to spomeniete, všetko konkrétnejšie je vždy lepšie.

pomáhať ľuďom rozoznávať ich silné stránky

No pomohla, Ale zase neni to len, no ale keď sa pýtate konkrétne že či mi pomohla tak áno supervízia mi tiež tomu pomohla aj pomáha.

podporovať zručnosti a schopnosti klienta, ktoré posilňujú sebestačnosť

Asi hej, ale to sú zase také poprepájané No ťažko sa na to tak, lebo my máme fakt aj tie výcviky aj ten špecifický prístup ženám zažívajúce násilie, ktoré sa ..v našich organizáciách v ktorých pracujeme, vychádzajú z hodnôt organizácií ženských a sú veľmi silné postavené postojovo aj ako to máme a myslím si, že aj z toho vychádza dost veľa, takže neviem povedať, že ako ale mala by asi aj supervízia pomáhať aj pomáha. Ale mám s tým skúsenosť aj inde. Z organizácií.

Čiže vnímate to viac z tých organizácií ako z tej supervízie?

Aj jedno aj druhé. Neviem to oddeliť.

chápať odlišnosti menšín, prispievať k odstraňovaniu diskriminácie a útlaku

Nie toto sme dáko neriešili. Nie.

vystupovať v záujme klientov, obhajovať ich oprávnené záujmy

Tak heslom ženských organizácií je, že poskytujeme poradenstvo a že Stojíme na strane ženy. To na to nepotrebujeme supervíziu ale supervízia to mala posilňovať ale takto to máme už aj organizácia to tak má dané. A pre mňa je to také, pre všetky organizácie, že máme stáť na strane klientky/ klienta, prípadne jeho záujmov ako proste ja ho tam zastupujem ale to asi závisí od rôznych organizácií, ako to majú nastavené a ako ho zastupujú, neviem.

Áno áno len skôr moja otázka je daná tým že každý pracovník je v podstate aj iná osobnosť a každý pracovník, to má inak nastavené aj keď samozrejme sa môže riadiť presne týmto nariadením ale každý to má v inej miere a môže niekomu tá supervízia pomôcť zlepšiť túto kompetenciu a niekto môže byť na tom tak, že naozaj tá supervízia mu v tom už v podstate nepomôže pretože to mal na vysokej úrovni Takže skôr tak to je ako keby sme robili otázka že ako to máte vy konkrétne.

Asi mi v tom takto supervízia nejako zvlásť nepomohla.

vedieť ľuďom objasniť ich práva a spôsoby ich uplatnenia

Fúha, ani neviem to asi je z práce viac mi vyplýva. vedieť povedať aké majú práva, no práva viac-menej.

pomáhať klientom vyvíjať kontrolu nad správaním, ktoré ohrozuje ich alebo ich okolie

Nie, nestretla som sa takto s tým.

pomáhať klientom pri rozhodovaní a uplatnení práv

Myslím že hej, keď riešime Tak to áno tá supervízia hovorím že posilňuje hej tie veci že taký objektívnejší náhľad na situáciu toho klienta na takú takú vyššiu sebareflexiu v tom aké sú potreby tej klientky tak myslím že áno.

zvažovať právo ľudí preberať na seba riziko poškodenia

Ta tomuto celkom nerozumiem, že čo sa tým myslí.

Je to o preberaní zodpovednosti na seba. Že vlastne chápú dôsledky svojich akcií a rozhodnutí.

Ahm. Fu, neviem sa k tomu vyjadriť, poviem pravdu. Neviem ako

4. Schopnosť zasahovať a poskytovať služby

pomáhať zvládať konflikt, napätie a stres klientov a ich okolia

Myslím že nie, že to skôr výcvikom keď máme nejaké klientky ktoré majú traumy alebo nejaké posttraumatické, takéto konflikty ani nie. Asi výcvikmi viac.

poskytovať pomoc a službu v súlade s dohodnutým postupom

Nie. Tie postupy my máme jasné v organizácii.

pripraviť vhodné podmienky pre správne odpútanie klienta pri ukončení služieb

No, supervízia v tom áno, áno Hej. Ale je to zase také V rámci hodnôt organizácie máme určité také štandardy ako ukončujeme spoluprácu ale zároveň aby sme si udržali hranice a neprekračovali ani svoje ani klientkine, ale zároveň aj na supervíziu sme párkrát prinášali také, že s tým ukončovaním a pomohla mi aj aj supervízia. To viac pochopiť a vedieť to uchopiť citlivo a pri tom rešpektujúc.

Super, super. Lebo presne vnímam to, ako hovoríte, že môže to byť ukotvené v organizácii alebo nejako teoreticky Ale zase druhá vec je tá aplikácia konkrétna a teda že to že každý pracovník to má v podstate Môže to mať inak.

Áno.

Či vám pomohlo poznať možnosti a metódy poskytovania služieb a intervencie

Či mi supervízia pomohla?

Ahm.

Takto sme to neriešili lebo tým že to organizačne máme dané, Tak toto sme neriešili skôr hovorím to tie hranice a iné témy v práci v rámci práce s klientkami. Toto nie konkrétne.

zapájať do programov, ktoré zlepšujú sociálne podmienky života ľudí

Nie.

pravidelne hodnotiť meniacu sa situáciu a účinnosť postupu spolu s klientmi

Viete čo, to zase máme tak vnútri organizácie ošetrené a veľmi je to jasne dané, zaštruktúrované A dosť toho prehodnocujeme Takže k tomu supervízia ako Mala by to asi pomôcť, ale my to v rámci organizácie ošetrujeme.

Dobre, čiže vám konkrétne teda nie.

Nie. To sme zrejme nemuseli ani priniesť, viete, není to preto, že by sa, možno, že sa to rieši, ale my to nepotrebujeme riešiť tým, že my to máme veľmi jasne organizačne uchopené.

Preto hovorím že kľudne odpovedajte konkrétne za vás

aktívne čeliť správaniu, ktoré vytvára riziko a ohrozuje klienta alebo okolie

Jak sa to myslí že ..či vám supervízia pomohla aktívne čeliť takémuto správaniu, alebo už ste to mali túto kompetenciu zvládnutú mimo supervízie.

že keď ja som bola konfliktná alebo...?

Nie, nie. Aktívne čeliť správaniu, ktoré vytvára riziko a ohrozuje klienta, čiže napríklad niekoho čo sa týka niekoho z rodinných príslušníkov klienta hej že ohrozoval ten rodinný príslušník klienta a vy ste boli napríklad prítomná a či ste aktívne čelili tomuto správaniu a či vám supervízia pomohla čeliť takému správaniu.

Tak tým, že my so ženami pracujeme, tak tu nie. Nie, nie. Nestretla som sa s tým.

vytvárať priaznivé okolnosti pre prijatie služby a adaptácie na ňu

Asi nie.

5. Schopnosť prispievať k práci organizácie

účinne komunikovať a spolupracovať s kolegami a inými pracovníkmi

Ale áno supervízia v tom pomáha, hej, je podporná.

vedieť nájsť vlastné miesto a reflektovať vlastný prínos pri práci v tíme

Hm, Asi pomohla ale zase by som to nedávala len na tú na gro tej supervízie ale aj tej vlastnej práci so sebou.

jednať v súlade s právami klientov, pravidlami organizácie a etikou sociálnej práce

Či mi supervízia pomohla ešte raz v čom? (zopakované) Celkom tomu..nerozumiem že či mi dovolila...

Či vám to pomohlo jednat' s pravidlami a etikou...jednat' v súlade. Alebo či ste s tým nemali ani problém a tým pádom ste to v supervízii ani neriešili.

Viete čo, nie, neriešili sme to. Toto je zase súčasťou organizácie ako určité vecí ošetriť. to má organizácia...to je v rámci organizácie.

získavať spätnú väzbu o organizácii a o vlastnej práci od klientov a kolegov

Asi aj hej. Asi aj áno.

podieľať sa na kritickom hodnotení práce organizácie, zlepšovať jej kultúru

Toto myslím že nie nejako lebo ani nebola potreba, nevznikla, takže nie, nie.

poznať dostupné zdroje organizácie, efektívne ich využívať a chápať priority

Tak supervízia môže tomu pomôcť. Áno.

A vám?

Viete čo, asi hej v minulosti. Asi áno.

rozumieť štruktúre organizácie, jej cieľom, reflektovať pravidlá a režim

Toto nie, lebo v tých organizáciách čo som robila aj robím takto vraj majú veľmi jasne, na to akože supervízia v tom nejako nepomohla zvláštne.

6. Schopnosť odborne rásť

dopĺňať svoje vedomosti a zručnosti v sociálnej práci

Myslím že áno

využívať kontakty a výmenu skúseností na seminároch a vzdelávacích akciách

Toto nie, dobre.

v spolupráci s druhými kriticky hodnotiť vlastný rozvoj a ďalej sa učiť

Áno tá individuálne viacej.

identifikovať u seba aj u druhých negatívne predsudky a prekonávať ich

Teraz ani neviem spomenúť ale takto to vyzerá. Pomáhala, zase to súvisí aj s tou prácou na sebe a s tými výcvikmi, ktoré človek absolvuje. Samozrejme aj organizácii ktorej pracuje Mala som tú možnosť aj mám, ale ako...Áno áno...ale neni to len zase o tej supervízii.

vedieť si zorganizovať prácu a dosiahnuť ciele v stanovenom čase

To asi nie.

reflektovať vlastnú úroveň stresu a zvládať ju

To áno, to áno.

posúdiť riziká spojené s rozhodovaním a prijímať za ne zodpovednosť

Hej, individuálna ano.

vytvárať pracovné vzťahy s jednotlivcami, organizáciami a odborníkmi

Myslím, že hej.

využívať príležitosti k dosiahnutiu pozitívnych zmien a hľadať nové riešenia

Ako či mi to pomohlo využívať príležitosti k dosiahnutiu pozitívnych zmien a hľadať nové riešenia? Tak ako zase to neviem vylúčiť ale neviem to povedať či to je alebo neviem sa k tomu vyjadriť.

hľadať teoretické súvislosti a mnohostrannosť možných riešení

A toto nie.

dobre, ďakujem veľmi pekne, dúfam, že som vás moc nevyčerpala.

Nie, nie, ďakujem. **A ešte teraz poslednú otázku sa opýtam, že keď ste mali skúsenosť aj s tou individuálnou aj so skupinovú a tak vedeli by ste povedať, že ktorá mala na vás nejaký väčší dosah?** Pretože ja som viac introvert, viem, že takto sa viem viac otvoriť, určite individuálna supervízia, hej? To je taká tá práca aj so sebou. A čo hovorím že aj s tými vecami. Áno, ale individuálna je predsa len individuálnejší prístup, hej, a v skupinovej to nemáte. Akože tam je to viac o tom získať iný uhol pohľadu. Môže byť možno obohacujúca v tom, že inak sa úplne pozrieť na veci, z viacerých prístupov, v tom kontakte v tíme. Predsa len, môže to tiež veľmi zblížiť ľudí.

PRÍLOHA P III: PREPIS ROZHOVORU Č.3

Organizácia: OZ Pomoc rodine, Michalovce, SR

Počet rokov v supervízii: 10+

A ako často a ako dlho sa zúčastňujete supervízie?

Ako dlho a ako často. No, ja ako poradkyňa mám skupinovú supervíziu už asi 10 rokov, možno viac. Máme východoslovenskú supervíznu skupinu, kde sa stretávame poradkyne, psychologické poradkyne z Trebišova, Michalovce, Humenné, Košice a ešte jedna kolegyňa z Revúcej, takže asi takých desať členiek. A je to pravidelne každý mesiac vždy na inom mieste čiže buď je to u mňa alebo potom cez, alebo u kolegyňky v Michalovciach alebo cestujeme do Humenného alebo do Trebišova a je to pravidelne už vopred dohodnuté na celý rok a je to celodenné supervízne stretnutie skupinové. Tak toto je jedna forma, to je supervízia mňa samotnej, mojej práce. A potom ja robím ako garant v našej organizácii, robím aj supervíziu pre tvoje kolegyne, a to nie je zase pravidelne, je to podľa potreby a približne, čo ja viem, tak raz alebo dvakrát v mesiaci a to je od začiatku existencie tejto našej organizácie. Síce nie celkom od začiatku, lebo my sme vznikli v roku 2000. No, a tiež už je to asi desať rokov, pretože tam tie personálne zloženie toho nášho tímu bolo rôzne a posledné dva tri roky sme štyri, takže ja robím svojim trom kolegyňiam supervíziu. Ako garant. Tak.

