

# UNICEF Magyarország

## Szupervízió

**Valódi segítség a gyerekekkel foglalkozó szakembereknek**

írta: Gál Nóra és Szlankó Viola

2021

## TARTALOMJEGYZÉK

1. A SZUPERVÍZIÓ.....	3
1.1. A szupervízió definíciója.....	3
1.2. A szupervízió története.....	4
1.3. A szupervízió mai helyzete .....	5
1.4. Az UNICEF Magyarország Szupervíziós programja .....	6
2. A KUTATÁS.....	7
2.1. Kvantitatív kutatás .....	7
2.2. Kvalitatív kutatás .....	8
3. KVALITATÍV KUTATÁSI EREDMÉNYEK BEMUTATÁSA.....	11
3.1. Elvárások .....	11
3.1.1. Élmények.....	11
3.1.2. Attitűd .....	11
3.1.3. Kilátástalan időszak könnyítése .....	12
3.2. Problémakörök .....	12
3.2.1. Kiegész.....	12
3.2.2. Rendszerproblémák .....	13
3.2.3. SNI gyermekkel, hátrányos helyzetű gyermekekkel való együttműködés nehézségei.....	13
3.2.4. Munkahelyi problémák.....	13
3.2.5. Munka-magánélet egyensúly nehézsége .....	14
3.3. Fejlődés.....	14
3.3.2. Személyes fejlődés .....	16
3.4. A szupervízió célközönsége .....	16
3.4.1. Segítő szakemberek .....	16
3.4.2. Vezetők .....	17
3.5. Ingyenes szupervízió .....	17
3.5.1. Igény, szükségesség.....	17
3.5.2. Gyakoriság .....	18
3.5.3. Lehetőség .....	19
3.6. Eredmények .....	19
3.6.1. Ventilálás.....	19
3.6.2. Sikeresség.....	19
3.6.3. Folytatásra való igény.....	20
4. ÖSSZEFOGLALÁS .....	22
4.1. Szupervízióhoz való attitűd .....	22
4.2. Problémakörök .....	22
4.3. Szupervízió, mint megoldás .....	23
4.4. Ingyenes és rendszeres szupervízió bevezetése .....	24
5. AJÁNLÁSOK.....	26
5.1. A szupervízió fogalmának, módszerének népszerűsítése .....	26
5.2. Államilag támogatott, rendszeres és ingyenes szupervízió .....	26
5.3. Szupervízió, mint kötelező továbbképzés .....	26
5.4. Kötelező szupervízió munkavállalóknak .....	26
6. FELHASZNÁLT IRODALOM .....	27
7. FÜGGELÉK .....	28

A gyermekekkel foglalkozó, különböző szakterületeken dolgozó szakemberek a koronavírus-járvány alatt is rendkívüli munkát végeznek. Ezt felismerve az UNICEF Magyarország 2020 márciusában kezdte szupervíziós programját, melynek keretein belül kezdetben a gyermekvédelemben dolgozó szakembereknek és a gyermekjóléti alapellátás munkatársainak, majd 2021. márciusát követően már pedagógusoknak is ingyenes szupervíziót, mentálhigiénés szaktanácsadást biztosít.

A járvány kritikus helyzet elé állította a gyermekvédelmi ellátásban dolgozókat, valamint a pedagógusokat egyaránt. Közülük sokakat megviselt a bezártság, a plusz munka, a kilátástalanság, eszköztelenség. Tanulmányunkkal fontosnak tartjuk felhívni a figyelmet arra, hogy a gyermekekkel foglalkozó szakembereknek a munkahelyi lelki egészségvédelem, valamint a munkabírás, stresszkezelés, motiváció serkentése érdekében szükségük lehet a rendszeres szupervízióra, lelki támogatásra.

Az UNICEF Magyarország és a Publicus Intézet korábbi kutatásából<sup>1</sup> kiderül, hogy a pedagógusok elmondása alapján a gyermekek körében nőtt a szorongás, a pániktünet és a depresszió. A hátrányos helyzetű gyermekeket fokozottan megviselte a járványhelyzet, továbbá a pedagógusok és pszichológusok – akik tudnának a problémára reagálni, a gyermekeken segíteni – maguk is a kiégéstől szenvednek.

Gyermekjogi szervezetként hangsúlyos szerepet tulajdonítunk a szupervíziós kultúra elterjesztésének, hiszen a gyermekek egészséges pszichés, kognitív és szociális fejlődése érdekében elengedhetetlen, hogy az oktatási intézményekben, gyermekvédelmi intézményekben – ahol napjaik nagy részét töltik – türelmes, motivált, szakmailag felkészült emberekhez tudjanak fordulni.

## **1. A SZUPERVÍZIÓ**

### **1.1. A szupervízió definíciója**

A szupervízió egy interdiszciplináris, segítő kapcsolati munkaforma, mely a tanulás, a fejlődés és a hatékonyság növelésére szolgál. Fő célja a segítő személy szakmai interakcióiból eredő problémák és konfliktusok feldolgozása, melyek megterhelőek lehetnek számára, s amelyeket egyedül nem feltétlenül lenne képes kezelni (Nemes, 2015). Ahhoz, hogy a szupervízió fogalmát – melyre még nem született egységes, nemzetközi szintű elfogadott terminus – megértsük, érdemes áttekinteni a szupervízió fejlődéstörténetét.

## 1.2. A szupervízió története

A szupervízió a tizenkilencedik század második felében az Amerikai Egyesült Államokban a szociális munka kezdetével párhuzamosan indult fejlődésnek. Ekkor azonban az intézmények felügyeletére, nem pedig a dolgozókra való odafigyelésre vonatkozott a meghatározás (Kadushin, 1992). Közvetlen előfutárának a *Charity Organisation Society* mozgalomban tevékenykedő önkéntes munkatársak segítségét biztosító személyek támogatása tekinthető. Ez időben vette kezdetét az egyéni esetkezelés, valamint a *supervisor* (szupervizor) terminológia is ekkor került bevezetésre (Belardi, 1992).

Az első, szupervizorok képzését szolgáló kurzust 1911-ben tartották a *Charity Organisation Department*-ben. A képzést Mary Richmond, a szociális munka első elméleti szakembere vezette (Kadushin, 1992), akinek módszertani könyvei ( *Social Diagnosis (1917)*; *What is Social Casework? (1922)* ) szimbolikus mérföldkönek számítottak a szupervízió fejlődéstörténetében (Bányai, 2006).

Az 1920-as években a pszichoanalízis eszméje és módszertana hatott az esetkezelés gyakorlatára, így a szupervíziós folyamatok értelmezésére is. A pszichoanalitikus eszmék azon szakembereknek köszönhetően kezdtek teret hódítani Amerikában, akik a pszichoanalízis tudományának és módszertanának elsajátítása érdekében Sigmund Freudhoz, a pszichoanalitikus iskola alapítójához utaztak Európába. A harmincas években az erősödő antiszemitizmus elől számos európai pszichoanalitikus kényszerült Amerikába emigrálni, azonban közülük legtöbben nem helyezkedhettek el orvosként, így a szociális képzések területén kezdtek munkálkodni. Ennek köszönhetően egy új, szupportív szemléletmódot vittek a szupervízióba, melynek nyomán az '50-es évekre a szupervízióban résztvevő személy szakmai fejlődése vált hangsúlyossá (Buer, 1999).

A szupervízió másik gyökere az angliai *settlement-mozgalom*-ra nyúlik vissza: a 19. század végén a londoni Toynbee Hall jótékonyági szervezet lelkesze biztosított az intézmény értelmiségi lakóinak szakmai, tanácsadói beszélgetést a szociálpedagógiai kérdéskörökről (Müller, 1992).

A XX. század elején kibontakozó – korábban említett – pszichoanalitikus szemlélet Európában ugyancsak hatással volt a kor társadalomtudományi fejlődésére. A képzési rendszerben az elméleti oktatás és a saját élményű részvétel mellett kitüntetett szerepe lett a szupervíziónak. A '40-es évektől kezdve humanisztikus szemléletű, új pszichoterápiás irányzatok formálták a szupervízió felfogását és módszertanát. A II. világháborút követően a Marshall-terv részeként a szociális munka oktatási

módszereként mutatkozott meg először a szupervízió Hollandiában, majd Európaszerte. (Bányai, 2006).

Magyarországon a segítő szakmák újjáéledése a II. világháborút követően az 1960-as évektől datálható, ekkor szervezték meg a nevelési tanácsadók rendszerét. A '70-es évekre a nevelési tanácsadókban az ott dolgozó szakembereknek rendszeresen tartottak esetfeldolgozó megbeszéléseket. Az évek alatt egyre több konferencián, képzésen elhangzott a szupervízió fontossága, szükségessége (Bányai, 2006).

