NIEKTORÉ OSOBITOSTI SOCIÁLNEHO PORADENSTVA A SUPERVÍZIE V SOCIÁLNEJ PRÁCI

Centrain special features of social advisory activity and supervision in social work

7: 1-200, 2005
ISSN 1212-4117

Milan Schavel

Trnavská univerzita v Trnave, Fakulta zdravotníctva a sociálnej práce, katedra aplikovanej sociálnej práce

Summary

The present contribution considers certain specific features of the social advisory activity and supervision in the social work. It indicates differences between psychological and social advisory activities. The second part is aimed at the supervision in connection with a brief historical cross section, at delimiting that concept and characterization of the supervisor. Certain particular problems are conclusively presented concerning the use of the supervision in the social practice.

Key words: social advisory activity – supervision – social client – social advisor – supervisor – supervisant – barriers in supervision

Súhrn

Tento príspevok sa zaoberá niektorými špecifikami sociálneho poradenstva a supervízie v sociálnej práci, príspevok poukazuje na rozdiely medzi psychologickým a sociálnym poradenstvom. Druhá časť je venovaná supervízii v kontexte stručného historického prierezu, vymedzenia pojmu a charakteristike supervízora. V záverečnej časti sú prezentované niektoré konkrétne problémy s využitím supervízie v sociálnej praxi.

Kľúčové slová: sociálne poradenstvo - supervízia - sociálny klient - sociálny poradca - supervízor - supervizant - bariéry v supervízii.

ÚVOD

Myšlienka zaoberať sa sociálnym poradenstvom a supervíziou vznikla po prvých kontaktoch so sociálnymi pracovníkmi štátnej správy, samosprávy a množstva občianskych združení. Táto skúsenosť ukázala, aký obrovský priestor sa vytvára pre neustále skvalitňovanie sociálno – poradenskej intervencie, aké problémy odráža v sebe samotná prax. Na jednej strane je to množstvo nedostatočne pripravených odborníkov pre prácu s klientom a na strane druhej ich obrovský záujem o ďalšie vzdelávanie. Sekundárne sa objavuje aj množstvo ďalších problémov ako napríklad vonkajšie podmienky, ktoré ovplyvňujú kvalitu sociálneho poradenstva. Ide najmä o podmienky pre prácu s klientom, čas na prácu s klientom a v neposlednom rade aj charakter samotnej inštitúcie, ktorá svojou atmosférou, organizáciou a zameraním činnosti ovplyvňuje kvalitu poskytovaného poradenstva. Určitou alternatívou pre skvalitňovanie práce s klientom je vo využití supervízie

v sociálnej práci. Sociálny pracovník, ktorý pracuje s klientom a rieši jeho sociálne problémy, by mal prijímať supervíznu pomoc ako samozrejmu súčasť svojej práce tak, ako to je aj v iných krajinách. Inšpirácie nachádzame najmä v Nemecku, kde je vypracovaný k poskytovaniu supervízie premyslený a overený systém. Supervíznu pomoc podporuje aj neustála požiadavka poradcov prijímať supervíziu s cieľom overiť si svoje intervenčné postupy a zároveň si odpovedať na otázku: „Robím to dobre“?

SOCIÁLNE PORADENSTVO

Problematika sociálneho poradenstva sa stáva aktuálnou v období, kedy sa kumulujú sociálne problémy. V súčasnej dobe sa neustále zvyšuje počet ľudí, ktorí sú odkázaní na pomoc štátu, nachádzajú sa v sociálnej a hmotnej núdzi a nie sú schopní riešiť svoje problémy bez pomoci inej zainteresovanej osoby alebo inštitúcie. Sociálne poradenstvo ako pojem, ale aj ako nástroj praktic-