Takže vy ste zároveň aj supervízor? alebo...

Áno, som supervízor a garant. A keďže som súčasne štatutár, ale som aj poradkyňa, ale som dosť oddelená od tých kolegyň, oni sú na inom poschodí, takže, ako naozaj je to aj nevyhnutné. Potrebujem vedieť čo sa tam robí, aké majú prípady. Síce mi často posiaľujú prípady, pretože ony sú tie také záchytné sociálne pracovníčky, ktoré prijímajú nové klientky, u mňa je to menej často, a pokiaľ potrebujú naše klientky takú špeciálnejšiu, dlhodobejšiu prácu na traume, alebo na tých dôsledkoch toho prežitého násillia, tak ich objednávajú ku mne. Stane sa, že aj ku mne prídu nové klientky, ale tie väčšinou tiež zoberiem na tú takú vstupnú konzultáciu ku svojim kolegyňkám, kde robia tie také základné sociálne úkony v rámci toho špecializovaného sociálneho poradenstva, a to je ako anamnestický rozhovor, odhad nebezpečia, tie rizikové faktory, zdroje a tak proste tie veci, ktoré potrebujeme vedieť hneď na úvod pri novom prípade. No a ešte okrem toho od prvého novembra je naše centrum ako intervenčné centrum, takže tam pribudli ešte ďalšie úlohy, pretože tie nové klientky sú zahlasované aj policajným zborom pretože je to vyplývajúce zo zákona, že pokiaľ ide o nahlásenie incidentu násillia, tak tam je privolaná hliadka, tak oni majú povinnosť oznámiť nám údaje o tej klientke a my zas kontaktujeme tú klientku, aby jej mohla byť poskytnutá komplexná pomoc, takže, ešte je to také...od novembra. Ďalšie úlohy máme. Tak. Asi toľko.

Aha, super, ďakujem veľmi pekne za vysvetlenie. A čo sa týka supervízie, máte aj individuálne alebo iba tieto skupinové a tímové.

Pokiaľ potrebujú, lebo niekedy sa nájdu aj ťažšie prípady, takže niekedy kolegyňky potrebujú konzultovať samé, a vtedy sa mi ohlásia a ja si ich prizvem, teda musím si objednať, lebo všetku prácu si musíme objednávať, lebo toho je dosť veľa. Takže si ju objednam a máme aj individuálnu supervíziu.

Aha, dobre, čiže máte skúsenosť s týmto, aj vaše pracovníčky majú skúsenosť.

Áno, áno.

Dobre, teraz sa budem pýtať na vás konkrétne, na prínos supervízie pre vás. Či si pamätáte, na začiatku vašej profesie, aké ste vy prinášali témy do supervízie a či by ste to vedeli porovnať, teda samozrejme, s tým, čo prinášate možno teraz.

No, ja si myslím, že v priebehu praxe, viete ja už mám, ja už som, ako by som to povedala, stará sova a v praxi som, ja neviem, asi 50 rokov, čiže je to veľmi ťažké hovoriť o celej tej praxi, ale zoberiem, že som pre túto organizáciu od toho roku 2002, ja som štatutárka a zakladala som toto združenie, a od začiatku sme sa venovali vyslovene ženám, ktoré zažívali násilie v domácom prostredí, hej, že s intímny partnerom, a keby som vyňala len toto, lebo vlastne supervíziou som sa stretla ešte vo svojej pôvodnej práci, ja som pracovala v centre poradensko-psychologických služieb, a ešte pred tým, to bola manželská a predmanželská poradňa, ktorú som tiež v našom okrese zakladala, čiže my, ako tento systém cpsps a pred tým manželské poradne sme mali veľmi dobrú úroveň vzdelávania celoživotného, takže tam som sa aj vyškolila v supervízii, takže mám niekoľko takých kurzov, tak by som to mohla povedať, ako tréner, ako supervízorka, a okrem toho som bola, mala som o to záujem, takže som bola aj v bálintovskej supervíznej skupine tréningovej v Bratislave, tam som chodievala a vlastne som bola supervidovaná jednak ako supervízorka s takými odborníkmi, dobrými, najlepšimi odborníkmi a viedla nás Maria Rode z Nemecka, takže, myslím, že mám ako supervízorka veľmi dobré skúsenosti, aj ako trénerka, teda ako supervízorka a samozrejme zúčastňovala som sa, ako predkladala som prípady, no a tie prípady boli, záležali od tej praxe moje a od tých skúseností, tak keď to zoberiem prácu s tými ženami zažívajúcimi násilie, tak boli to zo začiatku také témy, ktoré dosť súviseli s mýtami, ktoré ešte mala som aj ja na začiatku, veľmi ťažko som vedela pochopiť, prečo, keď už tá žena dostane pomoc a je scitlivená a zvedomená, že o čo vlastne ide, že napriek tomu nemá dostatok sily odísť od toho násilného muža, takže toto bola pre mňa dosť taká téma, ktorú som rozoberala na tej supervízii a neskôr bolo, ma zaujímali aj veľakrát to boli muži, ktorí mali znaky poruchy osobnosti, a tam zas používali veľmi také rafinované spôsoby násilia a vytvárania alebo udržiavania závislosti ženy na sebe, tak aj toto bola taká téma, ktorú som potrebovala rozobrať na tej supervízii. A samozrejme vždy to bolo centrum tej supervízie bolo o mne, aby som vedela lepšie chápať čo robím v tej svojej práci, aby som si uvedomila, aké všelijaké moje osobné nevyriešené veci by mohli skomplikovať moju prácu s klientkami. Takže vždy to bolo vlastne o mne.

Výborne. Keď ste začali túto tému, že to bolo teda o vás, tak vedeli by ste povedať čo sa týka kompetencií, príklad či ste riešili schopnosť rozvíjať účinnú komunikáciu, alebo niečo v tomto zmysle, alebo skôr plánovanie postupov, alebo podporovať a pomáhať k sebestačnosti, alebo niečo z kompetencií pracovníka, alebo to boli témy.

Väčšinou to boli témy, ktoré som ja potrebovala pochopiť vo vzťahu k tým klientkam, lebo väčšinou prichádzali tie klientky, už boli mimo ohrozenia, tzn. riešili si dôsledky prežitého násilia. Takže tam aj keď bola tá účinná často aj aktuálna, pretože aj keď išlo o ženy ktoré mali deti s tými násilníkmi, tak po odchode z toho násilného prostredia sa nekončilo to násilie, lebo buď teda nasledoval stalking alebo také to trestanie cez deti, takže tí muži sa snažili mať pod kontrolou tie ženy hlavne cez tie deti a cez kontakt s nimi, takže bola nevyhnutná tá komunikácia s násilníkom, aj keď my stále hovoríme, že najlepšie je odstrihnúť sa úplne od toho muža, ale v prípade, že išlo o spoločné deti, tak sa to nedalo, pretože náš súdny systém neakceptuje to, že deti boli druhotné obeť tohoto násilia, takže môže cez tie deti násilie pokračovať, to naše súdy neakceptujú, a preto nikdy, nepamätám sa, že by toto akceptovali, a že by nejak upravili ten styk otca s deťmi na takú buď nižšiu úroveň, alebo dočasne prerušili, pretože v našej spoločnosti je taká móda, že ten muž musí mať kontakt s deťmi 50/50 a keď sa nedá striedavá starostlivosť, tak musí to byť veľmi časté, a samozrejme, že tí muži, ktorí chcú mať tú ženu pod kontrolou, tak to zneužívajú a snažia sa byť na krku tej ženy čo najčastejšie, takže áno, tá komunikácia bola aj je stále predmetom. A je to ťažké pretože s násilníkom sa veľmi ťažko dohaduje, hej? To, najmä keď má ešte nejakú poruchu, buď asociálnu alebo narcistickú, tak je veľmi ťažká komunikácia, nejaké dohadovanie kompromisov, takže áno, bolo to aj predmetom

supervízie. Aj tá komunikácia, aj tie ďalšie kompetencie, lebo nemyslím si, že to bolo vyslovene, že teraz mám túto kompetenciu na mysli, a toto potrebujem rozvíjať, ale v rámci toho prípadu, ktorý sa predkladal a pri hľadaní riešenia, tak sa vždy vlastne prišlo aj na to, že aké kompetencie tam využívam, hej? Že či je to nosné pre tie moje klientky a pre mňa. Takže áno, aj bolo predmetom aj tie kompetencie. Určite.

Dobre, ďakujem veľmi pekne. Ja mám teraz pripravených 6 konkrétnych kompetencií, ktoré sa ešte rozvetvujú na nejaké podkompetencie. Ja by som vám teda postupne tieto kompetencie menovala, a od vás by som chcela poprosiť, že či by ste vedeli nejakým spôsobom rozdeliť, že ktoré tieto kompetencie vám pomohla skvalitniť vyslovene teda supervízia, viem, že je to náročné nejakým spôsobom to rozdeliť, ale či by ste si teda spomenuli, že tieto kompetencie boli témou vašej supervízie. Dalo by sa to takto?

Áno.

Môžete povedať, že áno, supervízia vám pomohla a kľudne môžete povedať, že nie, myslíte si, že toto vám pomohlo napríklad váš už, vaše osobnostné nejaké predpoklady, alebo už ste vstupovali do práce s vašimi skúsenosťami z vášho vlastného života s rozvinutou touto kompetenciou, alebo to bolo zo školy alebo z výcviku, takže kľudne to môžete takto rozdeliť.

Takže prvá kompetencia je

1. Schopnosť rozvíjať účinnú komunikáciu

poskytovať primeraný priestor pre vyjadrenie názorov klientov. Áno, to si myslím, že som bola dobre vybavená aj z rodiny, aj v priebehu štúdia aj potom vo výcvikoch. Ja som z piatich detí, takže tam to bolo nevyhnutné trénovať tú efektívnu komunikáciu, ale to taká zvedomenie, uvedomenie si, čo všetko hralo rolu, tak určite to bolo aj s pomocou tých výcvikov, ktoré som mala. Ja mám výcvik inakšie v dynamickej a systemickej terapii, v systemickom prístupe k terapii.

Takže môžeme povedať, že supervízia vám v tomto moc nepomohla, nejak extra.

Dá sa povedať, že už som bola vybavená, takže už som nepotrebovala supervízie na zdokonaľovanie tohto. Tejto kompetencie.

Dobre, výborne. Takže ďalšia bude, že

prispôbiť komunikáciu veku klienta, jeho individualite a podmienkam

To bolo tak isto. Mala som to ako keby s "materským mliekom", pretože som mala mladšieho aj staršieho súrodenca, takže ten prvý tréning bol v rodine a potom samozrejme na vysokej škole a aj v priebehu výcviku. Lebo ten dynamický zahŕňal ako intenzívnu prácu v skupine, hej, takže áno. To nepotrebovala som tak veľmi.

nadviazať kontakt, vytvoriť atmosféru dôvery, vhodne neverbálne komunikovať

No toto sa učím asi celý život, pretože jasné, že tie klientky sú veľmi pestré, ale už aj pred tým, lebo viete, ja ako manželská poradkyňa som pred tými 20 rokmi robila aj párovú napríklad terapiu, čo ja si myslím, že je najnáročnejšia terapia, kde musím nie len účinnú komunikáciu a nadväzovanie kontaktu, ale aj vedieť vyvažovať, aby som nestratila ani jedného ani druhého klienta, takže áno, v priebehu praxe som sa to učila a učím sa defacto stále, pretože mať napríklad pod kontrolou, alebo uvedomovať si ako pôsobím ja, aké tie neverbálne signály môžem dávať, ako niekedy aj teraz ma prekvapí, nejaká reakcia klienta,

alebo jeho interpretácia mojich prejavov. Takže ano, človek sa učí v priebehu celého života.

A teda tá supervízia vám v tomto tiež pomohla, alebo ani nie.

Myslím, že v rámci supervízie sa rozoberalo aj to, ako aktuálne sa správam, aké neverbálne používam tie výrazy takže určite aj v tom to bolo. Aj v tomto pomáha supervízia.