1990-ben Wiesner Erzsébet (Magyar Szupervizorok és Coachok Társaságának elnöke) beiratkozott a Kasseli Egyetem szupervizor képzésére, ahol később Norbert Lippenmeier transzupervizorral igyekeztek a hazai szupervizor képzést meghonosítani. 1993-ban megalakult a Supervisio Hungarica Munkacsoport, amelynek feladata többek között a szupervizor képzés előkészítése, a tanterv kidolgozása. Két évvel később a Mentor Egyesület elindította szupervizor képzését, majd 1996-ban megalakult a Magyar Szupervizorok Társasága. 1998-ban indult el az első szupervizor képzés a mai Semmelweis Egyetem Klinikai Pszichológia Tanszékén Dr. Bagdy Emőke vezetésével. 2001-től a Károli Gáspár Református Egyetem Pszichológia Tanszékén, majd 2005-ben ELTE Társadalomtudományi Karán, a Szociológiai Intézetben belül folytatódott a szupervizor képzés (Wiesner, 2011).

### **1.3. A szupervízió mai helyzete**

A világot elsöprő COVID-19 járvány súlyos hatással van a lakosság mentális egészségére. A koronavírus kitörése után a tapasztalatok megosztása érdekében a világ első számú pszichiátriai intézményeinek vezetői Kínában és Kanadában összehívtak egy online csúcstalálkozót 2020 áprilisában, *“Challenges for mental health service during the COVID-19 pandemic”* („Mentálhigiénés szolgáltatások kihívásai a COVID-19 járvány idején”) címmel. Tanulmányunk szempontjából fontos kiemelni, hogy mindkét országban létrehoztak egy online platformot, ahol a depresszióval, szorongással, öngyilkossággal, alvásminőséggel kapcsolatos problémák önellenőrzésére volt lehetősége a jelentkezőknek. Csupán az egészségügyben dolgozó személyek számára bővítették ki és tették ingyenessé krízisintervenciós szolgáltatásukat, melynek keretein belül online mentálhigiénés támogatást kaphattak. (Yang és mtsai., 2021).

Az Amerikai Egyesült Államokban, Illinois államban a *“Call4Calm”* (“Felhívás a nyugalomért”) egy mentálhigiénés segélyvonal, amely mindenki számára elérhető,

ingyenesen használható. New Yorkban Andrew Cuomo kormányzó biztosított önkéntesek segítségével ingyenes mentálhigiénés támogatást. A *COVID-19 “Emotional Support Hotline”* (Érzelmi támogatás forródrót) - programban 6000 terápiás szakember állt az emberek rendelkezésére ingyenesen (<https://www.weareteachers.com>).

A The British Psychotherapy Foundation (Brit Pszichoterápiás Alapítvány) elindította a *“Support is Key”* („Támogatás kulcsfontosságú”) projektet azok számára, akik az egészségügyi és a szociális szférában, illetve pedagógus munkakörben dolgoznak. Ez a projekt hat ingyenes foglalkozást kínál képzett pszichoterapeutákkal, akik online szupervízióra biztosítanak keretet (<https://www.britishpsychotherapyfoundation.org.uk>).

A Német Pszichológusok Szakmai Szövetsége ingyenes, online elérhető pszichológiai tanácsadást biztosít a válsághelyzet alatt (<https://www.psychiatrie.de>). Lengyelországban 2021 márciusában létrehozták a *Pszichológiai és pedagógiai támogató program*-ot diákoknak és tanároknak a járványhelyzetre reagálva ([www.gov.pl](http://www.gov.pl)).

Ma Magyarországon egyéni, team és csoport szupervízióon vehetnek részt az arra jelentkezők. Ingyenesen korábban nem volt elérhető ez a szolgáltatás, azonban a koronavírus okozta járványhelyzetből fakadó rendkívüli megterhelésre reagálva az UNICEF Magyar Bizottság, valamint a Magyar Szupervizorok és Coachok Társasága pro bono biztosít szupervíziós ellátást a gyermekvédelemben dolgozó szakembereknek és pedagógusoknak.

#### **1.4. Az UNICEF Magyarország Szupervíziós programja**

Az UNICEF Magyarország immár második alkalommal indította el szupervíziós programját. A 2020 tavaszán zajlott első körben 14 szupervizor 50 jelentkezőnek nyújtott mentálhigiénés ellátást, 136 szupervíziós konzultációt biztosítva gyermekvédelmi szakembereknek, tehát a gyermekotthonokban, illetve nevelőszülői hálózatban dolgozóknak. 2021 februárjában, a harmadik hullám megjelenésével párhuzamosan indult a második szupervíziós kör, melyben a gyermekvédelmi szakembereken kívül a gyermekjóléti alapellátásban dolgozók és pedagógusok is csatlakozhattak a programhoz. A második körben 20 szupervizor 98 szupervizálnak 185 szupervíziós konzultációt biztosított. Eddig összesen tehát 148 gyermekkel

foglalkozó szakembernek 321 konzultációt biztosítottak pro bono a szupervizorok az Ingyenes szupervíziós program keretein belül.

## **2. A KUTATÁS**

A szupervíziós program sikerességét és szükségességét mutatja, hogy a mai napig nagy igény van annak működtetésére. Épp ezért fontosnak tartottuk, hogy a szupervizorok és a szupervizáltak véleményeit, észrevételeit, valamint a programhoz kapcsolódó tanulságokat összegyűjtsük, hiszen így kapunk igazán hiteles képet a szupervíziós program nélkülözhetetlenségéről, relevanciájáról.

### **2.1. Kvantitatív kutatás**

Első körben kérdőíves felméréssel térképeztük fel azokat a problématerületeket, amelyekkel a szupervizáltak szakemberekhez fordultak. Ezzel egyidőben megvizsgáltuk a szupervízió személyes és szakmai hasznát, illetve azt is felmértük, hogy a gyermekekkel foglalkozó szakemberek ki(k)nek ajánlanák a programot.

Az önkéntes kérdőíves felmérést 2021. március és szeptember között 28 szupervizált és 20 szupervizor töltötte ki. A szupervizáltak csoportja pedagógusokból, gyermekvédelmi szakellátásban dolgozókból, pszichológusokból áll. A szupervizorok – ahogy az korábban is olvasható – pro bono, önként vállalva és ingyenes szupervíziót biztosítva csatlakoztak az UNICEF Ingyenes szupervíziós programjához, személyenként/csoportonként 1-5 konzultációt kínálva a szupervizáltak számára.

A szupervizáltak leggyakrabban előforduló nehézsége a kiégés jelensége volt. Ezentúl a következő személyes problémák jelentek meg az esetükben: határtartás, szakmai identitás kérdése, fokozott stressz, dilemma a munkakörrel kapcsolatban. A kliensek különböző rendszerproblémákról (eszköztelenség, védtelenség, magárahagyottság érzése) és a hátrányos helyzetű gyermekekkel való együttműködés nehézségeiről tájékoztattak minket. A szupervizáltak beszámoltak a felettes és a beosztott közötti ellenséges viszony meglétéről, valamint a kollégákkal való együttműködés (munkahelyi konfliktusok, motiváció hiánya) bonyodalmairól. A kérdőíves válaszadásból hamar érezhető, hogy a jelentkező pedagógusok és gyermekvédelmi szakellátásban dolgozók problémái nem csupán a koronavírus-járvány okozta válsághelyzetből adódnak, noha a szervezet erre a helyzetre reagálva indította el programját.

A szupervíziót mindegyik szupervizált (28 fő) sikeresnek és hasznosnak ítélte. Nagy segítséget jelentett számukra, hiszen ventilálhatták, megoszthatták negatív élményeiket. A feszültség kiadásán túl elindult egy megoldást kereső folyamat, mely a szakmai és személyes fejlődésükhöz egyaránt hozzájárul. Hasznos tanácsokkal és megküzdési stratégiákkal gazdagodtak, mely lehetővé tette a munkahelyi lelki egészségük védelmét.

A szupervizáltak visszajelzései alapján a közoktatásban és köznevelésben dolgozóknak, a gyermekvédelemben dolgozó szakembereknek lenne ajánlott a szupervízió. Néhányan kiemelték azt a meghatározó szempontot, hogy nem csupán járvány-, vagy krízishelyzetben lenne igény a szolgáltatásra.

Kérdőívünket 20 szupervizor töltötte ki. Hasonlóan a szupervizáltak válaszhhoz a kiegészés, a munka és magánélet egyensúlyának a kérdésköre, a felettes-beosztott konfliktus, a hátrányos helyzetű gyermekekkel való munka megpróbáltatásai, a kollégákkal való együttműködés nehézségei, valamint a személyes- és rendszerszintű problémák mutatkoztak meg megoldásra váró komponensként.