kého uplatňovania sociálnej pomoci, prechádza v súčasnosti určitým vývojom. Genéza formovania jeho pojmového a obsahového vymedzenia nemá dlhodobú históriu. Konkrétne definícia tohto pojmu sa objavuje na Slovensku medzi odbornou verejnosťou až v zákone o sociálnej pomoci č. 195/1998 Z. z., kde je definované nasledovne: „Sociálne poradenstvo je odborná činnosť zameraná na zistenie rozsahu a charakteru hmotnej núdze alebo sociálnej núdze, na zistenie príčin jej vzniku, na poskytnutie informácií o možnostiach riešenia hmotnej alebo sociálnej núdze a na usmernenie občana pri voľbe a uplatňovaní foriem sociálnej pomoci“. Sociálne poradenstvo sa podľa tejto definície zameriava na aktivizáciu klienta pri riešení sociálnej kolízie, chápe sa ako určitá forma riešenia hmotnej a sociálnej núdze, ktorá pomáha občanovi získať informácie o svojich nárokoch, vyplývajúcich zo systémov sociálneho zabezpečenia občana (poistenie, podpora, pomoc), alebo zo systému zamestnanosti. Tieto informácie môžu byť poskytované aj v spolupráci s jednotlivými rezortmi, ktoré s riešením konkrétnej situácie súvisia.

V systéme sociálnej pomoci plní sociálne poradenstvo dve základné úlohy:

- zabezpečovať na jednotlivých úrovniach štátnej správy, samosprávy a neštátnych subjektov prostredníctvom príslušných pracovníkov plnú informovanosť o nárokoch, ktoré vyplývajú pre občanov z právnych noriem upravujúcich systémy sociálnej ochrany, prípadne poskytovať informácie občanom v prípade potreby a tiež konkrétnu pomoc prostredníctvom poradenských zariadení a inštitúcií,
- pomáhať občanom v núdzi prostredníctvom odborných poradenských aktivít vrátane sociálnej terapie (Baumruková a kol., 1997).

Pomerne širšie charakterizuje sociálne poradenstvo Strieženec (1999), ktorý ho vníma ako profesionálnu odbornú činnosť, vykonávanú odborníkom a založenú na vzťahu, podpore, pomoci, rozvoji, optimálnom uplatnení klienta a jeho reálnej orientácii v živote. Sociálne poradenstvo slúži na odstránenie, zmiernenie negatívnych návykov alebo spôsobov správania klienta a jeho začlenenie do spoločenského rámca, rodiny, pracovného kolektívu, komunity.

Autori nemeckého slovníka sociálnej práce (1993) priradujú sociálnemu poradenstvu v právnom štáte centrálnu funkciu. Sociálne poradenstvo umožňuje na báze dobrovoľnosti interakciu so sociálne slabšími skupinami, ich integráciu s prihliadnutím na chyby v správaní, ktoré ich vyčleňujú zo spoločnosti. Schiling (1999) definuje sociálne poradenstvo ako ciele a kontrolované

odborné správanie profesionálne pripraveného človeka, namiereného na odstránenie bezradnosti, problémov a konfliktov pomocou metodického pôsobenia. Môžeme konštatovať, že sociálne poradenstvo má svoju teoretickú bázu, opiera sa najmä o zdroje z iných spoločensko-vedných disciplín, predovšetkým zo psychológie, sociológie, pedagogiky, filozofie, medicíny, práva, etiky, ale predovšetkým o sociálnu prácu. Predmetom sociálneho poradenstva je podľa Gaburu (2004) predovšetkým širšia oblasť medziľudských vzťahov, rast a dozrievanie jedince, spôsob sebarealizácie, zvládnutie sociálnych rolí, riešenie kríz a konfliktov bez psychopatologických rysov, hľadanie hodnôt a zmyslu života klienta v rôznych sociálnych situáciách, zvyšovanie kvality života a kvality sociálneho prostredia. Cieľovou skupinou v sociálnom poradenstve sú ľudia, ktorí sú schopní za podpory poradcu samostatne zvládnuť svoju životnú situáciu a prevziať zodpovednosť za svoje konanie a ďalšie fungovanie v spoločnosti.