Dobre. Ďalšie je

motivovať k prekonávaniu prekážok v dosahovaní vlastných cieľov klientov

No určite je to súčasť každodennej práce s tými klientkami, pretože jasne že, my máme takzvané strániace poradenstvo, čiže nespochybňujem ju a hľadám jej zdroje a učím ju k seba..., k svojpomoci. Čiže ona musí klientka sama postupne uvedomovať tie ciele, ktoré sú pre ňu dosiahnuteľné a ja musím dávať pozor, aby som nevnucovala niečo, čo ešte nie je schopná, na čo nie je pripravená, takže také postupné vytyčovanie malých krokov, veľkých krokov, podľa toho, ako tá klientka je schopná tie kroky robiť.

A supervízia myslíte, že vám prispela k zlepšeniu tej motivácie?

Ja si myslím, že, ako motivovať klientku určite najmä v tej takej skupinovej, kde sa každý vyjadruje, každý účastník vyjadruje k tomu a určite tam sa prinášajú vždy také podnety ako to pôsobí na nich a ako by sa dalo ešte inak, trebárs v bálintovskej skupine na záver sú vždy, tá štvrtá fáza je nápady, čo by som robila ja na mieste toho terapeuta, tak tam sú veľa krát tie motívy človeka ako by bolo ešte treba ...tú klientku, čo by sa dalo ešte urobiť. Určite pomáha tá supervízia k tomu, hej.

Dobre, ďakujem. Ďalšia je

roznávať zhodné a odlišné hľadiská klientov a rešpektovať ich

pomohla vám v tomto konkrétne supervízia?

Určite, určite. Človeka sa nemôže úplne vystúpiť zo svojho ja a vždy tam sú, aj keď som trénovaná v tom vidieť veľa možností a veľa pohľadov a napriek tomu, môže sa stať, že nevidím práve to, čo tá klientka signalizuje a v tej supervízii sa vždy otvárajú nové možnosti, takže určite. Tá supervízia je podľa mňa z každého ohľadu veľmi užitočná. Ja si myslím, že bez supervízie sa nedá kvalitne pracovať.

Áno, súhlasím a aj sa teším do pracovného nasadenia, s tým, že viem, že budem mať supervíziu vďaka vašim slovám taktiež. Ale ešte to takto trošku skonkrétnim, že ja sa moc nepýtam na to, že všeobecne či supervízia tomu pomáha, ale že či vám konkrétne v tomto teda supervízia pomohla.

Áno, áno, môžem potvrdiť. Pretože zažila som od individuálnej cez aj tie špecializované v rôznych prístupoch, takže nepamätám si, že by som z niektorej supervízie odchádzala že, hmm, bolo to na nič. To nebolo. To vždy si hovorím wau a zase som nakúpila, hej? Čiže určite, každá supervízia je nesmierne prínosná.

Dobre. Ďalšia kompetencia je či vám pomohla supervízia konkrétne zlepšiť...

udržiavať vzťah s klientom a jeho okolím a poskytovať vhodnú spätnú väzbu

No určite, tak je to súčasť supervízie, lebo ja si myslím, že to také najdôležitejšie je nie len rozširovať repertoár možných intervencií do práce s klientkou, ale aj hlavne uvedomovať si, čo robím. Pretože pokiaľ sa tvárim na expertku a nedostatočne rešpektujem tú klientku a jej možnosti, no tak napáчам viac škody jak úžitku, takže určite je, ja si myslím, že každá časť sa pri dobre supervízii rozvíja. Určite.

Dobre, ďalej či konkrétne vám pomohla supervízia zlepšovať

uľahčovať komunikáciu medzi klientmi, organizáciami a širším spoločenstvom

No. Tak ako hovorím, že naša spoločnosť je veľmi nedokonalá a tieto klientky často prichádzajú s potrebou pomoci a veľa krát sa stane, ako keď má polícia že "pomáhať a chrániť" a potom človek zistí, že nepomáha a nechráni, tak to klientky často očakávajú, že už keď prídu k nám, tak už bude dobre, lebo sa zverím do rúk nejakých odborníkov. No a to tak nefunguje, hej? Dozvedia sa, že nestačí sa zveriť do rúk odborníkov, že musia samé, že proste to, čo musia urobiť, to si musia vyšlapať samé a že sa budú stretávať s nepochopením v spoločnosti. Aj na toto ich pripravujeme, hej? Že vlastne ich konfrontujeme s úrovňou súčasnej spoločnosti a zrealňujeme tie očakávania. Toto je veľmi dôležité. Veľmi. A v tom aj supervízia pomáha, lebo ja si pamätám zo začiatku, že ja som mala takú predstavu, wau, to by sa dalo, toto by sa dalo, a teraz už viem, že aj keď mi napadajú pri klientke veľmi účinné spôsoby, postupy, ako by si mala pomôcť, viem, že to nemôžem interpretovať a poradiť. To neprichádza do úvahy. Vždy to musím prispôbiť na akej úrovni a kam až došla tá klientka a čo ona potrebuje a čo ju ohrozuje, hej? Čiže to, aby som bola citlivá na to, čo potrebuje tá moja klientka na to je úžasná tá supervízia. Ak aj mám niekde slepú škvrnu tak, väčšinou to vie odhaliť, aby som neublížovala. A ono je pravda, že dajú najavo tým, že neprídu. Áno? Keď sa stane, že mi nepríde na termín klientka, tak hneď si prehrávam tú poslednú konzultáciu, či sa nemohlo stať, aby som ju niečím odradila, lebo pokiaľ nejdem spolu s tou klientkou, tak jednoducho stratí dôveru a nepríde. Takže oni sú takou najlepšou, takým tým citlivým..vycítim podľa toho, či chcú chodiť. A ak chcú chodiť bez toho, aby som ich ja vyzývala, alebo sami sa pýtajú tak to viem, že im je užitočné a že prispieva to k tomu, aby mohli efektívnejšie alebo pokojnejšie zvládať tie svoje ťažkosti.

Ďakujem veľmi pekne. Teraz ďalšia kompetencia

2. Schopnosť orientovať sa a plánovať postup

Či vám supervízia pomohla zlepšiť, ako viest' klienta k porozumeniu dôsledkov rôznych rozhodnutí

Určite, tak isto. Tak ako hovoríte, že je ťažko oddeľovať jednotlivé tie súčasti tej práce s klientkami, tak určite tam aj toto je veľmi dôležité. Jasne, že sa, trebárs v tej štvrtej fáze bálintovskej skupiny, tam sa naozaj ako prezentuje u každého keď je tam 10 členov skupiny, tak 10 nápadov na to, ako by sa dalo uchopiť tie veci, ktoré sa dejú medzi mnou a klientkou. Takže je tam veľmi veľa inšpirácie a nemusím to zobrať, ale môže ma to osviežiť a si poviem, aha, na toto som úplne zabudla. Takže určite. Inakšie by ma to nenapadlo. A tí kolegovia mi to proste povedia, hej?

Dobre, ďakujem. Potom ďalšia: Či vám supervízia zlepšila kompetenciu

pomáhať objasňovať ciele, zdroje, prekážky a navrhovať možné riešenia

Určite. Ja si myslím, že nemohla by som robiť tak dlhú dobu tú terapiu s tými mojimi klientkami, keby som nemala tú pravidelnú supervíziu, ktorá jednak motivuje, jednak odhaľuje tie moje slepé škvryny, jednak pomáha lepšie sa napájať na tú klientku, takže určite aj vďaka supervízii. Preto hovorím, že má byť povinná, alebo má byť čo najčastejšia. Jasne, že ten terapeut by mal mať aj vlastnú a toto nemám, lebo nemáme dostatok tých terapeutov ale tak isto tá individuálna supervízia je veľmi ťažko realizovateľná pokiaľ nemá človek dostatok v okolí tých supervízorov, ale tá skupinová sa dá vždy zariadiť a ja si myslím, že nech je to akákoľvek forma supervízie, vždy je užitočná a mala by byť povinná. V tom zmysle, že každý ten terapeut by si to mal zobrať sám z vlastného, že musím tam ísť, pretože je to súčasť rastu mojej profesionality.

Áno, súhlasím s vami. Dobre. Ďalšia je teda či vám supervízia pomohla

zbierať a spracovávať informácie z rôznych zdrojov

No. Určite, lebo opäť, lebo keď robíme pravidelne tú mesačnú supervíziu skupinovú, tak nie je to vždy forma tej bálintovky, má to rôzne formy, ale tá bálintoidná sa mi páči najviac, pretože tam naozaj dá sa v tých fázach už vo forme, tá druhá fáza sú otázky. Čiže už samotné otázky od kolegov, ktorí sa pýtajú ''a čo jej otec, a aká je reakcia matky'', hej? Čiže vlastne také tie informácie, ktoré trebárs mňa ani nenapadli, že môžu byť dôležité tak, už v tých otázkach, v tých fantáziách alebo v tom, čo by som robila ja tak vlastne sú inšpiráciou pre to, aby som si uvedomila, že mnohé ďalšie informácie by pomohli nie len mne, pretože ja nie som dôležitá v tejto práci s klientom, tak klientka si to musí uvedomiť, ale práve vďaka tej supervízii môže ma napadnúť, že pred oslovením, pýtaním sa aj na tieto napríklad zdroje, alebo tie také údaje ktoré mohli spôsobiť určité formovanie postojov tej klientky sa mohli vytvárať pomocou blízkych osôb, na ktorých som nemusela myslieť. No a keď sa človek nepýta, tak tá klientka to nemusí povedať, hej? Takže áno, určite aj tie informácie o iných ľuďoch z okolia klientky sú dôležité a veľa krát, prvý krát ma napadnú až na tej supervízii. takže určite pomáha.

Dobre, ďakujem veľmi pekne. Či vám supervízia pomohla zlepšiť

viest' primeranú dokumentáciu

Ono vždy tam idem s tým, že mám nejaký konkrétny prípad, s ktorým sa chcem podeliť, s ktorým chcem aby ma supervidovali, tak väčšinou si donesiem aj tú kartu, tie záznamy moje, a aj keď nestáva sa, že by som ho pozerala, ale tým, že myslím na to, že to budem prezentovať, tak vlastne si uvedomujem, že je dobré mať poriadok v tých spisoch, dobre napísané záznamy z tých konzultácií, aj tú takú chronológiu, takže áno. Keď sa to takto zoberie, tak áno. Keď viem, že potrebujem supervíziu, tak si dám záležať na tom vedení tých záznamov, hej? Takže pomáha.

Zaujímavé. Dobre, ďakujem veľmi pekne. Potom ďalej, či vám supervízia pomohla lepšie

zvažovať spolu s klientmi a ich okolím rôzne možnosti pôsobenia

No, áno. Určite. Pretože vlastne rozširuje ten diapazóm tých rôznych možností, jednak čo sa týka interpretácie toho, čo sa tam môže diať a jednak to, čo sa s tým dá robiť, ako to pochopiť a čo sa s tým dá robiť. A aj keď to nehovorím klientke, pretože ja pracujem s tým, aby ona sama si vytvárala tie možnosti, ktoré ona má a ja ju len inšpirujem a vediem

pri tom, tak to, že ja viem aj iné možnosti, ja si myslím, že mi pomáha dávať aj také cieľenejšie otázky, aby si to tá klientka uvedomila. Takže áno.

Dobre, ďakujem, potom ďalšia je či vám supervízia pomohla zlepšiť

rozoznávať rizikové faktory a stanoviť hranice

Áno, určite. Lebo práve takéto prípady beriem na supervíziu, hej? To sú vlastne prípady, v ktorých mám nejakú neistotu, nejaké pochybnosti, nejaké obavy a jednak tá supervízia ako keby rozmení na drobné to, čo ja pociťujem ako niečo hrozivé, trebárs, a tým, že sa to rozanalyzuje, tým, že mám tie pohľady iných, tých ostatných účastníkov, tak sa veľa krát aj rozplynú tie obavy. Takže jednak uvedomiť si, čo všetko to ten prípad obsahuje a jasné, že dajme trebárs etické hranice, hej? Teda čo môžem a čo nemôžem, lebo niekedy sú to prípady, kedy z ľudského hľadiska ten terapeut reaguje a uvedomí si to, že je to taká situácia, kedy ako človek by som určite reagovala, ale ako terapeut môžem? Tak takéto veci nesiem na supervíziu, a jasné, že mi to pomôže si to ujasniť, že kde sú tie moje hranice a kde sú tie také limity, hej? Terapeutické, etické, hej? Takže áno, supervízia je veľmi užitočná.