## **2.2. Kvalitatív kutatás**

A kérdőíves felmérést kvalitatív kutatás követte: félig strukturált interjúkat készítettünk a programban részt vett szupervizorokkal és szupervizáltakkal. A félig strukturált interjúk során az egyének megoszthatták a véleményüket, ezen kívül ismertethették személyes és szubjektív tapasztalataikat, érzéseiket, élményeiket. Vizsgálatvezetőként egy általunk készített, nem standardizált interjúvázlat állt rendelkezésünkre, azonban a kérdések nyitottak, bármikor átalakíthatók, módosíthatók vagy akár elhanyagolhatók voltak a beszélgetések relevanciája alapján (Zolnai, 2016).

Összesen 16 interjút készítettünk 2021. augusztus 1. és szeptember 10. között. Az online interjúk a Zoom platformon keresztül kerültek megrendezésre. Az interjúalanyok kiválasztása során feltétel volt az UNICEF Magyar Bizottság által biztosított Ingyenes szupervíziós programban való részvétel. A vizsgálatban részt vevő személyekkel tudattuk, hogy a vizsgálat anonim és önkéntes, az interjú szüneteltethető és bármikor magyarázat nélkül megszakítható, továbbá minden kutatási anyag visszavonható. A részvételről és a vizsgálat céljáról az interjúalanyok pontos tájékoztatást kaptak, megtévesztés nem történt.

Az interjúk kutatásba 7 szupervizor és 9 szupervizált kapcsolódott be. Az interjúban részt vett szupervizáltak között két általános iskolai pedagógus, egy középiskolai



pedagógus, egy pszichológiai tanácsadó, egy EGYMI (Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény) vezető, három gyermekotthoni nevelő, valamint egy gyermekvédelmi gyám található.

A kvalitatív kutatási eredményeket összefoglaló tematikus térkép (Forrás: saját szerkesztés)



### 3. KVALITATÍV KUTATÁSI EREDMÉNYEK BEMUTATÁSA

#### 3.1. Elvárások

##### 3.1.1. Élmények

A szupervizorok arról számoltak be az általuk megosztott interjúkban, hogy a szupervizáltak többsége nem ismerte a szupervízió fogalmát, módszerét:

*„Azt tapasztalták más kollégák is, hogy a témával kapcsolatban okosan bólogatnak a jelentkezők, de valójában nem tudják, hogy mi az a szupervízió.”* (szupervizor)

Egy másik szupervizor szerint, amennyiben nem ismerik a szupervíziós formát, sokkal nehezebb eredményt elérni:

*„Legtöbben nem tudták a kliensek közül, hogy mire jönnek, hogy mit szeretnének kihozni ebből. Viszont aki még nem találkozott ezzel, ott sokkal nehezebb eredményt elérni, hosszú a tapogatósi időszak. Azt látom, hogy ők is látják, hogy szükségük van erre, de nagyon sokan még mindig nem tudják, hogy mi az a szupervízió.”* (szupervizor)

A 9 szupervizált közül csupán két fő informált minket arról, hogy valaha szupervízióban részt vett volna, a többi interjúalany nem találkozott ezzel a munkaformával:

*„Csoportos szupervízió volt a munkahelyen, de csak 4 hónapig tartott.”* (gyermekvédelmi gyám)

*„A gyermekotthonban van szupervíziós lehetőségünk, ez két havonta egyszer van.”*

(pszichológiai tanácsadó)

##### 3.1.2. Attitűd

Egy szupervizor véleménye szerint a magyarok attitűdje a terápiához, így a szupervízióhoz is negatív:

*„...lassan a szupervízió is olyan szitokszó lesz, mint a terápia. Mi magyarok ezt nem szeretjük, ez nem annyira bevett dolog, mint mondjuk Amerikában...”*

*... csak ezt akkor úgy kellene, hogy természetes legyen, hogy van egy szakember, akihez fordulhatok, ha bármilyen elakadásom van. Nem segítségért, hanem mert hasznos. Úgy tűnik, hogy a segítőszakemberek nem szeretik, ha őket segítik.”* (szupervizor)

*„Érzik az emberek, hogy erre szükség van, ugyanakkor mivel nem egy elterjedt dolog, ezért sokan nem tudják, hogy a ventilálás egy szupervizor segítségével mennyire hatékony.”* (pszichológiai tanácsadó)

Egy szupervizált személy kollégái körében a szupervízióhoz negatív meggyőződés társul, épp ezért kezdetben ambivalens érzés támadt benne. A szupervízió végére a szupervizált állásfoglalása szerint hasznos és hiánypótló volt a folyamat.

*„A kollégáimnak rossz tapasztalatai voltak a szupervízióval kapcsolatban, úgyhogy nekem kettős érzés volt. Nekik az volt a tapasztalat lényege, hogy semmire nem jó. Én csak azért is megpróbáltam, mert szükségem volt rá és nagyon örülök neki, mert ezáltal hatékonyabb lett a munkám.” (gyermekotthoni nevelő)*

### **3.1.3. Kilátástalan időszak könnyítése**

A szupervizáltak helyzete annyira nehéz volt a harmadik hullám alatt, hogy bármilyen segítség jól jött nekik.

*„Olyan elvárásom nem volt, csak annyira nagy bajban voltam attól, hogy senki nem járt be a munkahelyre, az egész egy horror volt. Hiányoztak a folyosói beszélgetések, saját bajommal nem hívok fel senkit, vagy nehezen.” (gyermekvédelmi gyám)*

*„Egy elég zűrös időszakom van, lassan a nehezen túl vagyok. És úgy voltam vele, hogy annyi probléma volt az életem minden terén, hogy úgy gondoltam, hogy mindenképpen jó. (középiskolai tanár)*

## **3.2. Problémakörök**

### **3.2.1. Kiegész**

Ahogy azt már az előzetes kérdőíves felmérés mutatja, a munkahelyi kiegész, illetve annak megelőzése a leggyakrabban előforduló problémakör a szupervizáltak életében. A kiegész gyökerei nem a pandémia időszaka alatt alakultak ki, sokkal régebbre nyúlnak vissza, azonban a pandémiás helyzet felerősítette a burn-out folyamatát.

*„Főleg kiegészes jelzésekkel fordultak hozzám... a pandémiás helyzet még inkább felerősítette, de mindenkinél több évre visszavezethető volt az a probléma, hogy eljutott abba az állapotba, hogy segítséget kért.” (szupervizor)*

*„Volt olyan pedagógus, aki 30 év után mondta, hogy elhagyja a pályát, és nézzünk már rá erre. Nem hagyta el a pályát a folyamat után, hanem ugyanazon a helyen, de egészen másképpen működve tanít tovább.” (szupervizor)*

*„... szerintem pár évente jó ránézni arra, hogy mi történik, hol tart az ember, hiszen a kiegész alattomos, és már csak akkor jelentkezik, amikor nagy baj van.” (szupervizor)*

A szupervizáltak kiegészes tünetei erősödtek a digitális oktatással járó nehézségek és az egyre erősödő motivátlanság által. Lényeginek tartják a mentális egészség fejlesztését, hiszen ezzel sok kiegészes és egyéb probléma kezelhető:

*„Alapvetően a kiegész az, ami foglalkoztatott, mert úgy ítélem meg abban az időszakban, főleg így a digitális oktatás során, hogy összezsúsztak a napok, és nem voltam annyira motivált, annyira energiagazdag.” (általános iskolai pedagógus)*

*„Tényleg azt gondolom, hogy mentális egészség ügyében nagyon sokat kellene fejlődni, mert azt tapasztalom, hogy sokan fel is adják, a kiégésnek azon szintjén vannak. De ezeket az embereket meg lehet menteni.”* (általános iskolai pedagógus)

### **3.2.2. Rendszerproblémák**

A szupervizáltak mentális egészségére a rendszerrel való problémák, a támogatás hiánya, a magárahagyottság érzése hatott negatívan. Ez emberileg és szakmailag egyaránt megterhelő volt számukra.

*„A gyermekvédelemben az egyik téma a határtartás, hogy hogy tudják magukat megvédeni, és hát úgy tűnik, hogy ez rendszerszinten nincs. Nem kapnak olyan segítséget az újonnan érkezők, hogy meg tudják magukat védeni, vagy ne vonódjon be a munkahelyi probléma a magánéletbe.”* (szupervizor)

*„Volt konkrétan olyan, hogy belekerültem egy nagyon rossz helyzetbe és kisült, hogy a rendszer rossz. És teljesen mindegy, hogy én jól vagy nem jól csináltam valamit, mindenképp ez történt volna és ez fontos felismerés volt.”* (általános pedagógus)

*„Meg én úgy éreztem, hogy magamra vagyok hagyva, nem nagyon találtam sem embert, vagy leírt könyvben olyat, amiről úgy éreztem, hogy az én helyzetemet segítette volna.”* (középiskolai pedagógus)

### **3.2.3. SNI gyermekkel, hátrányos helyzetű gyermekekkel való együttműködés nehézségei**

Egy középiskolai pedagógus szerint sajátos nevelési igényű tanítványának komplikálttá vált a helyzete, mely a munkájukat akadályozta.