Pri vymedzení pojmu sociálneho poradenstva sa ďalej zamýšľame predovšetkým nad rozdielmi, prípadne spoločnými východiskami sociálneho a psychologického poradenstva. Gabura (2004) hovorí, že prvé náznaky diferenciácie psychologického poradenstva formuluje už Coffey, ktorý poukázal na potrebu rozlišovať medzi poradenstvom psychoprocesu (poradenstvo orientované na osobnosť a intrapsychické konflikty) a na poradenstvom socioprocesu, ktoré sa zameriava na optimálne fungovanie klienta a jeho správanie v konkrétnej spoločnosti. V minulosti sa poradenstvo veľmi rigorózne spájalo najmä so psychoterapiou a zabúdalo sa na zložitost' problémov súvisiacich s jeho spoločenským prostredím. Gabura (tamtiež, s. 28) ďalej uvádza, že niektorí odborníci v oblasti poradenstva, ktorých v tomto období (50. roky) reprezentoval najmä Vance Pleavy, preferovali samostatné formovanie sociálneho poradenstva, ktoré by bolo založené na sociálnej podpore, participácii, učení a smerovalo by k optimálnemu fungovaniu klienta v spoločnosti v zmysle jeho primeranej sociálnej adaptácie.

Psychologické poradenstvo aj v súčasnosti predstavuje osobitný druh služieb človeku – jednotlivcovi, dvojici, skupine alebo inštitúcii. Uskutočňuje sa v špecifickom type medziľudského vzťahu, v špecifickej sociálnej situácii. Psychologické poradenstvo sa uskutočňuje v interakcii psychológ – klient, vzťah je založený na emocionálnych a behaviorálnych zložkách. Poradenský psychológ pomáha klientovi poznať seba samého, svoje schopnosti, osobné vlastnosti, snaží sa, aby klient pochopil svoju minulosť, podporuje jeho

osobnostný vývin. Od poradenských psychológov sa očakáva, aby:

- sprostredkovali kvalifikované rady, návody, informácie,
- rozpracovávali metódy, techniky a organizačné formy poradenského procesu,
- vystupovali v špecifických funkciách odborného konzultanta a experta,
- vystupovali ako diagnostici, učitelia psychologického rastu – intrapersonálneho a interpersonálneho rozvoja osobnosti,
- vystupovali ako aplikátori špecifických foriem psychoterapie v poradenstve a v práci so skupinami (Koščo, 1987).

Rozdiel medzi týmito dvoma poradenstvami vidíme v tom, že psychologické poradenstvo sa zameriava na človeka, jeho osobnosť, vlastnosti, poznanie seba samého. V sociálnom poradenstve je veľmi dôležitý širší pohľad na človeka ako osobnosť a zároveň prostredie, v ktorom vyrastá a v ktorom sa pohybuje. Týmto prostredím môžu byť kamaráti, kolegovia v práci, rodičia, susedia apod.

Cieľom sociálneho poradenstva by mala byť konkrétna pomoc pri riešení obtiažnej sociálnej situácie klienta, a to buď priamo činnosťami, ktoré vedú k zmierneniu alebo odstráneniu príčin a ich dôsledkov. Ďalším cieľom je aj poskytovanie základných informácií, ktoré umožňujú orientáciu v možnostiach, ktoré sa jedincovi v nepriaznivej sociálnej situácii naskytú. V sociálnom poradenstve je veľmi dôležité motivovať klienta k aktivite, k riešeniu svojej situácie vlastným pričinením.

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

SUPERVÍZIA

Slovo supervízia má v praxi viaceré významy, pri jeho analýze zistujeme, že **super** (lat.) – v cudzích zložených slovách znamená nadpriemernosť, prehnanosť do kvantity ako aj kvality, nad-, naj- a druhá časť slova, **vízia** (lat.) – vidina, zjavenie, prelud, zjav, tvár, poverčivé videnie do budúcnosti, básnická predstavivosť Špaňár (1969).

V anglicko-slovenskom slovníku sa uvádza, že slovo **supervision** (angl.) znamená dohľad, dozor, dozerat' na, kontrola, riadenie, vedenie, inšpekcia atď.

Supervízia v sociálnej práci sleduje z hľadiska svojej problematiky tie isté ciele ako v iných odboroch. Bez ohľadu na prostredie, kde sa aplikuje, má niektoré spoločné úlohy, napr. skvalitňovanie

práce, predchádzanie chybám, prínos alternatívnych postupov. Je to učenie prostredníctvom kognitívno-behaviorálnej reštrukturalizácie a je jedným z najúčinnějších prostriedkov ďalšieho vzdelávania, podpory, prípadne odbornej kontroly.

