

Supervízia v sociálnej práci so seniormi

Supervision in social work with seniors

Eva Sopiaková

Casa Slovensko n.o.

Recenzent/Review: Mgr. Monika Stašíková

Občianske združenie Pomoc a Pokora

Submitted/Odoslané: 28. 12. 2021

Accepted/Prijaté: 16. 01. 2022

Abstrakt: V predkladanom článku „Supervízia v sociálnej práci so seniormi“ sa zaoberáme problematikou týkajúcou sa sociálnej práce a supervízie sociálnych zamestnancov. V prvej časti svoju pozornosť upriamujeme na súčasný stav sociálnej práce a na osobnosť sociálneho pracovníka. Venujeme sa etike, ako nástroju práce sociálneho pracovníka. Následne supervízii sociálnych pracovníkov, ktorí pracujú so seniormi a supervízii v legislatíve Slovenskej Republiky. Cieľom článku je poukázať na potrebu supervízie v zariadeniach sociálnych služieb, v zariadeniach pre seniorov a upriamiť pozornosť na potrebu supervízie pre sociálnych pracovníkov pracujúcich so seniormi.

Kľúčové slová: sociálna práca, sociálny pracovník, etický kódex, zariadenie sociálnych služieb, prijímateľ sociálnych služieb-klient, supervízia

Abstract: In the presented article "Supervision in social work with seniors" we deal with issues related to social work and supervision of social employees. In the first part, we focus our attention on the current state of social work and the personality of the social worker. We focus on ethics as a tool for the work of a social worker. Subsequently, the supervision of social workers who work with seniors and supervision in the legislation of the Slovak Republic. The aim of the article is to point out the need for supervision in social services facilities, in facilities for the elderly and to draw attention to the need for supervision for social workers working with the elderly.

Key words: social work, social worker, code of ethics, social services facility, recipient of social services-client, supervision

Úvod

Dnešná doba je poznačená pandémiou vírusového ochorenia COVID-19. Vo veľkej miere táto situácia zasiahla nielen našu krajinu, ale má globálny charakter. Ničí zdravie ľudí, ekonomiku, má obrovský vplyv na sociálnu sféru obyvateľstva, predovšetkým medziľudské vzťahy a samotnú fyzickú existenciu človeka. Nezanedbateľným faktorom je aj zásah do vzdelávacieho procesu, hlavne základných a stredných škôl, čo sa môže výrazne prejaviť na vzdelanostnej vybavenosti už v najbližších rokoch. V podobnej situácii sa nachádzajú aj zariadenia sociálnych služieb, ktoré sú po niekoľký krát zatvorené návštevám verejnosti, aby svojich klientov uchránili od nákazy. Na pracovníkov zariadení sociálnych služieb je vyvíjaný enormný tlak. Obdobne, ako zdravotný personál v nemocniciach aj zamestnanci zariadení sociálnych služieb musia pracovať v nepriedušných oblekoch, rukaviciach, maskách niekoľko hodín, či pri príchode do práce sa neustále testovať. Zariadenia si vytvorili svoje covidové oddelenia, karanténne izby a pravidlá pre zamestnancov pri poskytovaní služieb.

Sociálna práca súčasný stav

Sociálna práca v zariadeniach sociálnych služieb je nesmierne dôležitá

a v tomto období obzvlášť. Dnes poznáme množstvo definícií sociálnej práce.

Podľa Kozoňa a kol. (2013, s. 13) v sociálnej práci „*ide o cieleňú činnosť vymedzenú priestorom, časom, prostriedkami a subjektom (sociálnym pracovníkom, sociálnou inštitúciou) a smerovanú na produkt - objekt sociálnej práce (jedinec, osoba, rodina, skupina, prostredie a pod.)*. *Následne po ukončení práce sa zhodnocuje zistení výsledok, čo predstavuje produkt a jeho zisk pre všetky zúčastnené strany, ďalšie spoločenské dôsledky, aby sa mohlo v nejakých obmenách v sociálnej práci efektívnejším spôsobom pokračovať, alebo sa presunúť na ďalšie ťažiskové sociálne situácie, či okolnosti, ktoré by mohli byť nejakým spôsobom neželanými sociálnymi stavmi*“.