*„Az egyik kislánál jelentkeztek pszichés problémák, nehézségek, melyek akadályozták a közös munkánkat.”* (középiskolai pedagógus)

A digitális oktatással való nehézségek is szembetűnőek: a gyermekotthonban dolgozók gyakran kényszerültek a gyerekek korrepetálására, mely nem tartozott alapvetően a feladat-, illetve kompetenciakörükbe.

*„Többször kellett segítenem olyan tárgyakban, melyekhez semmi közöm, de muszáj volt nekik segítenem...”* (gyermekotthoni nevelő)

### **3.2.4. Munkahelyi problémák**

A munkahelyi problémák között a vezetővel, valamint a kollégákkal való konfliktusok, továbbá az együttműködés hiánya szerepelt, melyre a szupervíziós folyamat alatt különböző konfliktuskezelési technikák elsajátítása és alkalmazása megoldásként szolgált.

*„Olyan problémák kerültek elő, hogy munkahelyi vezetés, munkahelyi konfliktusok és az ebből fakadó fizikai fáradtság.”* (szupervizor)

*„Ami nagyobb segítség volt nekem, a főnökeimmel való helyes kommunikáció, tehát ebben volt segítségemre a szupervizor.”* (középiskolai pedagógus)

*„Nekem a legnagyobb problémám a kollégákkal való együttműködésből jött, és az nagyon jó volt a szupervizorommal, hogy nagyon nyíltan tudtam vele beszélni erről, nagyon sok mindent tanácsolt, amit nagyon jól tudtam használni.”* (gyermekotthoni nevelő)

Egy általános iskolai pedagógus megosztotta velünk, hogy a pedagógus társadalomban – legalábbis a kollégái között – jelen van a folyamatos panaszkodás, mely káros lehet, épp ezért lenne hatékony a szupervízió, hiszen az állandó elégedetlenkedést egy konstruktív folyamat irányába lehetne és kellene fordítani.

*„Ami káros szerintem pedagógusként, az a rengeteg panaszkodás. Mert lehet úgy indítani a beszélgetést, hogy az ember ventilál egy picit, de aztán ezt érdemes konstruktív irányba átfordítani.”* (általános iskolai pedagógus)

### **3.2.5. Munka-magánélet egyensúly nehézsége**

A munka és a magánélet közötti megfelelő egyensúly megtalálása és megtartása a személyes és a szakmai jólét egyik fontos komponense. Sajnos a munkahelyi problémák mögött gyakran állhatnak személyes problémák, és bár a pedagógusok körében arany szabály, hogy a magánéleti probléma ne kerüljön be az iskolába, a munkahelyi stressz óhatatlanul hazakerül egy pedagógus bevallása szerint. Ennek elkerülésére, kiaknázására nem is kaptak megfelelő irányítást, útmutatást.

*„Nehéz szétválasztani a munkát és a magánéletet. Sokszor volt olyan, hogy munkahelyi problémaként indult, de kiderült, hogy valamilyen múltbeli családi esemény... ezek nagyon érdekes felfedezéseket hoztak.”* (szupervizor)

*„Mert azt megtanítják a tanárnak, hogy be az órára nem viheti a magánéleti problémáit. De azt nem tanítják meg, hogy a munkahelyi stresszt, feszültséget, gondokat nem szabad hazavinni.”* (szupervizor)

## **3.3. Fejlődés**

Ahogy a kérdőíves felmérésben, úgy az interjúk kutatásban is egyértelműek a visszajelzések a szupervízió értékéről, nélkülözhetetlenségéről, létjogosultságáról.

### **1.1. Szakmai fejlődés**

A szupervizáltak mindamelllett, hogy végre minősítés-mentes közegben ventilálhattak, különböző technikákat és stratégiákat sajátíthattak el, mely a későbbiekben segíti működésüket.

### 3.3.1.a. Technikák, stratégiák

*„Aki velem végezte a szupervíziót hihetetlenül kiváló szakember volt, nemcsak a ventilálásra volt lehetőség, hanem technikákat is mutatott, praktikus dolgokat, melyeket nem csak a szupervízió alatt tudtam használni, hanem a későbbiekben is. (pszichológiai tanácsadó)*

### 3.3.1.b. Vezetői kompetenciák

Egy egységes gyógypedagógiai módszertani intézmény vezetője, aki gyógypedagógusokkal és hátrányos helyzetű, speciális nevelést igénylő gyerekekkel foglalkozik nap mint nap, kiemelte, hogy területükön kardinális az a tényező, hogy szükség van mentálhigiénés megsegítésre. Azonban erre sem személyi, sem anyagi keret nincs. Ő a szupervíziós folyamat végére a vezetői kompetenciáit erősítette, mely kapcsán szupervíziós elemeket tudott becsempészni az értekezletekbe, törekedve ezzel kollégái mentális jóllétének elérésére.

*„Én korábban is gondoltam arra, hogy ezzel foglalkozni kellene intézményi szinten, még akkor is, ha erre se keret, se lehetőség nincsen, de mindenképpen meg kellene találni ennek az útját. Én gyógypedagógusokkal dolgozok együtt, hátrányos helyzetű gyerekekkel, állami neveltekkel, úgyhogy nálunk fokozottan szükség lenne erre, és nincs erre intézményesített keret, sem anyagi forrás, sem időkeret, szakember sem. Ez a pandémia fel is erősítette erre az igényt, úgyhogy jó volt beszélgetni a hölgyvel, sokat beszélgettünk erről is: hogy csempésszem be az értekezletbe - ne túl direkt módon - ezeket a szupervíziós dolgokat, hogy lehet a kollégákkal úgy foglalkozni. (EGYMI vezető)*

### 3.3.1.c. Határtartás, felelősség

Ahogy azt már a rendszerproblémáknál is kiemeltük, nagyon fontos tudatosítani a személyes és szakmai felelősséget, kompetenciákat a pedagógusokban.

*„Tehát mindenképp segítségemre volt abban a beszélgetés, hogy jobban megértsem a helyzetet: mi okozza a problémát, mi az én felelősségem ebben, én mit tudok segíteni, mit nem, mi az, ami az én kompetenciám ebben.” (általános és középiskolai pedagógus)*

A szupervíziós folyamat segítette a pedagógusoknak rálátni saját működésükre, valamint egy szélesebb látókört adott, melynek következtében a gyerekekkel való munka sokkal hatékonyabb lett.

*„Egy tágabb rálátást adott nekem és úgy gondolom, hogy ez segített abban, hogy megtaláljam, hogy milyen módon tudok még jobban foglalkozni a gyerekekkel, hogy nekik ez a legjobb segítség legyen.” (általános és középiskolai pedagógus)*

### **3.3.1.d. Konfliktuskezelés**

A szupervízió által a konfliktuskezeléssel kapcsolatos technikák is fejlődtek. A gyermekotthoni nevelőnél a határtartás problémái megoldódni látszanak, mely fontos az egyén életében, hiszen kiderült, hogy korábban a problémák sokasága az egyén egészségére is károsan hatott.

*„Konfliktuskezelésben a sértett félnek is van felelőssége a kapcsolat helyreállításán, és hogy merjek és kell is nekem is odalépnem sértettként, hogy helyreállítsam a munkakapcsolatomat. A másik, hogy ne haljak bele a munkámba, hogy gondoljak bele abba, hogy hosszútávon meddig szeretnék dolgozni, hogy 50 évesen hol fogok tartani. Nekem egészségügyi problémám is volt a munkám miatt, és erről is sokat beszéltünk és sokat segített ebben, úgyhogy a céleszközök megszerezése, amiben nekem nagyon sokat segített.”* (gyermekotthoni nevelő)

### **3.3.2. Személyes fejlődés**

#### **3.3.2.a. Kifulladt tartalékok erősítése**

A szakmai fejlődés szorosan összefügg a személyes fejlődéssel. Egy szupervízor véleménye szerint egy adott esetet azért nehéz megoldani, mert az egyén állapota, tartalékai könnyen kimerülnek, épp ezért fontos a szupervízióban való részvétel.