Ďakujem veľmi pekne. Ďalšie je či vám supervízia pomohla zlepšiť

orientovať sa v potrebách a možnostiach klientov a ich rodín vo väzbe na okolie

No, to sa musí vždy brať do úvahy. Napríklad keď je klientka z prostredia, ktoré ja veľmi nepoznám, a keď môžem v supervízii o tom hovoriť a keď dostanem spätné väzby, tak samozrejme, že si lepšie uvedomím, že kde sú limity trebárs tej klientky, že na čo môže naraziť a kam ju nemám inšpirovať, aby išla, pretože by mohla naraziť, lebo je to oblasť, ktorá je, má svoje špecifiká. Keď zoberieme napríklad rómsku klientku, a veľa krát tam tápam, lebo nie som expert, neviem veľa o tejto komunite, takže, alebo napríklad ukrajinky, alebo také nejaké špecifiká, kde je alkoholizmus. Čiže je veľa oblastí v ktorých nie som taký expert, aby som si trúfla rozumieť úplne všetkému a vtedy mi veľmi veľmi pomáha tá supervízia. Lebo vždy sa nájde niekto, kto má lepšie alebo citlivejšie údaje, lepší ponor do toho problému, takže, áno, tá supervízia býva veľkou inšpiráciou aj odkrývaním tých takých, tých možností okolitej spoločnosti, alebo rizika, hej? Takže určite.

Dobre, ďakujem veľmi pekne. Potom ďalšia je či vám supervízia pomohla zlepšiť

orientovať sa v legislatívnych, spoločenských a organizačných podmienkach

Áno, si predstavte, že hej, pretože v tých nápadoch na riešenie, hej, je veľa krát celkom praktické nápady na riešenie aj trebárs s odkazom na to, že tam cesta nevedie, lebo tam to neumožňuje zákon, hej? Tak určite. Lebo tým, že nie sme právnicki, keď si myslím, že v priebehu mojej práce som určite ako rozšírila to povedomie právnicke vlastné, hej? Ale aj tak, nie som právnik, takže mať možnosť počuť viac kolegov, ktorí majú viac skúseností a vedia mi povedať kde sú tam tie limity právne, tak je to veľmi užitočné. Vlastne supervízia je na všetko užitočná.

Práve zisťujem, že celkom dosť záleží aj od vášho prístupu.

Áno.

Lebo ja už som vlastne robila viacej rozhovorov a nie každý v tom vidí ten potenciál, ako teda napríklad vy, takže ...

Asi nezažili také supervízie ako máme my. Tak, to by ste musela prísť na tú našu skupinovú supervíziu, aby ste videli priamo, ako to veľmi pomáha, hej? Lebo máme tam vlastne, to sú stabilné členky, ktoré roky sa stretávajú a keby to nebolo užitočné, tak jednoducho by to nefungovalo. Takže tým, že je to veľmi prínosné pre každú z nás, tak tá skupina naozaj, ja neviem, desať rokov, možno aj viac, hej, pravidelne každý mesiac, dokonca cez lockdowny sme mali takéto zoomové online supervízie, hej. Takže mi je ľúto tých, ktorí zažili nejaké formálne. Lebo viem si predstaviť, že kvôli tomu, že je to v zákone, tak povinne idú na nejakú supervíziu a je im to na figu. No, tak tých ľutujem, hej? Lebo to by tak sa nemalo diať. To mi je ľúto.

No, mne tiež. Hmm. Ak by sme sa mohli teda posunúť, aby som vás dlho nezdržovala a zároveň aby sme to stihli, takže ďalšia kompetencia, tretia bude

3. Podporovať a pomáhať k sebestačnosti

A konkrétne tam je, či vám supervízia pomohla zlepšiť ako **vedieť poskytnúť emocionálnu podporu**

No určite, lebo tá emocionálna podpora je vlastne taký základ pre to, aby tá klientka získala tú dôveru a aby sa ku mne mohla vrátiť dokiaľ nechopí celkom tú svoju situáciu sama. Takže tá emočná podpora je veľmi dôležitá. A jasné, že nemôžem to robiť tak ako, že plačem s ňou, alebo ju poučujem a tvárim sa mravokarne. Čiže naučiť sa primerane emočne podporiť tú klientku je dosť veľké umenie, no a jasné, že bez tej spätnej väzby, ktorú dostávam v supervízii by to nešlo.

Výborne, ďakujem veľmi pekne. Potom ďalšia je teda či vám supervízia pomohla zlepšiť

pomáhať ľuďom rozoznávať ich silné stránky

No, opäť jako, hneď mi vyskočia tie skúsenosti z prezentovania toho prípadu, kde už buď v tých otázkach v tej bálintovskej skupine, alebo v tých fantáziách je, ale spomínam si, že keď som chodila na systemický výcvik, tak tam ktorú nepoužívam často kvôli tomu, že nemám reflexný tím, hej? Ten reflexný tím to je taký základ v tom systemickom prístupe a tam sme často pri tej supervízii vlastne používali v tom reflexnom tíme práve vypichovanie a zdôrazňovanie tých silných stránok a vtedy to počuje aj tá samotná klientka, takže moja túžba je, mať reflexný tím, aby mohol tie silné stránky vedieť ešte viac posilňovať, hej? Lebo keď ho, keď ja tie silné stránky posilňujem sama, tak je to menej než ako keď ďalší traja experti v očiach tej klientky by sa vyjadrovali o tom, ako to všetko zvládla, napriek tomu, že mala také ťažké podmienky, hej? Takže je to, áno, je to úžasné. Samozrejme, že sa to dá, a samozrejme, že je to veľmi užitočné. Hej, Takže aj na toto je užitočná.

podporovať zručnosti a schopnosti klienta, ktoré posilňujú sebestačnosť

Áno

chápať odlišnosti menšín, prispievať k odstraňovaniu diskriminácie a útlaku

To je ťažká téma, ale jasne, že aj tam to pomáha. Možno, že o to dôležitejšie je mať supervíziu, pokiaľ pracujem s takýmito klientami, pravdaže.

vystupovať v záujme klientov, obhajovať ich oprávnené záujmy

No, toto je taká otázka, ktorá, máme síce strániace poradenstvo, ale nemôžeme vystupovať ako obhajcovia, hej? To ako nezapadá do toho obrazu našej pomoci. Takže, áno, pokiaľ je to napríklad, že pracujeme SPO a je treba vysvetliť, že čo tej klientke pomáha a čo nie, tak isteže, aj tá supervízia, lebo tam si to presne ujasníme. Toto môžeme povedať a toto nemôžeme povedať. Takže áno. Aby sme to nezdržovali, tak áno.

Dobre, zaujímavé, ďakujem.

Či vám supervízia pomohla zlepšiť

vedieť ľudom objasniť ich práva a spôsoby ich uplatnenia

Áno, veď toto robím stále a na tej supervízii pokiaľ mám pochybnosť, neistotu, tak práve to tam môžem vyčistiť, ujasniť. Áno.

pomáhať klientom vyvíjať kontrolu nad správaním, ktoré ohrozuje ich alebo ich okolie

Áno, áno.

pomáhať klientom pri rozhodovaní a uplatnení práv

Áno.

zvažovať právo ľudí prebrať na seba riziko poškodenia

Áno.

4. Schopnosť zasahovať a poskytovať služby

pomáhať zvládať konflikt, napätie a stres klientov a ich okolia

Áno.

poskytovať pomoc a službu v súlade s dohodnutým postupom

Áno.

pripraviť vhodné podmienky pre správne odpútanie klienta pri ukončení služieb

To áno, lebo sú také klientky, ktoré vytvoria akúsi závislosť a vedieť urobiť ten záverečný proces taký, aby nebola poškodená tá klientka, aby postupne sa odpútala, je to dôležité a niekedy fakt pomôže ten názor kolegov, ako by sa to dalo čo najviac bezbolestnejšie.

poznať možnosti a metódy poskytovania služieb a intervencie

No áno, šak tam je okrem tej práci na sebe samej, tak tam je aj rozširovanie toho čo sa deje, od kiaľ môžem ďalšie poznatky získavať, takže určite je to aj o tom.

zapájať do programov, ktoré zlepšujú sociálne podmienky života ľudí

No určite sa tam aj o tomto debatuje, pokiaľ je tam tá možnosť, tak tí kolegovia prinášajú aj také podnety, hej? Také inšpirácie, "veď predsa by sa dalo aj toto urobiť, aj toto". Áno. Musím povedať, že áno.

pravidelne hodnotiť meniacu sa situáciu a účinnosť postupu spolu s klientmi

Áno, veď to je súčasť toho, tej supervízie.

organizovať poskytovanie pomoci a služieb z rôznych zdrojov

Tomu rozumiem tak, že trebárs potrebuje tá klientka aj spolupracovať s SPO, s políciou. Písať nejaké sťažnosti, alebo nejaké návrhy a ja jej pri tom pomáham a tie nápady čo ešte by sa dalo pomôcť, tak áno. Keď to prinesiem ten prípad na supervíziu, tak určite aj v tomto pomôže.

aktívne čeliť správaniu, ktoré vytvára riziko a ohrozuje klienta alebo okolie

To znamená, že by som sa musela ja postaviť a niečo urobiť. No u nás je základ bezpečie. Bezpečie klientky, ale aj moje vlastné. Čiže aktívne v zmysle fyzického zapojenia do nejakej ochrany klientky, to nie. To ani nepoužívame. To, čo by mohlo ohroziť nás, tak to vôbec ani nepoužívame, takže ani supervízia mi v tom nepomôže, pretože určite by mi tiež povedali, že nie, do toho sa nedá takto zapojiť, hej? Sme poradcovia, nie sme bodyguardi.

vytvárať priaznivé okolnosti pre prijatie služby a adaptácie na ňu

No tak, ja si myslím, že to je to prostredie, ktoré ja musím vytvoriť. Takže tá moja kancelária je wau, hej? Prídu tu a cítia sa dobre. Tak toto je dôležité, aby bolo v tej mojej pracovni všetko, čo podnieti ten taký pocit klientky, že tu je v bezpečí a že môže sa plne zveriť. Tak áno, ale či to urobí supervízia? No, dá sa povedať, že okrajovo, lebo keď tu máme tú skupinovú supervíziu u mňa, no tak vidia kolegynky, takže vedia aj to posúdiť, a vedia povedať, že mohla by som to tak, alebo tak. Ale priamo asi nie.

5. Schopnosť prispievať k práci organizácie

účinne komunikovať a spolupracovať s kolegami a inými pracovníkmi

No tým, že sa mi rozširuje tá schopnosť vcítiť sa, empatia, to pochopenie pre klientelu aj systém práce, tak určite, že lepšie chápem aj svoje kolegyne, hej? A tým pádom, tak okrem toho, že ich aj vediem supervízne, ale čo sa týka mojej vlastnej supervízie tak, ja si myslím, že aj keď to neni špeciálne cielené na to, ale vo všeobecnosti celkove. Tým čím mi prispieva tá supervízia tak tým určite aj prispieva k tomu, aby som lepšie chápala aj to okolie, alebo tých, tie moje kolegynky.

vedieť nájsť vlastné miesto a reflektovať vlastný prínos pri práci v tíme

Áno. keď budete aj hovoriť s mojimi kolegynkami, možnože aj budú vedieť vyjadriť, že niektoré veci proste nerobíme a je to nie preto, že by sa nedalo, ale preto, že každý človek musí v rámci tej svojej praxe postupne rozvíjať tie svoje kompetencie a schopnosti a nie každý má rovnaký postoj vôbec ku prehľbovaniu profesionality, hej? Takže, tak.

jednať v súlade s právami klientov, pravidlami organizácie a etikou sociálnej práce

Áno, určite. Súčasťou každej supervízie je aj nastavovať tie rámce, hej? Že čo vlastne potrebujem pre tých klientov, čo pre seba, čo pre kolegov, hej? Čiže určite. Tá supervízia vie reflektovať všetko. Viest' k tomu, aby sme reflektovali všetko.

získavať spätnú väzbu o organizácii a o vlastnej práci od klientov a kolegov

No, ja si myslím, že áno, Je síce pravda, že prednostne sa tam preberá to, čo prinášam ja ako predkladateľ tej, toho prípadu, ale veľa krát sa vlastne otvorí tá otázka. A čo kolegyne a ako sú rešpektované tie práva tej klientky, určite je to súčasť toho.

podieľať sa na kritickom hodnotení práce organizácie, zlepšovať jej kultúru

To je podobne, ako tá predchádzajúca otázka, že nevnučujem, nedirigujem, aj keď som ako štatutár a garant a supervízor, nechám tých ľudí rásť tak, ako oni potrebujú. Ja nepotrebujem ich donucovať, kontrolovať. Toto nie je súčasť mojej práce a to ani s klientom, ani s kolegyňami. Takže každá je na nejakej inej úrovni a môžem ponúkať, alebo napríklad si hovorím, že veľmi by to bolo užitočné ako ja mám tú pravidelnú supervíziu každý mesiac, by to bolo užitočné aj pre moje kolegyne, ale ehm, nechávam ich, aby si to vyžiadali sami. Vedia, že môžu požiadať, ale nevnučujem to.

poznať dostupné zdroje organizácie, efektívne ich využívať a chápať priority

No tak, tam je, ako neviem, či to má súvis ako so supervíziou, ale keď už som ako supervízorka, tak sa tam určite vždy dostane aj téma tej spolupráce v rámci organizácie. Tak, áno. Keď som v roli supervízorky, tak určite sa rieši aj táto otázka.

rozumieť štruktúre organizácie, jej cieľom, reflektovať pravidlá a režim

Tam ja by som povedala, že áno, keď som v tej roli supervízorky a garantky a rozumiem tomu, viem, že tam mám veľa ešte rezerv, hej lebo tam sa mi bije tá, alebo hľadanie toho správneho pomeru tej direktivity a nejakej takej empatie a rešpektovania tých ich potrieb, takže veľa krát by som chcela byť ďalej, alebo viac, ale pokiaľ tam necítim tú odozvu, tak netlačím.