Žilová (2010, s. 25) a jej definícia sociálnej práce: „*Sociálna práca je špecifická odborná činnosť smerujúca k zlepšovaniu vzájomného prispôbovania sa jednotlivcov, rodín, skupín a sociálneho prostredia, kde žijú a k rozvíjaniu sebaúcty a vlastnej zodpovednosti jednotlivcov s využitím rozličných zdrojov a súčasne schopnosti osôb, ďalej s využitím medziľudských vzťahov a zdrojov poskytovaných spoločnosťou. Ide o činnosť v prospech klientov - jednotlivcov, rodín, skupín, komunit, ktorú môžeme*

charakterizovať pojmami ako je „pomoc“, „podpora“ a „sprevádzanie“.

Sociálna práca je výnimočná podľa Úlehlú (2011) vďaka tomu, lebo bola vnímaná ako forma pomoci druhým ľuďom, ktorú si neuvedomovali. Pomoc sa poskytovala chorým, sociálne slabým, starším. Už od samého začiatku bola takáto forma pomoci vnímaná ako poskytnutie niečoho nevyhnutného pre kohokoľvek, kto sa nachádzal v nebezpečenstve, či v nevyhovujúcej situácii. Podľa vyššie uvedeného autora trvalo veľmi dlho, kým bola dobročinnosť vystriedaná povinnosťou starať sa.

V dnešnej dobe sa sociálna práca zameriava hlavne na podporu tých ľudí, ktorí potrebujú pomoc pri riešení otázky fungovania až prežitia. Ľudia sa s ňou stretávajú dennodenne, rôznymi formami a častokrát si ani neuvedomujú, že ide o sociálnu prácu. Hlavným cieľom sociálnej práce je pomoc jednotlivcom, alebo skupine či komunite s problémami, zlepšiť kvalitu ich života a začleniť ich do spoločnosti.

Sociálny pracovník a jeho osobnosť

Dôležitým pojmom v sociálnej práci je sociálny pracovník. Je to osoba, ktorá vykonáva sociálnu prácu. Práca sociálneho pracovníka sa zameriava na pomoc ľuďom.

Aj keď je to profesionál, má svoju individualitu, svoje povahové, charakterové črty. Jeho osobnostné predpoklady by ho mali predurčovať k výkonu jeho povolania. Úspešný sociálny pracovník disponuje vlastnosťami ako: sociálne cítenie, humánnosť, morálna bezúhonnosť, ale aj profesionalita, flexibilita, odbornosť, vzdelanosť... Pravdou však je, že každý sociálny pracovník vyšiel z iného prostredia a má odlišné charakterové črty. Sociálni pracovníci sa odlišujú aj vďaka intelektu, temperamentu, genetických predispozícií. Spája ich však to, že sociálny pracovník je fyzická osoba, ktorá nadobudla vysokoškolské vzdelanie v študijnom odbore sociálna práca v druhom stupni. Kvalifikačným predpokladom na výkon sociálnej práce sociálnym pracovníkom je získanie vysokoškolského vzdelania druhého stupňa v študijnom odbore sociálna práca, alebo asistentom sociálnej práce, kde má jedinec získané vysokoškolské vzdelanie prvého stupňa v študijnom odbore sociálna práca (Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci).