*„De nyilván azért nem tudunk egy üggyel mit kezdeni, mert a saját személyiségünk, tudásunk, állapotunk, készségeink nem elégségesek.”* (szupervízor)

#### **3.3.2.b. Önértékelés**

Az egyik pedagógus önértékelési problémái előkerültek. A szupervíziós folyamat során az önbizalomhiány és önismeret feloldása, erősítése és fejlesztése kiemelt komponens.

*„Kiderült az is, hogy az önértékeléssel van gond, hogy alulértékelem magam és ez mi mindenre hat ki és ennek az összefüggés hálózatát is sikerült megérteni.”* (általános és középiskolai pedagógus)

### **3.4. A szupervízió célközönsége**

Az UNICEF Magyar Bizottság Ingyenes szupervíziós programjában gyermekjóléti alapellátásban, gyermekvédelmi ellátásban dolgozó szakemberek, illetve pedagógusok vettek részt.

#### **3.4.1. Segítő szakemberek**

A segítő szakembereknek, akik a hétköznapi életben hatványozottan több problémával küzdenek, kiemelten ajánlják a szupervíziót, hiszen hatalmas a felelősség és a nyomás rajtuk. Egy szupervízor fontosnak tartja kihangsúlyozni, hogy milyen hatalmas értéke



van a segítő szakmában dolgozók munkájának, attól függetlenül, hogy nincsenek sem anyagilag, sem társadalmilag megbecsülve.

*„A köztudatban legyen benne az, hogy a segítség az egy szakma és értéke van annak, amikor emberekkel dolgozik valaki, és az emberi méltósága követeli meg, hogy melléálljanak.”* (szupervizor)

*„Én sokkal kiemeltebbnek találtam a gyermekvédelmiseket vagy pedagógusok közül is a fejlesztőpedagógusokat. Ők halmozottan sokkal több problémával rendelkeznek: nekik sokkal több kritikus helyzetről kell döntenüik, rajtuk sokkal inkább érezhetően múlnak gyermek életek.”* (szupervizor)

*„Ott, ahol erősebb a kiégés, szociális területen, pedagógusoknál, egészségügyben, meg egyáltalán ahol nehezített körülmények között kell dolgozni. Ott, ahol nem a normál populációval dolgoznak az emberek, ott is. Ezenkívül kiterjesztenék más területekre is”.* (EGYMI vezető)

### 3.4.2. Vezetők

Egy szupervizor és egy vezető pozícióban lévő szupervizált elmondása alapján a vezetők életében központi szerepet kellene, hogy betöltsön a szupervízió, hiszen hatalmas a felelősségük egy intézmény, vagy egy szervezet életében, ezentúl mintaadásukkal hatással lehetnek kollégáik mindennapi működésére. Nem irreális elvárás az, hogy egy szupervizor segítse egy egységes gyógypedagógiai módszertani intézmény munkáját, azonban erre mégsem áldoznak keretet.

*„Elsősorban vezetőknek, mert ha a vezető rendben van, akkor egy olyan mintát tud adni működésben, hogy sok minden automatikusan kerül a helyére egy-egy szervezetben, legyen ez egy iskola, speciális intézmény...”* (szupervizor)

*„Vezetőknek különösen jó lenne, akár külön tematika szerint. Nyilván az a legjobb, ha szakembert tudunk alkalmazni, de a szakember hiány mellett nem látok esélyt arra, hogy kapunk egy szupervizort, ami egyébként nem lenne luxus, nem egy irreális elvárás.”* (EGYMI vezető)

## 3.5. Ingyenes szupervízió

### 3.5.1. Igény, szükségesség

A szupervizorok visszajelzései alapján állandó, ingyenes szupervízióra ma Magyarországon nincs lehetősége a gyermekvédelmi ellátásban dolgozóknak, valamint a pedagógusoknak. A szupervizorok és a szupervizáltak mindegyike egyetért azzal, hogy fontos lenne állami szinten a gyermekekkel foglalkozó szakemberek részére a szupervízió bevezetése, hiszen gyermekek életútja a pedagógusokon, gyermekvédelmi ellátásban dolgozókon is múlik. Ugyanakkor elengedhetetlen, hogy ezt a kezdeményezést ne plusz teherként, hanem a mindennapi szakmai élet természetes velejárójaként éljék meg az így is túlterhelt szakemberek.

*„Igen mindenképp elengedhetetlennek tartom, de fontos a hogyanja. Hogy ne legyen kötelező, vagy plusz teher, ne úgy fogják fel a szakemberek.” (szupervizor)*

*„Fontos, hogy bizonyos hivatásokban a munka része legyen. Például ha valaki elmegy pedagógusnak, akkor az egy természetes dolog legyen, hogy ő havonta egyszer részt vesz egy ilyen valamiben, ahol ő elmondhatja, ha bármilyen problémája van. Nem mindegy, hogy hogyan éli meg, vagy hova jut, vagy hol ég ki, vagy milyen ember, pedagógus lesz belőle, hány gyermeknek az élete múlik ezen.” (szupervizor)*

A szociális szférában dolgozók és a pedagógusok anyagi és társadalmi megbecsülése alacsony. Pozitív hozzáállást, lelkesedést, maximális szakértelmet várnak el tőlük, azonban anyagilag nincsenek megbecsülve. Ennek következtében nehezen tudnak maguknak bármilyen mentálhigiénés segítséget finanszírozni. Lesújtó, ám sajnos elképzelhető élethelyzetet tárt elénk egy szupervizor: több pedagógus a tél beköszöntével hatalmas nélkülözéseknek van kitéve.

*„A pedagógusok és szociális szférában dolgozók nem keresnek sokat. Az egyik pedagógus mondta, hogy amikor jön az ősz vagy a tél, valóban azon gondolkodik, hogy fűtsön vagy egyen, és ez nem vicc, sok ilyenrel találkoztam.. és nyilván magának nem fogja tudni finanszírozni, és nyilván az intézmény ugyanolyan helyzetben van, hogy nem tudja megfinanszírozni.” (szupervizor)*

Egy másik szupervizor véleménye alapján szintén szükséges lenne központilag biztosítani az ingyenes szupervíziót, mivel a szociális szférában dolgozók körében óriási a kiegésző megjelenésének kockázata.

*„A szociális szférában lenne a legszükségesebb, hiszen nagyon sokféle családi probléma van. Az ott dolgozóknak nagy a kiegésző esélye, és mintha ez ki is lenne mondva, csak nem áldoznak rá pénzt. Ezt központilag kellene valahogy bekalkulálni, hogy legyen a dolgozóknak ingyenes.” (szupervizor)*

Egy gyermekotthonban dolgozó pszichológiai tanácsadó véleménye alapján nem csupán krízishelyzetben lenne a szupervíziós folyamatra igény.

*„Mindenképp élnék vele, mert égető szükség van rá, nemcsak a pandémia idején. (pszichológiai tanácsadó)*

### **3.5.2. Gyakoriság**

A szupervizorok véleménye nagyrészt megegyezik a szupervíziós alkalmak számát és gyakoriságát illetően: kétheti, vagy havi szupervíziót ajánlanának.

*„Van egy ideális, amit a szakma diktál, gyakoriságban, időtartamban, de nyilván az idő, pénz behatárolja, hogy milyen rendszerességgel. Az ideális a kétheti lenne.” (szupervizor)*

*„Ha megoldható lenne és egy ideát lehetne javasolni, akkor én havonta jónak tartanám ezt..” (szupervizor)*

*„Én egy hónapban egyszer mindenképp ajánlanám, főleg csoportosban. Az egyéniben a kéthetes időköz jobbnak bizonyult. De mindenképpen rendszeresen lenn rá szükség.” (szupervizor)*

A szupervizáltak válaszadásaiban a rendszeres szupervízió bizonyulna ideálisnak, ugyanakkor narratívájukban megjelenik, hogy a rövidtávú támogató folyamat is óriási segítséget jelentett számukra.

*„Én annak örülnék, ha ezt akár hetente lehetne, viszont pont azért, mivel nem kapunk rendszeresen, így minden alkalomért hálásak vagyunk. Ez a 4 alkalom is nagyon sokat segített.”* (pszichológiai tanácsadó)

*„Ha választhatnék, akkor rendszeresen. Ha ilyen projektszerűen lehet, az is már sokat segít. Igazából minden nagyon sokat segít.”* (középiskolai pedagógus)

*„Havi két alkalom simán. Mert annyi inger éri a pedagógusokat, nagyon sok olyan terület van, ahol kellene segítség a mentális egészség megőrzése érdekében.”* (általános iskolai pedagógus)

### 3.5.3. Lehetőség

A Magyar Szupervizorok és Coachok Társasága, valamint az UNICEF Magyar Bizottság a koronavírus-járvány kihívásaira reagálva indította el szupervíziós programját. Emellett európai uniós pályázat keretén belül az Emberi Erőforrás Fejlesztési Operatív Program projektjei biztosítottak alkalmi mentálhigiénés támogatást a szociális szférában dolgozók számára a szupervizorok interjúi alapján.