6. Schopnosť odborne rásť

doplňať svoje vedomosti a zručnosti v sociálnej práci

No si predstavte, že za celých tých, neviem, dlhé roky, ja sa sama čudujem sebe, ale ja som rovnako zhavá ako som bola na začiatku. Nemám to ešte zreflektované čo to spôsobilo, ale ja som proste človek, ktorý má rád svoju prácu. Nemohla by som byť tak dlho tu, keby som to nemilovala. A jasné, že si dávam pozor, aby som nebola viac nadšená ako ten, s ktorým pracujem, hej? To je jasné, ale proste ma teší, pokiaľ čo i len maličký krôčik urobíme, no tak to je, mňa to naplňa, takže áno, som veľmi šťastná, že môžem toto robiť. Určite.

využívať kontakty a výmenu skúseností na seminároch a vzdelávacích akciách

No, keď som bola mladšia, tak toho bolo viac. Aj tie, to dvojročné obdobie toho covidu, to bolo ťažké, pretože mne tieto online kontakty už tak celkom nekonvenujú, hej? Čiže ja mám radšej taký živý, face-to-face kontakt. A to je jedna vec. A jednak, už aj s vekom ako keby utlmujem, snažím sa rešpektovať svoje vlastné fyzické sily, takže je to trošičku

klesajúci ten, už nie som, kedysi som bola do večera v práci, pretože som mala sily a bavilo ma to, a ľudia to potrebovali a teraz sa snažím to trošička tmiť, pretože tie fyzické sily mi ubúdajú. Ale duševné nie, takže dokiaľ budem vládvať robiť, tak budem robiť, lebo ma to baví.

A supervízia vám v tom pomohla, alebo nie?

Určite. Pretože ja si myslím, že mnohí ľudia, ktorí nemajú supervíziu, tak sú ohrození tým, že zostanú ako keby v tom takom užšom pohľade a že môžu získať taký ten pohľad, že sú neviem aký, najmúdrejší, a to nikdy nie je pravda, hej? Lebo nie my sme múdri, ale musia byť tí ľudia, s ktorými pracujú/pracujeme stále múdrejší, hej? Oni majú hľadať tú správnu a lepšiu cestu životom.

v spolupráci s druhými kriticky hodnotiť vlastný rozvoj a ďalej sa učiť

Áno, viete, keď majú tie rôzne podnety, lebo na tých supervíziách sa spomenie, že tá kniha vyšla, alebo toto som sa naučila, na takom výcviku som bola, tak jasné, že sú to inšpirácie, aby som buď siahla po tej knihe, o ktorej som sa do počula, alebo sa informovala o tom, že či by som nemohla ísť na, no už teraz nechodím hej, už mám pocit, že už by som bola príliš stará v každej spoločnosti, takže už nejak nechodím tak aktívne, ale stále študujem, hej? To je moje také neutíchajúce, alebo nestarnúca schopnosť učiť sa a byť zvedavá. Tak toto je také najsilnejšie u mňa, hej? Takže áno, aj supervízia to podnecuje, alebo udržiava tú zvedavosť.

PRÍLOHA P IV: PREPIS ROZHOVORU Č.4

Organizácia: OZ Pomoc rodine, Michalovce, SR

Počet rokov v supervízii: 2+4

Rozhovory sú koncipované tak, že by mali trvať maximálne pol hodinku a samozrejme ak máte k tomu čo viac povedať tak to trvá potom dlhšie a potom sa teda posúvajú tie naše rozhovory, ktoré sme si už naplánovali. Takže, ja sa vám budem v podstate pýtať na šesť kompetencií a pod tými kompetenciami je ako keby takých viacej podkompetencií, ktoré sa s tým vlastne spájajú. Mojou otázkou teda bude, že či viete vyčleniť, ktorá z týchto kompetencií vám pomohla skvalitniť hlavne supervízia. Pretože je možnosť teda, že už tú kompetenciu ste mali zvládnutú na základe vašich osobnostných predpokladov alebo na základe vašich životných vlastných skúseností, na základe školy, praxe, iných výcvikov, takže mojou otázkou bude skôr to, či vám vyslovene supervízia pomohla s tou danou kompetenciou. Takže kľudne môžete povedať teda, že nie, že to už ste mali zvládnuté niekde inde, alebo teda, že áno, že naozaj vnímate prínos tej supervízie. Ešte teda na začiatok sa teda opýtam, že ako dlho a Ako často sa zúčastňujete supervízie. To znamená, že keď ste pracovali ešte niekde pred tým, tak, že či ste aj tam mali supervíziu, čiže ide mi o vašu konkrétnu osobu, aby som vedela, že ako dlho sa už zúčastňujete tej supervízie.

Tak ja vlastne tuhá v Pomoc rodine pracujem 12 rokov, predtým som pracovala v inej organizácii ako sociálna poradkyňa, možno necelý rok, a tam sme nemali supervíziu, čiže tam som to neabsolvovala, A tuha bolo také s prestávkami tak isto. Aj keď som tu 12 rokov, ale to bolo možno na začiatku prvé dva roky a potom sme nemávali supervíziu a teraz možno posledné roky, ako nejaké tri, štyri roky máme pravidelnú supervíziu raz za tri mesiace, alebo raz za dva mesiace, kedy ako to výjde, lebo vlastne pani doktorka Hrgašová nám robí tú supervíziu, takže podľa ako keby možností. Takže tak, raz za tri alebo dva mesiace, kedy ako a hodina až dve. Máme skupinovú, tak máme aj dve hodinky, keď je taká, že individuálna, tak to je taká hodinová, bežná supervízia.

Keď hovoríte že máte skupinovú znamená to že máte tam ľudí aj z nejakých iných organizácií alebo iba v rámci vášho tímu?

V rámci nášho. V rámci našej organizácie len v podstate.

Dobre v poriadku. Otázka je, či si pamätáte, aké boli vaše prvé témy, ktoré ste prinášali do supervízie? A teda či vidíte nejaký posun od toho času, že či tie témy teda sú iné teraz a konkrétne či by ste vedeli povedať hlavne čo sa týka tých kompetencií. Či ste prinášali nejaké témy ohľadom vašich kompetencií a zlepšovania samej seba.

Tak väčšinou vlastne sme prinášali tie, ako keby príbehy tých klientok, to bolo na to zamerané, v podstate, že ako keby mať ten iný pohľad, nadhľad ako pomôcť tej klientke lepšie. Nie, ako neprinášali sme nejaké naše kompetencie, alebo ja sama za seba, hej? Že by som priniesla čosi nové. Mám pocit, že ako keby to je rovnako, hej? Že to, čo bolo pred tým, čo sme prinášali pred tým, tie vlastne príbehy alebo to riešenie prípadu, tak je to aj teraz takto.

Čiže napríklad v rámci toho prípadu vy potom neriešite že ako by som napríklad ja mal lepšie komunikovať alebo ako by som ja mala lepšie plánovať alebo takéto nejaké vaše schopnosti, zlepšovanie sa?

Teraz vlastne už posledné obdobie by som povedala, že možno taký rok, vlastne zameriavame sa áno aj na to, že vlastne ako ten prínos by mal byť kvalitnejší, by mal byť lepší, čiže za to posledné obdobie, by sa dalo povedať že hej že že vlastne hovoríme o tom čo by sa dalo zlepšiť ako tej osobe lepšie pomôcť alebo možno sko to nastaviť tak, aby jednoducho to bolo účinné, aby to bolo zabezpečené to čo od nás potrebuje čo najlepšie.

Dobre, ďakuje, Teraz by som konkrétne povedala tých 6 kompetencií A tie podbody A vy mi teda prosím povedzte že či vnímate hlavne ten prínos tej supervízie čo sa týka týchto kompetencií. Alebo teda nie. Takže prvá kompetencia je

1. Schopnosť rozvíjať účinnú komunikáciu

Či vám supervízia pomohla zlepšiť **poskytovať primeraný priestor pre vyjadrenie názorov klientov**

Toto v podstate aj áno. Keď si spomeniem ako to bolo voľakedy a ako to je vlastne posledné obdobie tak nám v tom pomohla tá supervízia naozaj sa baviť o tom, že ako komunikovať, ako dať ten priestor, to skôr áno.

prispôbiť komunikáciu veku klienta, jeho individualite a podmienkam

Toto by som povedala, že ani nie. Asi sme sa tomuto dajako nevenovali, alebo...toto nie, túto kompetenciu nie.

nadviazať kontakt, vytvoriť atmosféru dôvery, vhodne neverbálne komunikovať

V tomto pomohla supervízia na to sa pripraviť. Vlastne naučiť sa to a zmeniť ten prístup. V tomto áno.

motivovať k prekonávaniu prekážok v dosahovaní vlastných cieľov klientov

V tomto tak isto pomohla tá supervízia. Že ako ich motivovať, ako vlastne. Na to, to bolo prínosné. O tom sme sa bavili vlastne, čiže toto bolo také nápomocné, áno.

rozoznávať zhodné a odlišné hľadiská klientov a rešpektovať ich

V tomto tak isto pomohla tá supervízia. V týchto veciach, áno.

udržiavať vzťah s klientom a jeho okolím a poskytovať vhodnú spätnú väzbu

Áno, hej, aj v tomto bola nápomocná vlastne tá supervízia. Ako pracovať vlastne s tým klientom a udržať si ten vzťah a aj to jeho okolie, lebo my pracujeme vlastne, no ak je na to priestor, a potreba tak aj s tou rodinou a s okolím. Tým, že máme cieľovú skupinu akú máme, takže v rámci ako keby ohraničenia, ale v tomto bola nápomocná supervízia.

uľahčovať komunikáciu medzi klientmi, organizáciami a širším spoločenstvom

Toto tiež. Tiež bola nápomocná vlastne. Pri tom sme sa naučili, že ako vlastne komunikovať s okolím a možno udržiavať tú multi-inštitucionálnu spoluprácu a fungovanie.

2. Schopnosť orientovať sa a plánovať postup

viest' klienta k porozumeniu dôsledkov rôznych rozhodnutí

To by som povedala, že na tom sa ešte pracuje. Že to není, že nám úplne, že nám tá supervízia v tomto pomohla, skôr si myslím, že na tom ešte pracujeme, hej ako, že to nie je úplne tak, ako by to malo byť, takže asi skôr ešte nie.

Dobre. Ale už ste prinášali túto tému vlastne do supervízie? Keď ste hovorili, že na tom pracujete.