Supervízia je podľa Scherpnera (1999) poradenská metóda, ktorá sa využíva pre zabezpečenie a zvýšenie kvality profesionálnej práce, vzťahuje sa na psychické, sociálne a inštitucionálne faktory. Matoušek (2001) definuje supervíziu ako výcvik opretý o rozbor prípadov, ktorými sa školenec vo svojej praxi zaoberá.

Supervízia bráni sociálnemu pracovníkovi upadnúť do stereotypov, prináša mu alternatívne pohľady na riešenie klientovho problému, je prostriedkom skvalitňovania práce s klientom.

Proces supervízie je definovaný tým, že sociálny pracovník pracuje za účasti supervízora, alebo osobne či prostredníctvom iných médií referuje o prípade s cieľom niečo pochopiť, niečo sa naučiť, niečo zmeniť. Súčasne mu supervízia môže prinášať emocionálnu ventiláciu, minimalizáciu neistôt, profesionálnu podporu a prevenciu syndrómu vypálenia. Supervízia monitoruje vzťahovú situáciu napriek tomu, že sama je často zameraná na vzťah sociálny pracovník klient. Tento vzťahový rámec často umožňuje sociálnemu pracovníkovi pochopiť situáciu samotného klienta i proces práce s ním. Situácia supervizanta je aj náročná tým, že je dvakrát vzťahovo viazaný (vzťah ku klientovi a vzťah k supervízorovi), čo môže do procesu vnášať určitú konfúziu rolí.

Zavedenie supervízie v praxi pomáhajúcich profesií prešlo určitým prirodzeným vývinom. Využitie supervízie bolo najmä doménou psychológov, svoje opodstatnenie nachádzala supervízia najmä v psychoterapii. Táto skúsenosť sa postupne transformovala aj do ostatných profesií, v ktorých centre pozornosti bol človek odkázaný na pomoc kompetentného odborníka.

O postupné využitie supervízie v sociálnej práci sa okrem iných podľa Gaburu (2004) zaslúžila aj Mary Richmondová, ktorá prostredníctvom svojej knihy *Social Diagnosis* v roku 1917 ako prvá poskytla ďalším odborníkom metódu pre systematické poskytovanie pomoci a prispela k profesionálnemu rozvoju sociálnej prípadovej práce. Jej myšlienky boli odkazom pre postupné formovanie supervízie. Svojich spolupracovníkov orientovala prostredníctvom supervízie k spracovaniu kvalifikovanej sociálnej diagnózy a zostaveniu správneho plánu riešenia sociálneho problému. Ďalší vývin spoločenských vied smeroval k poznaniu, že len remeselnícky (technokratický) spôsob riešenia problému nie je vhodný najmä tam, kde zohráva významnú úlohu

vzt'ah. Neskôr Reynolds v roku 1942 v tejto súvislosti hovorí, že supervízor musí v rámci supervízneho vzťahu poskytnúť supervizantovi maximum stimulujúcich podnetov pre načerpanie nových myšlienok ako podnetov pre ďalšiu prax. Ako prvý tiež prostredníctvom pojmu „back seat driving“ (riadenie zo zadného sedadla) upozorňuje na nebezpečie, pri ktorom supervízor vidí miesto supervizanta svojho klienta. Podľa Gaburu (2004) taktiež Charlotte Towleová vidí v supervízii jedinečnú možnosť individuálneho vedenia ľudí, ktorí síce disponujú dostatočnými vedomosťami, ale majú v praxi ešte dostatok skúseností.

Jedným zo zakladateľov supervízie, tak ako ju poznáme dnes, je aj maďarský, neskôr britský psychoanalytik Michael Bálint. Jeho kľúčová kniha „Lekár, jeho pacient a choroba“ vyšla v roku 1957. Bálintovské supervízne sedenia sa od začiatku odlišovali od bežných didaktických seminárov postavených na prednáškach a akademických diskusiách, od kazuistických seminárov uspokojujúcich sa s racionálnym posudzovaním pacienta a liečby. Líšili sa od výcvikových psychoterapeutických skupín, ktoré sa naopak spravidla zameriavajú na osobné problémy terapeutov a ich osobný a profesionálny rast prostredníctvom intenzívnej sebareflexie.