*„Nem tudok róla, hogy lenne (ingyenes és állandó szupervízió). Én dolgozom az EMMI-ben az oktatásért felelős területen olyan emberrel, aki magasabb pozícióban van, és ők adnak ajánlást, hogy ez milyen jó lenne, de azt tudom, hogy keretük nincs nagyon rá.”* (szupervizor)

*„Az MSZCT (Magyar Szupervizorok és Szupervizor-Coachok Társasága) által szervezett program, korábban az egészségügyben dolgozóknak, mostmár ki lett terjesztve a pedagógusokra, szociális területekre. De csak a koronavírus helyzet alatt.”* (szupervizor)

## 3.6. Eredmények

### 3.6.1. Ventilálás

Sok esetben már a „ventilálás”, a negatív érzelmek kiadása nagy segítséget jelentett:

*„Már azzal, hogy átbeszéltük, hogy mik a szabályok, kinek mihez van joga, már ebből elindult a változás, könnyebbség.”* (szupervizor)

*„Volt olyan, amikor annyira sokat jelentett a teherátvétel ... hogy így szabadult fel energiája, és olyan lépéseket tudott tenni, hogy gyakorlatilag a következő ülésig az eset megoldódott.”* (szupervizor)

*„Ez a karantén annyira speciális volt, hogy bármilyen tanács segítő volt.”* (gyermekvédelmi gyám)

### 3.6.2. Sikeresség

A szupervizorok mindegyike sikeresnek értékelte a szupervíziós folyamatokat. Kiemelték, hogy a gyermekekkel foglalkozó szakemberek megismerték a szupervízió

kultúráját. Ismervén a folyamatot és annak eredményét még nagyobb szükségét érzik a folyamatos szupervíziós ellátásnak.

*„Megismerték a szupervízió kultúráját, saját problémájukat máshogy látták.” (szupervizor)*

*„Mert amikor egy szupervíziós folyamat befejeződik, akkor ott ülnek, hogy »Ó, most mi lesz akkor?«, mert már hozzá szoktak és igényük van rá és addigra tanulnak bele, és azt szokták mondani záráskor, hogy most kellene elkezdni. Már tudják, hogy miről szól, kellene, hogy jöjjenek két hét vagy egy hónap múlva.” (szupervizor)*

Az online térben zajló szupervízió megfelelően tudott működni, hiszen az online tér áthidalta a térbeli- és időbeli akadályokat.

*„Bár az online dolgok ellen vagyok, de ebben az esetben nagyon jól működött, hiszen nem lehet elvárni a szakemberektől, hogy egy 12 órás műszak után bent maradjanak, nehéz összehangolni, hogy mindenki legyen ott stb.” (pszichológiai tanácsadó)*

*„Bizonyos szempontból apróságok, de nekem létfonosságúak voltak. Nem mondom, hogy az életem változott meg, de nekem nagyon hasznos volt.” (középsiskolai pedagógus)*

A pedagógusok egyre kevésbé érzik a társadalom megbecsülését, így a munkájukat is értéktelennek ítélték. A szupervízió segített azon, hogy visszanyerjék hivatásukba vetett hitüket.

*„Magamra vissza tudtam vetíteni egyrészt, hogy a munkám az értékes, ezt így jó, ha az ember magába tudja táplálni, mert hogyha utána nézünk, akkor tényleg rájön az ember, hogy értékes munkát végez.” (általános iskolai pedagógus)*

### 3.6.3. Folytatásra való igény

Egy szupervizor kiemelte, hogy a szupervíziós ülések csupán ideiglenesen voltak elegendőek a kiegészés tünetek csökkentésére, és az erőforrások visszanyerésére. Ezek az erőforrások hamar ki fognak fulladni, ha nem kapnak újabb támogatást a szupervizáltak.

*„A kiegészésből fakadó tüneteket csökkentettük, visszavezettük a klienseket, ők magukat egy kis támogatással a saját erőforrásaikhoz. Azt gondolom, hogy ők most jobban vannak, kicsit visszakapták az erejüket és hitüket. Ez ki fog tartani egy darabig, ettől jobban fogják kezelni a munkahelyi problémákat is, nyilván jól esett nekik a támogatás, kevésbé érezték elhagyatottnak magukat, de ez ki fog fulladni egy pár hónapon belül, ha nem kapnak további támogatást.” (szupervizor)*

A nevelési és oktatási intézmények befolyása óriási a gyermekek fejlődésében, életében. Az ott dolgozó szakemberek mentálhigiénés jólléte elengedhetetlen, hiszen csak így tudnak a gyermekek felé türelemmel, pozitív attitűddel, megfelelő szakmai hozzáállással fordulni, mely jelentősen befolyásolja a gyermekek életminőségét, életpályáját.

*„Én erről kaptam is megerősítést, hogy »Ja, most úgy érzem magam, ahogy én szoktam a gyerekekkel bánni, és most már tudom, hogy miért esik jól.« Nagyon szomorú, hogy erre ilyen különleges helyzet kell és nem ez a normál helyzet az iskolában.» (szupervizor)*

*„Sok pszichés energia szabadul fel ezekben a szupervíziós helyzetekben és ez megmaradt a valós munkákra.» (szupervizor)*

## 4. ÖSSZEFOGLALÁS

A koronavírus-járvány jelentős kihívás elé állította az egész emberiséget. A járványhelyzet mentális egészségre való hosszútávú hatása egyelőre megjósolhatatlan. A kérdőívek, az interjúk beszélgetések lehangoló konklúziója, hogy a járványhelyzet az eddig is agonizáló közoktatási és köznevelési intézmények szakembereinek mentális és fizikális tartalékait teljesen kimerítette.

Magát a szupervíziót – mely reagálhatna ezen tartalékok újratöltésére, a mentális egészség megőrzésére és a kiegész megelőzésére – az interjúalanyok válaszai alapján nagyon kevesen ismerik. Még csekélyebb azon gyermekekkel foglalkozó szakemberek száma, akik valaha részt vettek egy ilyen folyamatban.

### 4.1. Szupervízióhoz való attitűd

A szupervízorok véleménye szerint a magyarok szupervízióhoz való attitűdje ambivalens, hiszen **Magyarországon egyelőre kevésbé tartozik a mindennapok részéhez a mentális megsegítés**. Sokan magát a fogalmat sem ismerik, ugyanakkor a gyermekekkel foglalkozó szakemberek – tehát a pedagógusok, valamint a gyermekvédelmi szakellátásban dolgozók – egyre inkább érzik ennek szükségességét.

### 4.2. Problémakörök

- A kérdőíves felmérés és az interjúk vizsgálat alapján kirajzolódik, hogy a **kiegés vezető** probléma a gyermekekkel foglalkozó szakemberek körében. A kiegész folyamatos leértékelődésnek és tekintélyvesztésnek kitett szociális szférában és közoktatásban dolgozó szakemberek között alapvetően egyre gyakoribb jelenség, amit a pandémia még inkább felerősített. Ezzel a problémakörrel érdemes foglalkozni, hiszen az ENSZ Egészségügyi Világszervezete (WHO) a közelmúltban lezárult genfi közgyűlés alapján a 2022. januárjában megjelenő ICD11-es (International Classification of Diseases) hivatalos diagnosztikai kézikönyvébe felvette a kiegész/burn-out- szindrómát (<https://icd.who.int/en/>).
- A szupervizáltak a pandémia következtében megváltozott nevelési-oktatási rendszerben szakmailag és emberileg egyaránt magukra hagyva érezték magukat, nem kaptak megfelelő segítséget, kilátástalannak élték meg helyzetüket. Már a világjárvány térhódítása előtti időszakban beszámolnak olyan jelentős

**rendszerproblémákról**, melyben bizonytalanok, magatehetetlenek, illetve folyamatos konfliktusba kerülnek e rendszerrel és önmagukkal.