Hej tak, tým že vlastne aj tie stretnutie není taká že pravidelnosť fixná, tak podľa možnosti, čiže skúšali sme to vlastne prinášať, áno.

pomáhať objasňovať ciele, zdroje, prekážky a navrhovať možné riešenia

Toto v podstate áno, tomu sme sa venovali, prechádzali sme, čiže aj na to bola prínosná vlastne supervízia.

zbierať a spracovávať informácie z rôznych zdrojov

Áno. Toto tak isto vlastne, hej. Že sme sa bavili o tom, že kde, čo aké informácie a akým spôsobom.

viest' primeranú dokumentáciu

Tak, nasmerovalo nás to k tomu vlastne. Že by sme to robili ako keby kvalitne, prehľadne, čiže áno.

zvažovať spolu s klientmi a ich okolím rôzne možnosti pôsobenia

Áno. Tiež áno.

rozoznávať rizikové faktory a stanoviť hranice

Hej, Toto určite áno. To bolo dôležité a potrebné a vlastne toto nám pomohlo k tomu.

orientovať sa v potrebách a možnostiach klientov a ich rodín vo väzbe na okolie

V tomto tiež bola vlastne nápomocná. V rámci supervízie. Áno.

orientovať sa v legislatívnych, spoločenských a organizačných podmienkach

Toto ani veľmi ani nie, keď tak premýšľam. Toto veľmi nie.

A v rámci čoho, myslíte teda, že v rámci samoštúdia alebo v rámci školy, výcvikov?

Skôr to boli také tréningy a spoločné také workshopy a semináre a vlastne tie stretávky. To k tomu ako keby pomohlo viac.

3. Podporovať a pomáhať k sebestačnosti

vedieť poskytnúť emocionálnu podporu

Tak áno, lebo v našej problematike toto je veľmi podstatné a dôležité. Vlastne v tomto ženám pomáhať a sprevádzať ich a našou úlohou je pomôcť k svojpomoci, takže supervízia v tomto bola prínosná. V tejto podpore vlastne.

pomáhať ľuďom rozoznávať ich silné stránky

Áno, pomohlo to.

podporovať zručnosti a schopnosti klienta, ktoré posilňujú sebestačnosť

Toto asi nie úplne, ako keby 100%-ne. To je aj na tom ako keby, na tom ehm opakovanom stretnutí a viac hlbšie rozoberá ten prípad a častejšie stretávať vlastne toho klienta a u nás to je buď sú, že sú také pravidelné alebo raz za čas prídu, čiže tam aj tie zručnosti a kompetencie, tam by som povedala, že skôr nie.

chápať odlišnosti menších, prispievať k odstraňovaniu diskriminácie a útlaku

V tomto áno, lebo my vlastne aj hovoríme o tom, že máme byť, teda nediskriminovať a nevíktimizovať opakovane jednoducho tých klientov alebo klientky čiže aj ako keby zameranie z akého prostredia vychádzajú takže v tomto to bolo nápomocné.

vystupovať v záujme klientov, obhajovať ich oprávnené záujmy

Áno, určite áno.

vedieť ľuďom objasniť ich práva a spôsoby ich uplatnenia

To tiež. Určite to bolo, áno, pomohlo nám to.

pomáhať klientom vyvíjať kontrolu nad správaním, ktoré ohrozuje ich alebo ich okolie

Tak kontrolu nad správaním? Áno. To tak isto bolo nápomocné a prínosné, lebo v rámci bezpečia ženy je dôležité, hej, aby vedela vlastne tie stratégie prežitia, keď je v násilnom vzťahu, alebo odchádza, čiže k tomuto bola nápomocná tá kompetencia naša.

pomáhať klientom pri rozhodovaní a uplatnení práv

Áno, aj v tomto nám to pomohlo. Aby sa vedeli seba zastat', aby jednoducho vedeli, čo je ich úlohou a na čo majú právo a tak ďalej, takže, to áno.

zvažovať právo ľudí preberať na seba riziko poškodenia

Hej, aj v tomto to bolo nápomocné. Aby vedeli čo môže nastať, čoho sa môžu obávať, na čo si dať pozor, takže v tomto to bolo tiež prínosné.

4. Schopnosť zasahovať a poskytovať služby

pomáhať zvládať konflikt, napätie a stres klientov a ich okolia

Už tým postupom času áno, by som povedala, že hej, že to pomohlo. Lebo na začiatku to, áno. Na začiatku tým, že pred tým tá supervízia nebola úplne na začiatku v tejto organizácii sporadicky, tak tam to bol taký deficit ako to zvládnuť a ako s tým naložiť, ale

už postupom času vlastne a tými, keď rátame tie posledné roky a pravidelnosť supervízie tak vlastne v tomto nám to pomohlo. Takže áno.

poskytovať pomoc a službu v súlade s dohodnutým postupom

Hej, to určite áno. Nejaké pravidlá, zásady, jednoducho hovoriť o tom, prechádzať to, čiže toto pomohlo k tomu, aby pravidlá boli nastavené a fungovanie, áno.

pripraviť vhodné podmienky pre správne odpútanie klienta pri ukončení služieb

Tu som si nie celkom istá, lebo vlastne aj keď pozeráme na tú cieľovú skupinu, ktorú my máme, tak ako hovorím, že niektorá príde jeden, dva krát a viac vlastne nepríde, ale ak sú dlhodobé, tak stále ako keby, sú dlhodobé, hej, čiže sú našimi klientkami, ako keby chcem povedať, že ten proces ukončenia my sme ešte ako keby nenastavili, alebo nebol zrealizovaný, lebo tie ženy aspoň za ten čas čo som tu, tak sú stále v procese, čiže stále sme ako keby v tom priebehu ale neni to koniec, takže toto sme, ja to nemám ako keby nejako zažité, už odprezentované. Takže toto nie.

poznať možnosti a metódy poskytovania služieb a intervencie

V tomto áno. V tomto vlastne to bolo také nápomocné. Čo môžeme, ako môžeme, koľko môžeme, vlastne akú službu poskytnúť, takže v tomto áno.

zapájať do programov, ktoré zlepšujú sociálne podmienky života ľudí

Toto ani nie. Jednak to ani neaplikujeme, nerealizujeme to čiže toto, nad tým sme sa nejako, keby, toto sme neriešili nejakým spôsobom. Čiže toto skôr nie.

pravidelne hodnotiť meniacu sa situáciu a účinnosť postupu spolu s klientmi

Áno v tomto áno, lebo je to dôležité prehodnocovať tie veci, aká je situácia teraz, aká bola, v rámci aj tých stratégií prežitia možno, čiže táto kompetencia bola. Áno, účinná a potrebná.

organizovať poskytovanie pomoci a služieb z rôznych zdrojov

Áno. Áno, toto nám pomohlo veľmi.

aktívne čeliť správaniu, ktoré vytvára riziko a ohrozuje klienta alebo okolie

Áno, aj v tomto to bolo nápomocné. To pomohlo, ako vyhodnotiť tie riziká a vlastne toho klienta nedostat' do ťažkostí, teda nie klienta ale klientku do ťažkostí, vlastne do problémov. Čiže áno.

vytvárať priaznivé okolnosti pre prijatie služby a adaptácie na ňu

Áno, v tomto taktiež áno. Dôležité je vlastne hovoriť aj s tou klientkou o tom čo ju čaká, ako to zvládne, aké sú jej možnosti, takže toto nám tak isto pomohlo, si myslím.

5. Schopnosť prispievať k práci organizácie

účinne komunikovať a spolupracovať s kolegami a inými pracovníkmi

Áno toto bolo prínosné a nápomocné, že sme sa to naučili, že sme to zefektívni, takže to áno.

vedieť nájsť vlastné miesto a reflektovať vlastný prínos pri práci v tíme

Tak áno, aj toto mi pomohlo vlastne kde som, čo je moja úloha, čo je mojím poslaním, ako keby čo je moja pozícia, čiže tomu to pomohlo taktiež. Si to uvedomiť, uchopiť.

jednať v súlade s právami klientov, pravidlami organizácie a etikou sociálnej práce

Áno, určite áno, pomohlo to.

získavať spätnú väzbu o organizácii a o vlastnej práci od klientov a kolegov

Áno, tak to potom pomohlo k tomu, pravdaže. Aké sú reakcie, aké sú ako keby odpovede na to, čo sme zrealizovali, ako sme zrealizovali, takže áno.

podieľať sa na kritickom hodnotení práce organizácie, zlepšovať jej kultúru

Áno, toto bolo prínosné určite, tak tú spätnú väzbu. Aj možno negatívnu, alebo tú kritiku čo zlepšiť, ako zlepšiť, ako pozmeniť vlastne ten prístup, takže toto nám tak isto pomohlo.

poznať dostupné zdroje organizácie, efektívne ich využívať a chápať priority

Áno, aj to bolo nápomocné, určite. Vedieť, aké sú naše limity, aké sú naše možnosti, kde sa vieme vlastne obrátiť, čo vieme využiť, takže áno. V tomto tiež.

rozumieť štruktúre organizácie, jej cieľom, reflektovať pravidlá a režim

Áno. Tuto to bolo nápomocné tak isto. Presne si to rozštrukturalizovať, kto, kde, čo, aká je organizačná štruktúra, aké sú kompetencie, respektíve úlohy každej jednej z nás, čiže áno, pomohlo to.

6. Schopnosť odborne rásť

doplňať svoje vedomosti a zručnosti v sociálnej práci

Tak, určite pomohla, len mám pocit ja ako keby, že som stále, nie že stále, ale tým, že to je krátko, alebo nepravidelne, že samozrejme je čo zlepšovať, je čo zdokonaľovať. Nechcem povedať, že lebo nie sme na začiatku, ale určite pomohla supervízia k tomu, a je dôležitá. Určite hej, že supervíziu je dôležité mať pravidelne a dbať na to, lebo naozaj vtedy človek vlastne rastie a zdokonaľuje sa aj v tej svojej odbornosti, takže som rada za to, že aspoň koľko sme absolvovali, tak sme absolvovali, ale je to dôležité, áno.

využívať kontakty a výmenu skúseností na seminároch a vzdelávacích akciách

Áno, aj to pomohlo.

v spolupráci s druhými kriticky hodnotiť vlastný rozvoj a ďalej sa učiť

No, na to to je určite určené, ja si myslím, že to tiež pomohlo. V čom byť lepšia, v čom ináč možno postupovať alebo zmeniť ten nadhľad a ten postoj, čiže tá kritika je veľmi prínosná. Áno.

identifikovať u seba aj u druhých negatívne predsudky a prekonávať ich

Toto pomohlo určite. Vidieť naozaj to, možno ten pohľad, alebo to správanie, alebo tú ako keby prednes toho druhého, alebo tej druhej a takisto aj moje to vnímanie, hej, že ako to má človek nastavené, takže určite to k tomu pomohlo.

vedieť si zorganizovať prácu a dosiahnuť ciele v stanovenom čase

Áno, určite áno. Pomohlo mi to.

reflektovať vlastnú úroveň stresu a zvládať ju

Pomohlo, aj keď si myslím, že ešte to nie je 100%-ne, ako by som povedala, že nie sme v cieľi, ale pomohlo to vlastne tá kompetencia. Čiže bolo to nápomocné by som povedala skôr áno áno.

posúdiť riziká spojené s rozhodovaním a prijímať za ne zodpovednosť

Áno, to určite pomohlo vlastne prehodnotiť, čo je ohrozujúce, čo je poškodzujúce, čo je naopak prospešné, takže áno, pomohlo.

vytvárať pracovné vzťahy s jednotlivcami, organizáciami a odborníkmi

Áno, určite áno. Na takú spoluprácu, na také vytváranie tých vzťahov, určite áno.

využívať príležitosti k dosiahnutiu pozitívnych zmien a hľadať nové riešenia

Áno, aj to. To bolo nápomocné, prínosné. Určite áno.

hľadať teoretické súvislosti a mnohostrannosť možných riešení

To áno. Tiež.

Už je je vlastne posledná, takže ak máte ešte niečo čo by ste chceli dodať k prínosu supervízie k vašim kompetenciám, tak budem rada.

Tak už by som asi nič nedoplnila za seba nič mi tak nenapadá ale lebo boli to také rozsiahle aj otázky aj informácie. Určite je prínosná. Na vlastne na pozeráť sa na tie veci že naozaj zhora pomôcť lepšie tej kľietke a tak čiže supervízia sama o sebe je určite dôležitá, tak ja už by som nič ani nedodala ďalej k tomu.