Sociálny pracovník je hlavným nástrojom sociálnej práce. Stanovuje súvis, hranicu medzi sebou a samotným prijímateľom sociálnej služby. Sociálny pracovník pracuje s klientom na mnohých otázkach. Je klientovi sprievodcom, radcom a zároveň, ako profesionál prihliada na jeho

samostatnosť. Napomáha jednotlivcom, skupinám, komunitám zlepšovať ich negatívnu situáciu a jeho cieľom je samostatnosť jeho klienta. Jeho práca si vyžaduje znalosti z oblasti práva, psychológie, pedagogiky... pretože je častokrát konfrontovaný s otázkami z týchto vied, aj keď, nie je právnik, psychológ či vyučujúci. Dnešná doba stavia sociálneho pracovníka v zariadeniach sociálnych služieb do rôznych pozícií. Napriek tomu, že zastáva pozíciu sociálneho pracovníka je častokrát v roli poradcu, terapeuta, asistenta.

V pozícii terapeuta sa snaží dopátrať k podstate problému, aby zistil potreby klienta. Pri sociálnej terapii pracuje so svojimi praktickými skúsenosťami a poznatkami. Pri poradenskej činnosti tzv. sociálne poradenstvo, sociálny pracovník ovláda svoje hranice a využíva metódy. Informuje, radí, usmerňuje. Sociálny pracovník aj vzdeláva a svojho klienta vedie k novým zručnostiam. Práca sociálneho pracovníka sa delí z mnohých hľadísk. Sociálnu prácu poznáme so ženami, s mužmi podľa rodu. Podľa etnika, práca s rómskou komunitou, s minoritou a s inými etnickými skupinami. Pri probléme hovoríme o sociálnej práci s bezdomovcami, užívateľmi drog, nezamestnanými, osamelými matkami, dlhodobo chorými a podľa veku

rozlišujeme sociálnu prácu s deťmi, mládežou, dospelými a so starými ľuďmi.

Etický kódex sociálneho pracovníka

Jedinečnosť sociálneho pracovníka pozostáva z jeho profesionálnych a osobnostných predpokladov. V Etickom kódexe sociálneho pracovníka sú uchopené osobnostné predpoklady sociálneho pracovníka. Etický kódex obsahuje základné požiadavky na morálne vlastnosti, ako je slušnosť, úcta, humánnosť, zodpovednosť, zdvorilosť, rešpekt k súkromiu, empatiu, sociálne cítenie (Matoušek a kol., 2013).

Medzinárodný etický kódex sociálnej práce

V júli 2018 bol na valných zhromaždeniach Medzinárodnej federácie sociálnych pracovníkov a Medzinárodnej asociácie škôl sociálnej práce v Írskom Dubline schválený nový „medzinárodný etický kódex“, dokument s názvom Statement of Ethical Principles, ktorý do slovenského jazyka môžeme preložiť ako Vyhlásenie o etických princípoch (sociálnej práce). Tento dokument, je dôležitým východiskom aj pri revízii Etického kódexu sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce v januári 2019.

Etický kódex supervízie

Etický kódex supervízie vznikol z požiadavky supervízorov, účastníkov supervízneho výcviku a odberateľov supervízie. Jeho ašpiráciou je skvalitnenie eticky citlivej praxe výkonu supervízie. Kódex môže napomôcť korektnému vystupovaniu supervízora, ale aj objednávateľa pri formulovaní kontraktu supervízie ako aj samotnému supervíznemu procesu. Prijatie Etického kódexu supervízie vytvára predpoklad k skvalitneniu supervíznej práce a k jej efektívnemu uplatneniu v supervíznej praxi.

Komora Etický kódex supervízie odporúča sociálnym pracovníkom – supervízorom ako aj organizáciám, kde je realizovaná supervízia. Kódex môže byť súčasťou supervízneho kontraktu resp. komplexného programu supervízie v organizácii.