- A koronavírus következtében az iskolák bezárása, valamint a digitális oktatásra való áttérés átrendezte a gyermekek mindennapjait. **A sajátos nevelési igényű és a hátrányos helyzetű gyermekekkel való munka fokozottan komplikálttá vált.** A gyermekotthonban dolgozó gyermekvédelmi szakemberek – saját kompetenciahatárukat áthágva – gyakran bekapcsolódtak a gyermekek korrepetálásába, mely plusz terheket jelentett számukra. Egy sajátos nevelési igényű tanulónál pszichés problémák jelentkeztek, mely a szupervizált munkáját megnehezítette.
- A munkahelyen nemcsak a feladatokkal kell megbirkózni, hanem a különböző kollégákkal is meg kell találni a közös nevezőt. **A kollégákkal való együttműködés nehézségeiről**, valamint a **vezető-beosztott hierarchikus rendszer problémáiról** számoltak be a szupervizáltak. A konfliktuskezelési technikák, a helyes és érthető kommunikációra irányuló feladatok segítették a szupervizáltakat a helyzet javításában.
- **A munka és a magánélet egyensúlyának** megteremtése és megtartása nagy kihívást jelent az oktatási- és szociális szférában. A privát és a szakmai élet sok esetben nem válik el, ugyanakkor elengedhetetlen a hosszú távú egészség és magas szintű teljesítmény, valamint a motiváció és kiegyensúlyozottság elérése érdekében, hogy az egyén mindkét területen eleget tudjon tenni kötelezettségeinek és ki tudja elégíteni érdekltségét. A szupervizált személyek megfelelő irányítást és útmutatást kaptak a szupervíziós folyamat alatt a munka és magánélet kiegyenlítésére, elhatárolására, harmóniába hozására.

#### 4.3. Szupervízió, mint megoldás

- **Technikák, stratégiák**

Látható tehát, hogy a szupervíziós folyamatok nagyban hozzájárultak a gyermekekkel foglalkozó személyek **szakmai és személyes fejlődéséhez**. A **ventilálás** mellett számos technikát, stratégiát sajátíthattak el, mely segíti a professzionálisabb munkavégzést. A konfliktusok – melyek bizonyos egyének egészségügyi állapotára károsan hatottak – a megfelelő **kommunikációs és konfliktuskezelési technikák** alkalmazásával szintén rendeződni látszanak. A személyes fejlődést illetően a kliensek a **kifulladt tartalékok megerősítéséről**, az

**önértékelés és önbecsülés növekedéséről** tájékoztattak. Amellett tehát, hogy a szupervizáltak rálátást nyertek saját problémáiknak kialakulására, megértették saját szerepüket a folyamatban, megtanultak változtatni rajta.

- **Szupervízió kultúrájának megismerése**

Az interjúk arról árulkodnak, hogy a szupervizorok és a szupervizáltak egyértelműen sikeresnek, szükségesnek ítélték ezt a folyamatot: **megismerték a szupervízió kultúráját, szakmai identitásuk erősödött, hivatásuk presztízsét sokkal jobbnak tartják.**

#### 4.4. Ingyenes és rendszeres szupervízió bevezetése

- **Szupervízió bevezetése a gyermekekkel foglalkozó szakemberek körében**

Ahogy azt korábban leírtuk, az UNICEF Magyar Bizottság Ingyenes szupervíziós programjában gyermekvédelmi ellátásban dolgozó szakemberek, illetve pedagógusok vettek részt. Az interjúalanyoktól megtudhattuk, hogy a szupervíziót kiemelten ajánlják az emberekkel, gyermekekkel foglalkozó szakembereknek. Mi több, a segítőfoglalkozású személyeknek is, továbbá vezető pozícióban dolgozó személyeknél.

- A szupervíziós szakma a szupervíziós folyamatot illetően javasol egy gyakoriságra vonatkozó időtartamot, mely egyénenként/csoportonként rugalmasan alakítható. Abban azonban minden interjúalany egyetértett, hogy a **rendszeres szupervízió bizonyulna a legideálisabb megoldásnak.**

- Az interjúalanyok mindegyike arról tájékoztatott minket, hogy **ma Magyarországon ingyenes és állandó szupervízióra nincs lehetősége a gyermekekkel foglalkozó szakembereknek.** Ugyanakkor mindannyian elismerik, hogy égető szükség lenne egy ilyen szolgáltatás bevezetésére.

- A **szociális szférában dolgozók és a pedagógusok anyagi és társadalmi megbecsülése alacsony. Az alacsony jövedelem nem teszi lehetővé, hogy értelmiségi életmódot folytassanak (Horváth, 2020), vagy akár maguknak finanszírozzák a több alkalmas szupervíziós folyamatot.** Megdöbbentő, ám sajnos reális az a körülmény, mely szerint több pedagógus a tél beköszöntével hatalmas nélkülözésnek van kitéve. Emellett a kiégés jelensége szintén egy olyan komponens, mely **indokolná az ingyenes és állandó szupervízió bevezetését.**



A fent leírtakból arra következtethetünk tehát, hogy a járványhelyzet következtében kritikus a helyzet a pedagógustársadalomban és a szociális szférában. A szupervízióban részt vett szakemberek elsajátított készségeik és a visszanyert tartalékaik egy ideig elégségesek lesznek, azonban ha nem kapnak támogatást, nem lesznek hosszútávon felvértezve ezekkel az erőforrásokkal.

## 5. AJÁNLÁSOK

### 5.1. A szupervízió fogalmának, módszerének népszerűsítése

Elengedhetetlen, hogy a gyermekekkel foglalkozó szakemberek minél korábban, akár már a képzésük alatt találkozzanak a szakmai személyiségfejlesztő módszerrel.

### 5.2. Államilag támogatott, rendszeres és ingyenes szupervízió

Államilag támogatott, rendszeres és ingyenes szupervízióra van szükség ahhoz, hogy a gyermekekkel foglalkozó szakemberek (gyermekvédelmi alapellátásban és szakellátásban dolgozók, pedagógusok, pszichológusok stb.) munkájukat megfelelő minőségben tudják végezni.

### 5.3. Szupervízió, mint kötelező továbbképzés

Amennyiben elérhetővé válna az államilag támogatott, ingyenes szupervízió, úgy azt továbbképzési kötelezettségként lehessen teljesíteni. A szupervízió ugyanúgy hozzájárul a szakmai megújuláshoz, mint más továbbképzés, mely elvégzése a szükséges kreditpontok elérése érdekében kötelező a szociális és a pedagógus pályán.

### 5.4. Kötelező szupervízió munkavállalóknak

A fent leírt tapasztalatok, tanulságok következtében megfontolandó a kötelező szupervízió bevezetése a gyermekekkel foglalkozó munkavállalók körében. (Pl.: SOS-Gyermekfalu Magyarországi Alapítványának nevelőszülői hálózatában kötelező a szupervízió).

A kutatási összefoglalóban szeretnénk az ingyenes, állami szinten elérhető szupervízió bevezetésének javaslatát megfogalmazni, hiszen a gyermekekkel foglalkozó szakemberek jólléte befolyásolja a gyermekek hangulatát, mentális és érzelmi állapotát, továbbá hatással lehet a kognitív képességeikre, emocionális készségeikre és tanulási attitűdjükre. A gyerekek a jövő generációja, a társadalmi- és gazdasági fejlődés mozgatórugói, számukra meghatározó és sorsfordító szerepe van az őket körülvevő pedagógusoknak, gyermekvédelmi szakembereknek.

## 6. FELHASZNÁLT IRODALOM

Bányai Emőke (2006). A szociális munka szupervíziója történeti megközelítésben. *Esély* 2006/4., 86-100.

Belardi, Nando (1992). *Supervision Von der Praxisberatung zur Organisationsentwicklung* Junfermann Verlag, Paderborn

Buer, Ferdinand (1999). Lehrbuch der Supervision. Schriften aus der Deutschen Gesellschaft für Supervision, *Votum Verlag GmbH*, Münster

Kadushin, Alfred (1992). *Supervision in Social Work*. Columbia University Press

Horváth, S. (2020). A pedagógus életpályamodell a mindennapokban. *Köztes-Európa*, 12(1.), 75-89.

Nemes Éva (2015). Reziliencia, avagy a boldogulási képesség és a szupervízió; in: *Rálátás, Szupervízió védőnők számára*, Állami Egészségügyi Ellátó Központ, Budapest, 83-96.

Yang, T., Chen, J., Lam, R. W., Fang, Y., & Xu, Y. (2021). Mental health service challenges during the early stage of the COVID-19 pandemic: experience and best practices from China. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 66(7), 621-623.

Wiesner Erzsébet (2011). Gondolatok a szupervízió történetéről. *Szupervízió & Coaching*. 2011.1.1. 46-63,

Zolnai, E. (2016). Kvalitatív módszerek alkalmazási lehetőségei a szakdolgozat megírása során. In: *Kutatásmódszertani kézikönyv*. Szerk.: R. Fedor Anita, Huszti Éva, Debreceni Egyetemi Kiadó, Debrecen, 26-53.