Do Československa sa bálintovský prístup dostal v 80. rokoch. Neskôr sa ukázal ako metóda, ktorá sa dá použiť pre oveľa širší záber pomáhajúcich profesií než len pre psychoterapeutov. Tento prístup sa využíval na Slovensku s veľkým úspechom a doposiaľ sa uplatňuje v práci lekárov, sudcov, sociálnych pracovníkov, učiteľov apod.

Prvé náznaky formovania systematickej, profesionálne špecializovanej supervízie sa objavili v bývalom Československu až začiatkom 70. rokov, kedy sa začal budovať systém výcvikov v psychoterapii. Odborne pripravení supervízori začali budovať systém vnútornej supervízie pre svojich kolegov. Väčšina týchto pracovísk, ktoré majú dnes už zmenený názov na Centrá poradenko-psychologických služieb, participuje na fungovaní vnútornom systéme supervízie.

V roku 1999 na podnet nemecko-slovenskej pracovnej skupiny pre vzdelávanie sociálnych pracovníkov Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR spolu s partnerským ministerstvom Spolkovej republiky Nemecko podporilo projekt odbornej prípravy prvých supervízorov v sociálnej práci. Vďaka výškoleniu supervízorov a supervízorov sa vytvorila na Slovensku profesionálna supervízna sieť ako účinná pomoc vo všetkých oblastiach sociálnych intervencií.

Supervízia v sociálnej práci vychádza zo spontánnej potreby zvýšiť kvalitu profesionálnej čin-

nosti. V súčasnosti sa prostredníctvom ďalšieho vzdelávania sociálnych pracovníkov usiluje o prípravu kvalifikovaných supervízorov občianske združenie Asociácia supervízorov a sociálnych poradcov, ktoré vzniklo v roku 2001 a poskytuje okrem certifikovaného vzdelávania sociálnych pracovníkov aj poradenstvo a konzultácie, sociálno-psychologické výcviky a supervíziu.

Kvalifikovaný výkon supervíznych činností je závislý predovšetkým od supervízora. Supervízor musí mať dostatok poznatkov, je skúsený a konkrétny vo svojich prejavoch. Jeho výučba musí byť pre začiatočníka primeraná, vie stanoviť ciele a používať techniky spätnej väzby v interakciách počas supervízie. Ideálny supervízor v sociálnej práci by mal byť človek, ktorý preukazuje voči iným rešpekt, empatiu, autenticnosť, konkrétnosť, ale aj istú mieru sebaodhalenia v konaní voči začiatočníkovi.

Supervízor v sociálnej práci je pripravovaný pre supervidovanie niekoľkých oblastí, spolu so sociálnym pracovníkom môže hovoriť najmä:

- o klientoch, chovancoch supervidovaného, ich správaní, problémoch alebo poruchách, o obsahu práce s klientom,
- o procese práce s klientom, jeho priebehu v jednotlivých fázach,
- o vzťahu medzi supervizantom a klientom,
- o tom, čo sa deje medzi supervizantom a supervízorom tu a teraz, čím sa monitoruje pôvodná práca supervidovaného s klientom,
- o inštitucionálnom rámci podmienok klienta, v ktorých žije a ktoré ovplyvňujú jeho súčasnú situáciu,
- o vzťahoch na pracovisku supervidovaného s nadriadenými a kolegami, ktoré ovplyvňujú jeho prácu.

Úspešnosť supervízora sa odvíja aj od jeho kreativity a schopnosti využívať adekvátne techniky, ako sú:

- brainstorming, ktorý umožňuje otvorenú exploráciu nových myšlienok a nie je nevyhnutne kritický a obmedzujúci,
- hranie role, ktoré zúčastneným dáva množstvo možností, ako napr. skúšanie nového správania a nachádzanie nových riešení pre staré problémy,
- modelovanie správania, ktoré umožňuje supervízorom, aby demonštrovali určité špecifické spôsoby správania, ktoré môžu neskôr začiatočníci použiť prakticky,
- riadenú reflexiu, ktorá dovoľuje supervízorom prehrávanie procesov a dejov z interakcií, ktoré prebehli medzi začínajúcim terapeutom a pacientom, čo napomáha sebapoznaniu začiatočníkov.

