

## Supervízia ako nástroj pomoci zamestnancom a kolektívu zamestnancov v pobytových sociálnych službách počas pandémie a v udržaní duševného zdravia v období po pandémii

### Supervision as a tool to assist staff and staff teams in residential social services during the pandemic and in keeping mental health in the post-pandemic period

Janka Melišíková

RADMAT, s. r. o.

---

**Recenzent/Review:** Mgr. Branislav Artim

Sociálny pracovník, Správa zariadení sociálnych služieb, Nitra

---

**Submitted/Odoslané:** 01. 11. 2022

**Accepted/Prijaté:** 16. 11. 2022

---

**Abstrakt:** Predkladaný príspevok prináša pohľad na špecifickú potrebu supervízie zamestnancom a kolektívu zamestnancov v pobytových sociálnych službách počas pandémie a v období po pandémii. Supervízia zohrávala kľúčovú úlohu, vytvárala oporu supervidovanému, pomoc pri porozumení problémovej situácie a hľadania nových ďalších možných riešení v čase pandemickej situácii. Hlavným princípom v pandemickej situácii je pomoc, podpora a sprevádzanie počas celého náročného obdobia. Bola nevyhnutná podporná (restoratívna) funkcia supervízie ako nástroj pomoci, ktorá si vyžaduje rýchle riešenie v období pandémie a po pandémii, s dôrazom na pomoc zamestnancom a dôležitosť psychologickej pomoci, aby sa predišlo syndrómu vyhorenia.

#### **Kľúčové slová**

Funkčnosť zariadenia počas pandémie, Osobnosť sociálneho pracovníka, Osobnosť supervízora, Pobytové sociálne služby, Supervízia,

**Abstract:** The present contribution provides perspectives on the specific need for staff and staff team supervision in residential social services during and after the pandemic. Supervision played a key role, creating support for the supervisee, helping them to understand the problem situation and to find new other possible solutions during the pandemic situation. The main principle in the pandemic situation is to help, support and accompany throughout the challenging period. The

supportive (restorative) function of supervision was essential as a tool to help, which requires a quick solution during and after the pandemic, with emphasis on helping employees and the importance of psychological support to avoid burnout syndrome.

### Key words

Facility functionality during a pandemic, Social worker personality, Supervisor personality, Residential social services, Supervision,

---

### Úvod

V prípade nečakanej situácie pohľad človeka na čas a na realitu sa mení. V prípade pandémie si vyžaduje riešenie v podobe krízovej zdravotníckej a sociálnej intervencie. Pandémia spôsobila narušenie rovnovážneho stavu spoločenských, prírodných a technologických systémov a procesov, v dôsledku ktorých boli ohrozené životy ľudí, životné prostredie, ekonomika, duchovné a hmotné hodnoty štátu alebo regiónu a jeho obyvateľov. Striktné pravidlá a opatrenia, ktoré boli prijaté na začiatku pandémie udržali počet infikovaných osôb od jari do leta 2020 pod kontrolou. V druhej vlne pandémie, najmä v decembri 2020, januári a februári 2021 sa situácia výrazne zhoršila, dokonca nad očakávania odborníkov. Ministerstvo zdravotníctva SR ako aj ústredný krízový štáb

SR pravidelne informoval obyvateľov SR v médiách v súvislosti so šírením COVIDU-19, možnosti predikcie budúceho vývoja, ako aj celkový odhad situácie v krátkodobom aj dlhodobom časovom horizonte. V oblasti sociálnych vecí a rodiny vláda Slovenskej republiky schválila NARIADENIE VLÁDY SR č. 102/2020 Z. z. o niektorých opatreniach v oblasti sociálnych vecí, rodiny a služieb zamestnanosti v čase mimoriadnej situácie, núdzového stavu alebo výnimočného stavu vyhláseného v súvislosti s ochorením COVID-19.

V pobytových sociálnych službách platilo dočasné obmedzenie základných práv a slobôd v podobe opatrení ako napríklad obmedzenie pohybu prijímateľov mimo priestorov poskytovateľa sociálnej služby, opustenie priestorov poskytovateľa len na krátku dobu (krátkodobý pobyt u blízkej osoby), obmedzenie osobného kontaktu s blízkou osobou mimo situácií, ktoré neznesú odklad, a to na základe rozhodnutia príslušného RÚVZ, v zmysle platného Covid automatu MPSVR SR, alebo semaforu Pandemického plánu MPSVR SR. Supervízia ako nástroj podpory pre sociálnych pracovníkov tvorila v období pandémie a po pandémii „osobnostnú ochranu“ a zároveň „ochranu“ ich klientov.

Supervízia tvorila významný zdroj profesionálnej podpory pre sociálnych pracovníkov, ktorý napomáhal nielen

profesionálnemu rozvoju spôsobilostí, verifikovaniu správnosti postupov, hľadaniu alternatív, ale aj ochrane pomáhajúceho profesionála voči syndrómu vyhorenia, udržaniu a zvyšovaniu statusu profesie, k ochrane klienta pred poškodením, či až zneužitím a zároveň k efektívnejšiemu výkonu. Z psychologického hľadiska samotná motivácia dokáže obnoviť pozitívny vzťah k vlastnej práci, prácu s klientom, spoluprácu s kolegom a je silnou podporou pre zvládanie vlastných emócií. Opakom je negativizmus, frustrácie, nezáujem a predispozícia pre syndróm vyhorenia.