Podľa Levickej a kol. (2009, s. 81) „Etický kódex je finálnym výsledkom konsenzu sociálnych pracovníkov, na ktorom sa dohodli v októbri 2004 v Adelaide v Austrálii. Na kongrese prišlo k úprave pôvodného prijatého kódexu. Nový Etický kódex je reakciou na zmenu v samotnom chápaní sociálnej práce, ktorá na kongrese v kanadskom Montreale 2000 nakoniec vyústila do prijatia novej platnej definície sociálnej práce.“ Z tohto textu je

zrejmé, že Etický kódex sociálneho pracovníka sa neustále modernizuje, mení, inovuje a vzájomne dopĺňa so sociálnou prácou ako takou.

Supervízia a sociálna práca so seniormi

Supervízia má dôležité postavenie pri starostlivosti o zamestnancov. Jej hlavným – základným cieľom je spokojnosť prijímateľov sociálnych služieb. Tá má častokrát priamu súvislosť s celkovým poskytovaním sociálnych služieb. No a práve zamestnanci v zariadeniach sociálnych služieb sú v priamej interakcii s klientmi a majú enormný vplyv na ich fyzické a duševné zdravie. Kvôli tomu poskytovateľ sociálnych služieb musí dbať na podporu svojich zamestnancov, na kvalitu ich vzdelávania, napredovanie a psychickú pohodu. Supervízia v tom najširšom ponímaní, by mala byť tým prostriedkom, ktorým je možné dosiahnuť v podmienkach zariadení sociálnych služieb vyššiu kvalitatívnu úroveň samotných sociálnych pracovníkov. V praxi to znamená, že spokojný sociálny pracovník, rovná sa spokojný klient. Vyššia miera spokojnosti na oboch stranách je v daných pomeroch o to dôležitejšia, že sú to pracoviská, ktoré sú psychicky náročné, tak pre sociálnych pracovníkov, ako aj klientov. Nehovoriac už o tom, že zvýšenie

spokojnosti na oboch stranách vytvára tzv. multiplikačný efekt, t.j. zvyšuje aj spokojnosť rodinných príbuzných. Inými slovami povedané takáto priaznivá atmosféra prekračuje aj „múry“ zariadenia sociálnych služieb.

Kde sú riziká supervízie?

Neustále zvyšovanie kvality vzdelávania sociálnych pracovníkov vytvára nákladové položky pre dané zariadenie sociálnych služieb. V súčasnom období, keď dôchodky potenciálnych klientov zariadení sociálnych služieb rastú na medziročnej báze len o infláciu vytvára otázku či bude možné zvyšovať poplatky za sociálne služby. Aj keď prirodzene nie je možné konštatovať, že medzi nákladmi na vyššie vzdelanie sociálnych pracovníkov je priamo úmerné zvyšovaniu poplatkov.

Sociálni zamestnanci pri práci so seniormi sú vystavení emocionálnemu tlaku. V zariadeniach sociálnych služieb, ktoré poskytujú sociálne služby klientom v dôchodkovom veku častokrát dochádza k úmrtiam týchto klientov. Je to z dôvodu ich veku, ale aj diagnóz. Táto práca v zložitom a emočne náročnom prostredí si vyžaduje podporu nadriadeného. Cez supervíziu sociálni zamestnanci dostávajú priestor a nachádzajú cestu k ďalšiemu fungovaniu v pracovnom prostredí. Sú podporovaní v novom nachádzaní ciest, ako pracovať so seniormi, motivovaní

k zvyšovaniu odbornosti, osobného rastu, čo je krátkodobým cieľom supervízie. Dôležitým prvkom supervízie je aj predchádzanie syndrómu vyhorenia. To znamená psychická pohoda sociálnych zamestnancov.

Supervízia a legislatíva

Pre poskytovateľov sociálnych služieb je na Slovensku vodítkom zákon č. 448/2008 Z. z. – Zákon o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov.