Ešte dám poslednú otázku že či si myslíte, že to môže nahrádzať aj nejaké ďalšie výcviky, že napríklad že či už necítite vďaka tomu že máte supervíziu zúčastňovať sa nejakých ďalších výcvikov alebo kurzov a podobne. Či si myslíte, že tá supervízia je dostatočná aj na to. Ja myslím si že tie výcviky sú dôležité aj mimo ako supervíziu že by som to nepomenovala tak, že iba supervízia je dostatočná, určite to vzdelávanie, tie rôzne ako keby workshopy a prehlbovanie si tých vedomostí a zručností aj v rámci ako keby našej cieľovej skupiny by bolo len a len prínosné. Čiže neuzavrela by som to, že len supervízia a dost'. Výborne. Ďakujem vám veľmi pekne za vašu ochotu za váš čas veľmi si to vážim a to je teda odo mňa všetko.

Ďakujem pekne aj ja za možnosť za tento priestor a držím palce aj ja pri vyhodnotení.

PRÍLOHA P V: PREPIS ROZHOVORU Č.5

Organizácia: OZ Pomoc rodine, Michalovce, SR

Počet rokov v supervízii: 21

Na úrade sme supervízie nemali, skôr sme mali nejaké tréningy, sme chodili na pracovné stretnutia a tam sme hrali nejaké roly a tak rozumiete ma. Skôr také oddychové. Na úradoch sa nerobia supervízie.

Aha, dobre vedieť.

Na úrade práce som pracovala 16 rokov a tu v Pomoc pre rodinu asi 5 rokov. Takže asi takých 21 rokov.

Ale s tým, že na tom úrade ste hovorili, že ste nemali supervíziu.

Nebola to supervízia ale nejaké tréningy, alebo niečo, by som to nazvala školenia. alebo ale tam sme väčšinou mali psychologické stretnutia a tak ďalej. Ono tam bolo, sme rozprávali o tom, ako sa správať ku klientovi, ku klientke, čo máme očakávať, akých máme klientov, rôzne hry a tak sme hrali, rozumiete. Ono to je niečo také, len sa to tak nevolalo doslova.

A prinášali ste konkrétne vy nejaké témy teda?

Áno, rozprávali sme o všetkom možnom.

Dobre, takže by sme to mohli povedať, že by to mohla byť supervízia, keďže to viete porovnať s tým, že teraz máte supervízie.

Áno, áno.

Aha, dobre, čiže 21 rokov.

Ešte sa spýtam, vy ste to mali ako skupinovú supervíziu? Čiže mali ste tam aj nejakých pracovníkov mimo vášho tímu, alebo to bola vyslovene len váš tím.

Aj mimo. My sme sa stretávali väčšinou takto že nebol to len náš úrad práce, boli to úrady práce napríklad Michalovce, Košice a neviem, Banská Bystrica, podľa toho o čo išlo a plus tam bola psychologička alebo nejaká trénerka niečo také.

Dobre. A zúčastnili ste sa niekedy aj individuálnej supervízie?

Áno, tu už čo pracujem, tak tu 5 rokov už individuálna.

A teraz v tomto zariadení alebo teda v tejto organizácii máte ako často tieto supervízie?

Raz za dva tri mesiace podľa toho koľko práce a ako má psychologička možnosť sa nám venovať.

Takže máte to so psychologičkou, ktorá je supervízorka alebo iba so psychologičkou?

Áno, supervízorka asi aj je. Nepýtam sa, nebabrem do toho.

Dobre, rozumiem, v poriadku. Takže ja sa opýtam. Pamätáte si aké boli vaše prvé témy ktoré ste prinášali do supervízie? Čo sa týka vašich konkrétnych kompetencií?

Čo sa týka už tej individuálnej, tu u nás?

Môže byť, môže byť aj tá predchádzajúca skupinová, záleží na tom, asi na vašej osobnosti, ako ste otvorená pred skupinou rozoberať vlastnú osobnosť, by som povedala.

Už nepamätám ale sme rozoberali, si pamätám, že čo s nami robila a ja som to nezvládla, mi vravela, že mám tú žabu, ako mi sedí žaba, že nemôžem o tom rozprávať, ťažko ako niečo. To bolo v Košiciach a tu témy keď máme s našou supervízorkou väčšinou si dáme o čom budeme rozprávať, čo budeme rozoberať, čo je prioritá, čo presunieme na neskôr ale väčšinou ide o prípady našich žien. Či sme dobre postupovali, ako sme mali postupovať, ako sa ma to dotklo, ako som to ustála, a tak ďalej. Aký mám z toho pocit a tak.

V tej individuálnej teda riešite nejaké vaše zlepšovanie kompetencií?

No tak áno, áno.

A viete povedať konkrétne, že čo boli možno témy kedysi a čo máte teraz?

No, hlavne zo začiatku, keď som začala tu pracovať, tak to bol vlastne prvý taký kontakt profesionálny podčiarkujem s týranými ženami. Čiže v tom mi veľmi naša supervízorka pomohla. Lebo ako sa správať, čo vlastne si všímať, neviem, ako to prežívať, hej? Lebo to je ťažká téma. Čiže to boli také začiatky. Chodila som aj na náčuvy potom sme to rozobrali, robila som aj rozhovor pred ňou s tou dotyčnou, a potom sme to rozobrali či som to dobre viedla, alebo nie, kde som mala sa viac pýtať, kde som mala zabrzdiť a tak ďalej, že skôr takto.

Dobre, tak ja začnem s týmito šiestimi kompetenciami, ktoré mám pripravené a od vás by som poprosila, keby ste mi povedali, lebo tých šesť kompetencií bude mať nejaké podbody a otázka na vás bude, že či vnímate, že vám supervízia v tom vyslovene pomohla. Čiže mierim tým tam, že mohli ste tú kompetenciu mať skvalitnenú, alebo kvalitnú už pred tým ako ste ju priniesli na supervíziu, čiže môže to byť dané vašimi osobnostnými vlastnosťami, alebo to môže byť vašimi osobnými životnými skúsenosťami, kedy ste túto kompetenciu už proste zvládli, alebo zo školy, z výcvikov, odniekiaľ inokadiaľ a teda od vás budem chcieť, aby ste mi teda povedali, že či vnímate naozaj prínos supervízie, alebo teda tá kompetencia bola zvládnutá niekde inde. Môže byť?

No, skúsím.

1. Schopnosť rozvíjať účinnú komunikáciu

Či vám supervízia pomohla lepšie **poskytovať primeraný priestor pre vyjadrenie názorov klientov** alebo ste to vedeli pred tým už automaticky

Keďže pracujem dlho, 30 rokov s ľuďmi, tak si myslím, že skôr ma potvrdila v tom, že tá komunikácia je správna.

prispôbiť komunikáciu veku klienta, jeho individualite a podmienkam

To som tiež myslím že vedela, ako ma potvrdilo, že zatiaľ mi to ide.

nadviazať kontakt, vytvoriť atmosféru dôvery, vhodne neverbálne komunikovať

Toto mi pomohla, lebo keďže hovorím, že to je nové, bolo to pre mňa nové pred 5-timi rokmi práca s týranými ženami, tak toto mi, áno, pomohlo.

motivovať k prekonávaniu prekážok v dosahovaní vlastných cieľov klientov

Pomáha mi to, lebo ja som skôr taký akčný človek, čiže troška ma brzdi. Že mi to pomáha, troška ma to brzdi, lebo ja som taká skôr barikádová, hej? Že proste šla by som a riešila by som to a nedá sa to stále, hej? Čiže toto mi pomohlo.

roznávať zhodné a odlišné hľadiská klientov a rešpektovať ich

Áno. Hovorím, to som sa učila a to mi pomáha vlastne ako sa k tomu postaviť.

udržiavať vzťah s klientom a jeho okolím a poskytovať vhodnú spätnú väzbu

Áno. To sa vlastne viaže na to, čo som povedala pred tým.

uľahčovať komunikáciu medzi klientmi, organizáciami a širším spoločenstvom

Pomáha, len to tu v našej republike to ide veľmi ťažko. Ako hľadáme ako komunikovať, aby sme mohli na jednej úrovni komunikovať ja neviem s orgánmi, či s úradom práce klientkami, hej? Čiže skôr to hľadanie správnej komunikácie. Tak. Jak sa hovorí aby aj vlk bol sýty aj ovca celá.

2. Schopnosť orientovať sa a plánovať postup

viest' klienta k porozumeniu dôsledkov rôznych rozhodnutí

Áno.

pomáhať objasňovať ciele, zdroje, prekážky a navrhovať možné riešenia

Áno a poviem aj prečo. Lebo tá pani, čo mi robí supervíziu, bola moja supervizorka, keď som nastúpila do tej práce. Čiže ma viedla zo začiatku. Rozumiete mi. Čiže áno.

zbierať a spracovávať informácie z rôznych zdrojov

Neviem sa k tomu nejako extra vyjadriť či áno, alebo nie, lebo bez supervízie jednoducho ak chcete pracovať v tej téme, musíte sa aj samovzdelávať, hej? A prísť na to, kde čo potrebujete. Tak k tomu neviem povedať či áno, alebo nie.

viest' primeranú dokumentáciu

Znovu, asi tak jak tá predošlá, pretože keďže som robila 16 rokov na úrade práce a potom aj na sociálke, tak tá dokumentácia musela byť, že ako sa hovorí perfektná, čiže skôr by som povedala, že tu som ja zaviedla dokumentáciu.

zvažovať spolu s klientmi a ich okolím rôzne možnosti pôsobenia

Áno. Toto áno.

rozoznávať rizikové faktory a stanoviť hranice

Toto áno, áno, lebo hovorím to som sa musela jak sa hovorí, že naučiť, hej? Čiže aj rozprávať o tom, či som dobre urobila, či nie, či som tú pani neohrozila a tak ďalej. Čiže áno.

orientovať sa v potrebách a možnostiach klientov a ich rodín vo väzbe na okolie

Znovu hovorím, že to ťažko sa mi k tomu nejak tak, lebo vlastne to bola taká...keď som tu začala pracovať tak som veľa musela s tou svojou akože supervízorkou pracovať, že by som vedela čo mám robiť a tak ďalej a na čo si mám dávať pozor a vlastne potom aj s ňou som to, jak by som povedala, rozkúskovala, hej? Čiže asi áno. Neviem, lebo to ťažko sa mi tak vyjadruje.

orientovať sa v legislatívnych, spoločenských a organizačných podmienkach

Rozmýšľam silno. Pomáha mi to. Tak. Či pomohlo neviem, pomáha mi to.

3. Podporovať a pomáhať k sebestačnosti

vedieť poskytnúť emocionálnu podporu

Áno, áno. Lebo na úrade som skôr bola taká jak sa hovorí úradníčka a viete, nemáte času úradníci, to nemáte času sa tam venovať, to vám hovorím dopredu. Ale tu to je iné. Tu máte viac času a aj tie emócie sú silnejšie, takže áno, pomohlo.

pomáhať ľuďom rozoznávať ich silné stránky

Áno.

podporovať zručnosti a schopnosti klienta, ktoré posilňujú sebestačnosť

Neviem, akosi som to predtým vedela. To dajak neviem či mi to pomohlo, či sme ako nejak. To si myslím, že...dajte áno.

chápať odlišnosti menšín, prispievať k odstraňovaniu diskriminácie a útlaku

Asi áno.

vystupovať v záujme klientov, obhajovať ich oprávnené záujmy

Áno, áno, to áno. Keďže som povedala, že som taký buričský typ, takže áno.

vedieť ľuďom objasniť ich práva a spôsoby ich uplatnenia

Neviem, viete, ono to keď pracujete 30 rokov v tej sfére dá sa povedať, kde sú zákony a tak ďalej a to musíte poznať, máte školu, hej, vyštudovanú. Skôr ma to dajak podporilo, že idem tým správnym smerom abo tak nejak, hej? Že neprišla som jak laň, hej? Neviem či ma rozumiete.

pomáhať klientom vyvíjať kontrolu nad správaním, ktoré ohrozuje ich alebo ich okolie

Áno, znovu poviem, že to je presne to, že teraz som v tej individuálnej a keďže pracujem s takou cieľovou skupinou, čo pracujem, bola pre mňa nová pred 5-timi rokmi, čiže mi pomáha toto áno, tá supervízia. Aby som to pochopila a neurobila niečo zlé, alebo rozumieme ma.

pomáhať klientom pri rozhodovaní a uplatnení práv

Toto ta jak predtým som odpovedala, že... môžem povedať len áno a nie?

Môžete povedať čokoľvek.

Jaj, utvrdilo ma v tom, že idem správnym smerom.

zvažovať právo ľudí preberať na seba riziko poškodenia

Teraz nerozumiem tomu. Tak rozprávame o tom, tak asi áno.