Viacerí odborníci v oblasti sociálneho poradenstva považujú supervíziu za nevyhnutnú súčasť efektívnej poradenskej práce s klientom. Tento dôležitý prvok sa zatiaľ (napriek tomu, že na Slovensku už môžeme hovoriť o budovaní uceleného systému supervíznej pomoci), využíva len ojedinele a v praxi sa stretávame s problémom neprijatia, ba až nezájmu o supervíziu ako formu skvalitnenia práce s klientom. Dôvody týchto problémov sme mapovali prostredníctvom nenáročného prieskumu, ktorý bol realizovaný v roku 2004, do prieskumu bolo zapojených 425 respondentov – zamestnancov odborov sociálnych vecí úradov práce, sociálnych vecí a rodiny v rámci Slovenska. Výsledky prieskumu okrem iného poukázali, že zavedeniu supervízie bráni predovšetkým nedostatok času, slabá informovanosť o tom, čo supervízia prináša, alebo o supervíziu nie je

záujem, prípadne respondenti nevedia, na koho by sa mali obrátiť v prípade záujmu o supervíznu pomoc. Tieto zistenie dokumentuje nasledujúci graf.

Graf č. 1 Bariéry v supervízii

Výsledky prieskumu nám potvrdili aj predpoklad, že sociálni pracovníci sú príveľmi zaťažení svojou prácou, zamestnávateľ nie je schopný vytvoriť adekvátne pracovné podmienky (početnosť zamestnancov v jednej miestnosti, vybavenie miestnosti, vysoké počty klientov v starostlivosti sociálneho pracovníka, nedostatočný časový priestor pre prácu s klientom) čo nepriamo obmedzuje aj možnosť vytvoriť priestor pre supervidovanie práce svojich zamestnancov – sociálnych pracovníkov. Sociálni pracovníci aj napriek tomu, že majú záujem o supervíziu, nie sú schopní a pravdepodobne ani dostatočne odvážni dožadovať sa supervízie v daných pracovných podmienkach a pracovných vzťahoch. Ďalšou prekážkou môže byť aj problém vedúceho zamestnanca, ktorý si supervíziu môže zamieňať s kontrolou, alebo obavami z odhaľovania nedostatkov na pracovisku.

ZÁVER

Za posledné obdobie sa na Slovensku venovala problematike sociálneho poradenstva a supervízie dostatočná pozornosť. Napriek tomu, že teoretické rozpracovanie týchto dvoch súčastí práce s klientom ešte nie je završené, pokladáme tento rámec pre ich praktické využitie v sociálnej praxi za dostatočný.

Systémové zavedenie supervidovania poradenskej práce a činností sociálneho pracovníka pri práci s klientom, prípadne aj supervidovanie funkčností jednotlivých subjektov, konkrétne pracovných tímov, by riešeniu zložitých sociálnych problémov mohlo len prospieť.

LITERATÚRA

- Baumruková, P. a kol. 1997:** Obce, mesta, regióny a sociálne služby. Praha: Socioklub.
Gabura, J. 2004: Sociálne poradenstvo. Bratislava: OZ Sociálna práca.
Koščo, J. a kol. 1987: Poradenská psychológia.

Bratislava: SPN.

Matoušek, O. 2001: Supervize v sociální práci. In: Sociální politika, roč. XXVII, č. 1.

Nociar, A. 1996: Úvod do liečby drogových závislostí. Bratislava: Asklepios.

Scherpner, M. a kol. 1998: Sprevádzania v praxi (vedenie), poradenstvo a učenie: princípy sociálnej práce. Dolný Kubín.

Schilling, J. 1999: Sociálna práca. Trnava: SAP.

Špaňár, J. 1969: Latinsko-slovenský slovník. Bratislava: SPN.

Strieženec, Š. 1996: Slovník sociálneho pracovníka. Trnava: AD.

Milan Schavel
mschavel@truni.cz