Podľa paragrafu 9 ods. 12: „Poskytovateľ sociálnej služby je povinný na účel zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby vypracovať a uskutočňovať program supervízie. Toto ustanovenie sa nevzťahuje na sociálne služby uvedené v § 32a, 32b, § 42 až 47, § 56 a § 58 až 60.“

T.j.: § 32a Služba na podporu zosúladovania rodinného života a pracovného života,

§ 32b Zariadenie starostlivosti o deti do troch rokov veku dieťaťa,

§ 42 Prepravná služba,

§ 43 Sprievodcovská služba a predčitateľská služba,

§ 44 Tlmočnická služba,

§ 45 Sprostredkovanie tlmočnickej služby,

§ 46 Sprostredkovanie osobnej asistencie,

§ 47 Požičiavanie pomôcok,

§ 56 Denné centrum,

§ 58 Jedáleň,

§ 60 Stredisko osobnej hygieny.

Pre ostatných poskytovateľov sociálnych služieb je supervízia zákonnou povinnosťou.

Aj v dnešnej dobe sa stretávame so zariadeniami, ktoré nerealizujú supervíziu pre svojich zamestnancov. Zväčša vedenie zariadenia sociálnych služieb buď nemá povedomie o zákonnej povinnosti, alebo je nerealizuje z rôznych iných dôvodov, ako napr. finančné zaťaženie. Okrem sankcií zo strany štátu týmto zariadeniam hrozí zvýšená fluktuácia zo strany zamestnancov z hľadiska syndrómu vyhorenia. Táto zvýšená fluktuácia zamestnancov má nepriaznivý vplyv na celkové fungovanie zariadenia sociálnych služieb. Výraznou mierou prispieva k nepohode klientov a zároveň k zníženiu celkovej kvality poskytovania služieb.

Záver

V úvode článku sme popísali súčasný vplyv pandémie COVID-19 na zariadenia sociálnych služieb, ale aj na celú spoločnosť. Definovali sme pojem sociálna práca, sociálny pracovník aj jeho prepojenie s etickými normami. Konštatujeme, že sociálni pracovníci, pracujúci so seniormi pre výkon svojho

povolania a poslania musia mať nevyhnutnú podporu svojho nadriadeného. Supervízia v zariadeniach sociálnych služieb napĺňa túto podporu. Supervízor dávaním spätnej väzby reflektuje tieto potreby. Dobrá supervízia je prínosom pre každé zariadenie sociálnych služieb, ktoré chce poskytovať najlepšie služby prijímateľom sociálnych služieb.

Zoznam bibliografických zdrojov:

KOZOŇ, A. A KOL. 2013. *Etické otázky socializácie- Sociálnej práce a príbuzných vedných disciplín*. Trenčín: SpoSoIntE, 2013. 474 s. ISBN 978-80-89533-10-7.

LEVICKÁ, J. A KOL. 2009. *Sociálna práca II*. Prvé vydanie. Trnava : OLIVA, 2009. 156 s. ISBN 978-80-89332-06-9.

MATOUŠEK, O. A KOL. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013, 576 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

ÚLEHLA, I. 2011. *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 2011. ISBN 9788024736761.

ŽILOVÁ, A. 2010. *Kapitoly z teórie sociálnej práce*. Žilina: Edis. 2010. 119s. ISBN 80-7100-783-8.

Slovenská komora SP a ASP: Vyhlásenie o etických princípoch sociálnej práce a Etický kódex supervízie [online]. Dostupné na internete

<<http://socialnapraca.sk/vyhlasenie-o-eticky-principoch-socialnej-prace-eticky-kodex-supervizie/>>.

Zákony pre ľudí: Zákon č. 448/2008
Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov. Dostupné na internete <<https://www.zakonypreludi.sk/zz/2008-448>>.

Zákony pre ľudí: Zákon č. 219/2014
Z. z.- Zákon o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Dostupné na internete <<https://www.zakonypreludi.sk/zz/2014-219>>.

Kontakt na autora:

Eva Sopiaková, Mgr.

Casa Slovensko n.o.

e-mail: eva.sopiakova@gmail.com