4. Schopnosť zasahovať a poskytovať služby

pomáhať zvládať konflikt, napätie a stres klientov a ich okolia

Áno, lebo napríklad čo sa týka tej supervízie, čo sme mali jako z úradu práce, tak tam sme riešili ako zvládať konflikt, a tak ďalej, hej, to veľa sme. Lebo viete, na úrade práce sú konflikty a konflikty medzi klientelou a pracovníčkami a tu tiež vlastne, ako pristupovať k žene, ktorá je týraná, hej? Lebo každý má nejakú inú predstavu a si myslí, že proste jednoducho to musí byť zbitý človek, ale áno pomohlo mi to, lebo jak sa hovorí človek sa učí celý život.

poskytovať pomoc a službu v súlade s dohodnutým postupom

Áno, toto áno.

pripraviť vhodné podmienky pre správne odpútanie klienta pri ukončení služieb

Fu. Nevie, máme dlhodobé klientky, ktoré si povedia dost' a neprídu, hej, koniec, bodka, čiže skôr o tom rozprávame. Tak. Skôr o tom rozprávame, že čo sa udialo a tak.

poznať možnosti a metódy poskytovania služieb a intervencie

V tomto pri tejto cieľovej skupine áno. Znova sa budem opakovať, že ak máte školu a máte z toho štátnice a s tým pracujete tak stále s tým žijete proste a stále sa vzdelávate, hej? Musíte ovládať. A či to ovládate automaticky, alebo nejakou ľudsky, empaticky, to už je na vás.

zapájať do programov, ktoré zlepšujú sociálne podmienky života ľudí

Nevie, to my asi dajak...to neviem tak. Asi s tým nepracujem, abo čo. Proste k tomu sa neviem vyjadriť.

pravidelne hodnotiť meniacu sa situáciu a účinnosť postupu spolu s klientmi

Áno, lebo to vlastne, viete, my máme také, že ak je nejaký problém, alebo nejaký prípad, tak komunikujeme medzi sebou, hej? Psychologička, právnička, sociálna pracovníčka, čiže

hľadáme tie správne kroky, aby sme niečo nezanedbali alebo niečo nepokazili. Čiže skôr tam, jak na tej supervízii. Tam to už len dáme jak reprízu a rozprávame o tom, že čo sme dosiahli, či dobre sme zvolili, alebo tak.

organizovať poskytovanie pomoci a služieb z rôznych zdrojov

To je kompetencia, dá sa povedať pani Bamburákovej. Čiže ona s tým robí. Skôr o tom rozprávame, hej? Že by na supervízii dajako tomu, neviem. Ja aspoň nie.

aktívne čeliť správaniu, ktoré vytvára riziko a ohrozuje klienta alebo okolie

Tak áno, znovu hovorím, že to musíme mať pod kontrolou a musíme o tom rozprávať. Lebo tam sú veľké riziká pri našich klientkach.

A tá supervízia vám v tom pomohla?

Takto. Keď máme supervíziu, tak vlastne buď rozprávame o prípade, o ktorom už je poriešený a hľadáme, či dobre sme a čo by som ináč urobila, alebo nie som si istá, či je to správne a tak ďalej, alebo ide o prípad, keď jednoducho treba sa poradiť, že čo s tým. A dá sa povedať, že to so supervízorkou, hej, preberáme. Čiže dajme tomu, že áno, no.

vytvárať priaznivé okolnosti pre prijatie služby a adaptácie na ňu

Ta to taká otázka, že neznam. Ta dajce ano.

5. Schopnosť prispievať k práci organizácie

účinne komunikovať a spolupracovať s kolegami a inými pracovníkmi

Áno, toto áno.

vedieť nájsť vlastné miesto a reflektovať vlastný prínos pri práci v tíme

To skôr také začiatky boli. Tam mi to vtedy pomáhalo. Či keď som sa bavila so supervízorkou, či mám dobrý pohľad na to, či dobrý postoj som zaujala a tak ďalej. Tak zo začiatku áno, že mi to pomáhalo.

jednať v súlade s právami klientov, pravidlami organizácie a etikou sociálnej práce

Áno, to je normálne si myslím.

získavať spätnú väzbu o organizácii a o vlastnej práci od klientov a kolegov

No tak, supervízorka, keď mi povedala, že áno, že mi dala spätnú väzbu, že to bolo okej, alebo že nebolo to treba nejak tak, tak áno. Pomohlo mi to.

podieľať sa na kritickom hodnotení práce organizácie, zlepšovať jej kultúru

Áno. Čo ja viem, asi hej.

poznať dostupné zdroje organizácie, efektívne ich využívať a chápať priority

Nie. To také sa nedozvedáme. Aspoň ja nie.

rozumieť štruktúre organizácie, jej cieľom, reflektovať pravidlá a režim

Áno, na začiatku sme sa o tom bavili, áno.

6. Schopnosť odborne rásť

dopĺňať svoje vedomosti a zručnosti v sociálnej práci

Čo je viem ako, budem sa možno opakovať, že zo začiatku, keď som nastúpila a to bolo niečo pre mňa nové, tak, okej, áno, pomáhalo. Ale skôr mi veľa dalo rôzne, ja neviem, tréningy, na ktoré chodíme ale máme stretnutia v bezpečnej ženskej sieti. Skôr tam. Tak.

využívať kontakty a výmenu skúseností na seminároch a vzdelávacích akciách

Či mi supervízia pomohla byť odvážnejšia na tých seminároch?

Áno.

Ja som odvážna aj bez toho. Takže nie.

Skôr by som povedala, že keď som.. tak zo začiatku nebudete neviem čo rozprávať, neviete kde ste, hej, keď ste nová v tej práci, ale po čase ako skôr tou praxou človek naberá tú odvahu, keď vie o čom môže rozprávať a čo má rozprávať, no.

v spolupráci s druhými kriticky hodnotiť vlastný rozvoj a ďalej sa učiť

Áno. Aj.

identifikovať u seba aj u druhých negatívne predsudky a prekonávať ich

Ja na to nepotrebujem supervíziu. To buď máte v sebe, alebo nie. Si myslím. Podľa toho, aký ste empatický a ako vnímate okolie a aké máte skúsenosti a tak. Si myslím, že záleží. Človek môže chodiť na supervíziu a keď to v sebe nemá tú rolu alebo ja neviem, sociálna pracovníčka musí žiť pre to, si myslím. Nie len o škole a robiť prácu, ale žiť pre to. Čiže musí mať tú, nenormálny balík empatie. Musí sa vedieť vžiť do problému toho človeka, hej? A keď to v sebe nemá, môže mať supervízie koľko chcete. To je môj názor.

A čo sa týka tých predsudkov, tak tam si myslíte, že to je spojené s tou empatiou?

Predsudky? Tak tie boli, sú a budú, kdekoľvek a za akýchkoľvek, to nikdy, proste to je už historicky dané a to s vami ide. Ja som pracovala aj s rómskou komunitou, hej? Či na úrade práce alebo na špeciálnej škole. Doteraz rómovia chodia ku mne a proste zdravia a neviem čo, ale vedela som im rovno povedať jedným slovom. Že nedala som ich na piedestál. Stále som hovorila, že tak ako majú práva ale majú aj povinnosti. Čiže skôr tak rovne som ich brala. Nie, že teraz budem každého kameňovať, kto bude mať iný názor. O tom sme my ľudia. Nemôžeme byť rovnakí, lebo to by sme boli jak z dráčika, hračky, hej? Takže tak.

Takže v tomto formovaní tých predsudkov vám supervízia nepomohla.

Nie, to máte ako ste vychovaná a v akom, kde žijete a aké máte nastavenie. No proste to vám do hlavy nenatlčú. Môj názor to je.

vedieť si zorganizovať prácu a dosiahnuť ciele v stanovenom čase

Toto áno. Každá pomoc, ktorá vás usmerní, je dobrá.

reflektovať vlastnú úroveň stresu a zvládať ju

Som aj stresmen, hej? Čiže mám problémy so stresom, vraj mám vysoký, alebo nízky, teraz som zabudla. Ale keď sa vyrozprávam, tak troška sa uvoľním. Že tak, jak vydýchnem. Nevie, či mi rozumiete. Skôr pracovať s tým stresom, že nebrať si všetko. Lebo ja som taká, že taký magnet. Všetko si tak dám tu (ukázala na svoje brucho a hrudník) a potom bolí duša, a potom tá žaba mi tu sedí. No, takže tak.

Takže tá supervízia vám pomohla v tom, sa v tom orientovať.

Áno, sa vyrozprávam áno, ale viete, skôr tak by som to, že nie, že tá supervízia, že teraz hohoo zvládam stres, nie. Skôr by som povedala, že keď k niečomu takému dôjde a keď sa idem vyrozprávať, tak mi to pomôže. Nevie, či rozumiete.

posúdiť riziká spojené s rozhodovaním a prijímať za ne zodpovednosť

No áno. Jasné, to je dané, proste jednoducho vieme kde už prekročíme niečo, kde už je riziko a musíme to riziko vedieť spracovať a vedieť to vyhodnotiť. Takže áno.

vytvárať pracovné vzťahy s jednotlivcami, organizáciami a odborníkmi

Čo ja viem, my zatiaľ sme tu tak, že si povieme to rovno proste. Žiadna kamufláž, nič. Snažíme sa radšej to povedať, bez toho, aby sme to išli cez tretiu osobu. Takže asi nie. Nevie.

využívať príležitosti k dosiahnutiu pozitívnych zmien a hľadať nové riešenia

Áno, to áno.

hľadať teoretické súvislosti a mnohostrannosť možných riešení

Dajte áno. (smiech)

A toto konkrétne ste neriešili v supervízii?

Viete, ako by som to povedala, máme tak veľa prípadov a tak ťažké, že skôr na to sa tak zameriavame, hej? Skôr také, ja neviem, vyriešiť a potom doslova jak sa hovorí, že umyť sa, alebo to zo seba dať dole, aby sme to nenosili domov, lebo začiatky boli ťažké. Som to veľmi veľmi prežívala, tak jak, to bude možno smiešne, ale tak jak som pred tým otvárala každý obrázok kde bol týraný psík atď a som si povedala dost. Hej? Lebo ma to len ničí. Tak ako radšej to prejdem. Nevie, či mi rozumiete. Musela som sa troška obrnúť voči tej nespravodlivosti a tomu zlu, čo je vo svete. Takže tak.

A v tom vám teda supervízia pomohla?

Čo ja viem, asi až tak hlboko sme nešli.

Nie? Ani na tých individuálnych?

Viete, ako by som to povedala. Ale môžete povedať aj áno, lebo išli sme v niektorých veciach aj do hĺbky. Či súkromných, či pracovných. Môžete dať áno.

Tak, to je odo mňa z týchto kompetencií všetko, ešte sa vás opýtam, ak by ste chceli niečo doplniť, čo vás možno napadlo počas toho?

Asi mi nič také nenapadlo, čo ja viem? Ja mám 54 rokov, ja sa už teším do dôchodku. Ale mám rada ľudí aj pracujem rada s ľuďmi čiže to stále tak bolo, proste, neviem či by som

vydržala do dôchodku, ale hoc nedvíham ťažké tovary alebo neprekładám panely ale psychicky to veľmi ničí. Na psychiku je to veľmi ťažká práca. A ak to robíte to, čo chcete a keď to chcete robiť. Takže tak. Takže taká supervízia vo Vysokých Tatrách, alebo niekde na Kube by pomohla. Viete, že by aj tak telo aj duša. Nie len rozprávať, ale predýchavať. Napríklad to, čo bolo, keď sme chodili z úradu práce a to bolo väčšinou ozaj také, že ja neviem Starý Smokovec, Nové Mesto n Váhom, čiže aj zmena prostredia a týždenná. Čiže človek si tak aj oddýchol, neviem. Že nie len, že rozprávaj a toto a to musíš a ako sa cítite, proste aj to od 16 do 19 pomohlo, po tom sedení. Neviem či ma rozumiete.

Takže také by mohli byť supervízie. Navrhnete.

Čiže myslíte viac teda sa sústrediť aj na iné oblasti psychohygieny pre sociálneho pracovníka v rámci supervízie.

Áno.

Keby si predstavíte, že máte iba supervíziu, myslíte si že by to stačilo?

Nie, ja si myslím, že stále treba sa vzdelávať