Internetes források:

<https://www.britishpsychotherapyfoundation.org.uk>

[www.gov.pl](http://www.gov.pl)

<https://www.icd.who.int/en/>

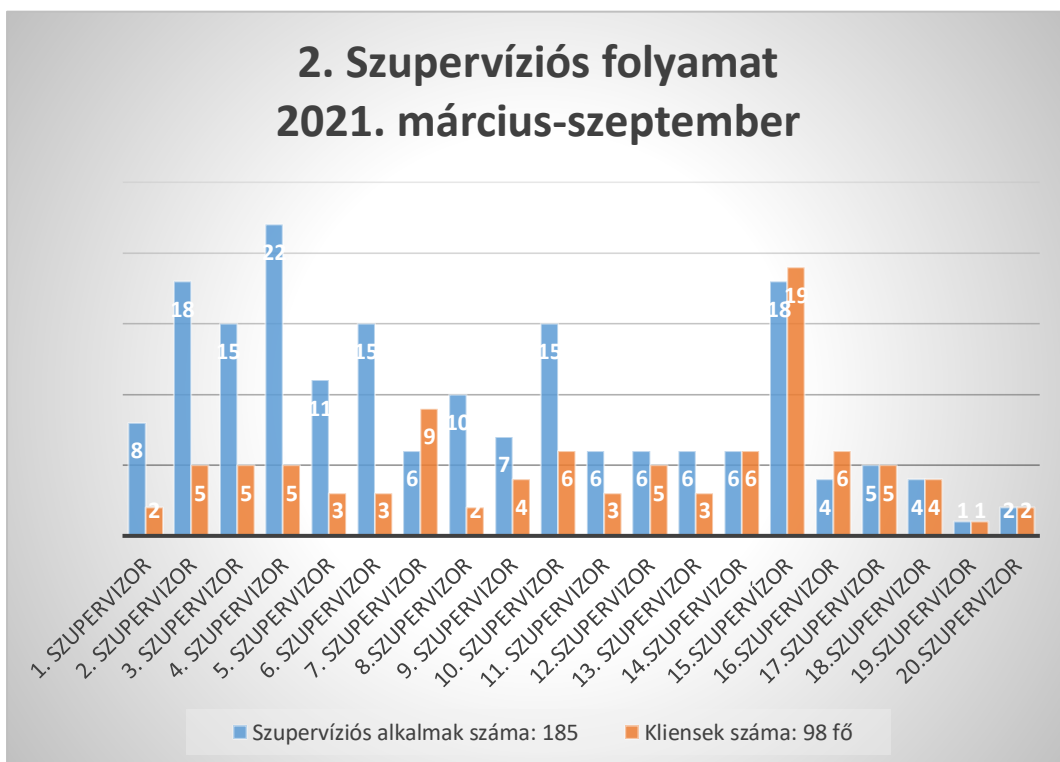
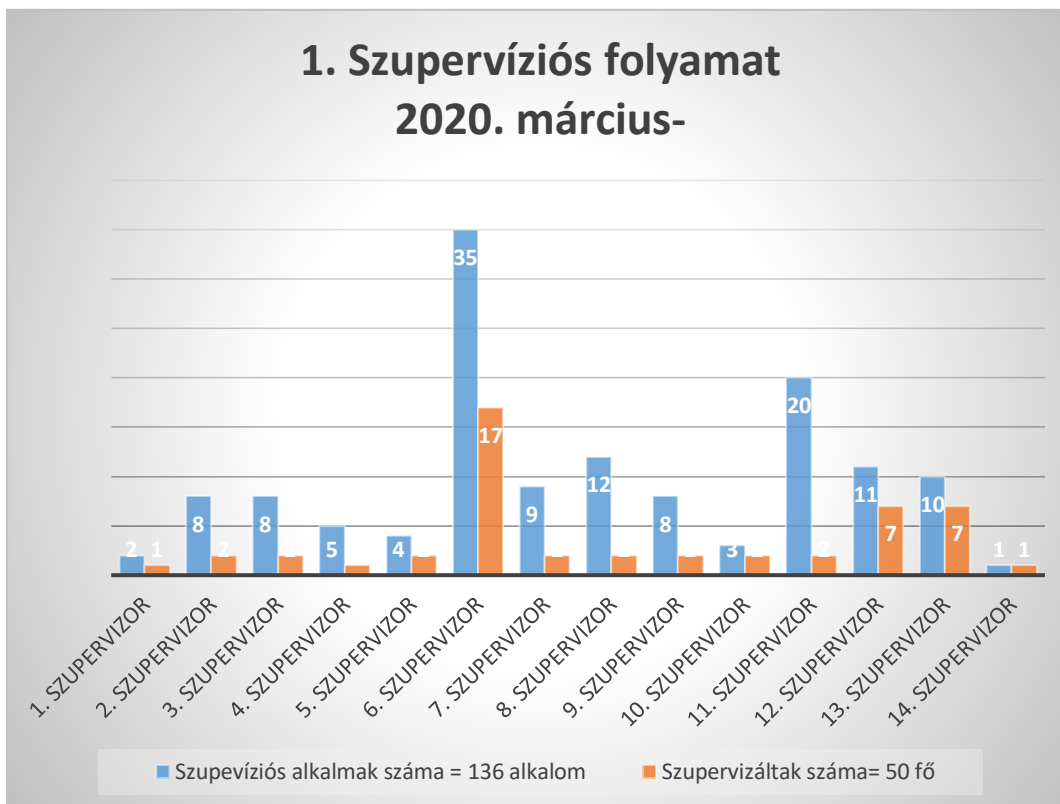
<https://www.psychiatrie.de>

<https://www.weareteachers.com>

Hivatkozás:

<sup>1</sup> <https://unicef.hu/igy-segitunk/hireink/szorongast-depressziot-alvaszavart-okozott-a-gyerekek-koreben-a-jarvany>

## 7. FÜGGELÉK



**Az UNICEF Magyar Bizottság Ingyenes szupervíziós programjában rendelkezésre álló szupervizorok:**

- Bakó Szilvia (jogász, lelkes, szupervizor, MRE; NoSkip Consulting)
- Bálint Eszter (Háttér Társaság; pszichológus)
- Bede Nóra (magánrendelés; tanácsadó szakpszichológus)
- Bogács Ernő (Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság; döntés- és megoldásközpontú konzultáció)
- Bognár-Nickl Gabriella (szociális munkás, szociálpolitikus, szupervizor, szupervizor coach, szervezet- és munkapszichológus jelölt (egyéni vállalkozó))
- Csábi Orsolya (magánrendelés; pszichológus)
- Danóczi Levente (Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat; szociális munkás, pedagógiai szakpszichológus)
- Donáth Attila (Magyar Szupervizorok Társasága; szupervizor, tréner)
- Drimmer Judit (szervezetfejlesztő szupervizor, tanácsadó, mediátor, közgazdász)
- Enyedi Ágnes (tanár, tanárképző tréner, oktatásfejlesztési tanácsadó)
- Gárdos Mária (magánrendelés; szociális munkás, pszichológus)
- Hegedűs Judit (NKE RTK, pszichológus, egyetemi docens)
- Hegedűsné Kékesi Zsuzsanna (szupervizor, közgazdász, gazdaságpszichológiai szakember, coach. Magyar Szupervizorok és Szupervizor-Coachok Társasága)
- Kalóczi Andrea (magánrendelés, szupervizor, MBT terapeuta, és családterapeuta jelölt, addiktológiai konzultáns)
- Köves Panna (Belső-Pesti Tankerületi Központ; pszichológus)
- Molnár Ákos (mentálhigiénikus, szupervizor, szupervizor coach)
- Molnár Erzsébet (csoportanalitikus, mentálhigiénikus, szupervizor, coach)
- Nagy Dánielné Szerencsi Erika (református lelkipásztor, szupervizor)
- Németh Emese Karolina (e.v., Dipl. szupervizor-coach, komplex művészetterapeuta ([www.nemethese.com](http://www.nemethese.com)))
- Orbán Dóra Katalin (Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság; pszichológus, szupervizor)
- Pintér Gabriella Márta (magánrendelés, pszichológus, pár- és családterapeuta-jelölt)
- Rózsa Mónika (NoBadKid Alapítvány; pszichológus)
- Szűcs Enikő (Báránfyelhő Fejlesztő és Terápiás Központ; pszichológus, szülő-csecsemő/kisgyermek konzulens, családterapeuta jelölt)

- Tóth Judit (filmrendező asszisztens, szupervízor)
- Varju Kata (mediátor, coach, művészet- és meseterapeuta)
- Vaskuti Gergely (pszichológus, kriminológus)
- Zsitnyányi Ágnes (szupervízor, mentálhigiénés szakember, online mentálhigiénés tanácsadó szakember, mediátor, rajzvizsgálati szaktanácsadó, közgazdász)
- Wiesner Zsóka (Magyar Szupervízorok Társasága; szupervízor)