### **Supervízia v sociálnej práci**

„Supervízia je metódou kontinuálneho rozvoja profesionálnych spôsobilostí sociálneho pracovníka, ktoré dosahuje za pomoci kvalifikovaného supervízora prostredníctvom reflexie, podpory, supervíznych metód a techník a zároveň chráni sociálneho pracovníka pred syndrómom vyhorenia. Supervízia je nástrojom pre optimalizovanie a overovanie si správnosti postupov, a je priestorom pre hľadanie alternatív v práci sociálneho pracovníka, pre poskytnutie spätnej väzby a svojimi intervenciami chráni užívateľa služieb sociálnej práce pred poškodením až zneužitím.“ (Vaska, 2012, s. 26)

Aj na základe vyššie uvedenej definície je možné konštatovať, že supervízia má neodškriepiteľný význam v práci pomáhajúcich profesionálov a vyznačuje sa takými základnými charakteristikami akými sú: podpora, pomoc, rozvoj. Prečo je supervízia dôležitá? Podľa Eisa (1995) „ak by bola sociálna práca náboženstvom, supervízia by bola jej hlavnou bohoslužbou“. Supervízia vám dokáže pomôcť pozrieť sa na svoje problémy inými očami, usporiadať si myšlienky a objaviť nové riešenia pre svoj život.

### **Vnímanie významu supervízie v sociálnej práci**

Význam a zmysel supervízie v sociálnej práci možno teoreticky podprieť jej funkciami, ale i cieľmi, ktoré jej uskutočňovanie prináša, resp. ktoré si jej aktéri zadefinujú. Havrdová (2008, In Havrdová – Hajný et al., 2008, s. 48) vychádzajúc z Kadushina (1976) uvádza, že každá z funkcií je v každej supervízii v rôznej miere prítomná. To, ktorá funkcia prevláda, zistíme až, keď si položíme otázku: „Ako supervízor postupuje? – Aká je jeho prvotná úloha?“ Kontroluje (porovnáva), ako skutočný stav zodpovedá ideálnemu stavu podľa štandardov kvality, noriem a odborných kritérií. Vzdeláva supervidovaných, aby dosiahli dobrú prax, aby sa stali čo najlepšími odborníkmi, alebo ich podporuje, aby zvládli svoje emócie,

profesionálnu záťaž, získali novú motiváciu a inšpiráciu.

V súčasnosti rozlišujeme tri základné funkcie supervízie:

- administratívnu (riadiacu, príp. normatívnu),
- vzdelávaciu (formatívnu),
- podpornú (restoratívnu)

a niektorí autori (napr. Richards - Payne - Shepperd, 1990 a Morrison 2005, s. 32 in Wonnacott,

2012) vo svojich dielach uvádzajú aj štvrtú funkciu:

- mediačnú.

Cieľom supervízie je podpora a zachovanie dobrých štandardov práce, koordinácia postupov s administratívnou politikou, uplatňovanou v organizácii, v ktorej supervidovaný pracuje. Podľa Schavela (2010, In Schavel –Tomka, 2010) je cieľom tejto funkcie pochopenie, prijatie a naplnenie profesijných hodnôt.

### **Pobytové sociálne služby počas pandémie**

Podľa (Schavela & Oláha, 2016) „Pobytové sociálne služby“ sú služby poskytované v pobytových zariadeniach sociálnych služieb a ich súčasťou je ubytovanie (Zariadenie pre seniorov, Domov sociálnych služieb, Chránené bývanie). Pobytové sociálne služby sú poskytované týždenne a celoročne. Podľa zákona NR SR o sociálnych službách č. 448/2008 Z. z. (podľa §38 ods. 1) sa poskytujú: „Sociálne služby na

riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku, kde hlavnú časť tvoria pobytové a ambulantné služby poskytované v zariadeniach pre fyzické osoby, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby a pre ľudí, ktorí dosiahli dôchodkový vek, alebo z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia“ (Schavel & Oláh, 2016 s. 47). V čase pandemickej situácie boli pobytové zariadenia sociálnych služieb v režime prevažne zatvorených zariadení. Personál monitoroval a dokumentoval zdravotný stav klientov, plnil odporúčania ošetrojúceho lekára a všetky činnosti dokumentoval (dôležité informácie v oblasti diagnózy, liečby, opatrení v rámci prípadu). Povinnosťou poskytovateľa sociálnej služby bolo plniť podmienky kvality, v rámci ktorých bol poskytovateľ povinný vypracovať postupy a pravidlá riešenia krízových situácií.

### **Vonkajšie a vnútorné zmeny v zariadení počas pandémie**

Zmeny v zariadení sociálnych služieb počas pandémie boli radikálne, vytvoril sa „*KRÍZOVÝ PLÁN V SÚVISLOSTI S PANDÉMIOU COVID-19*“. Manuál krízových situácií, je základným dokumentom, ktorý obsahuje ilustračný popis: – možných krízových situácií, ktoré môžu nastať v pracovnom procese, ale aj pri práci

s užívateľmi sociálnych služieb, – postupov ako predchádzať krízovým situáciám v pracovnom procese, ale aj pri práci s užívateľmi sociálnych služieb, – navrhovaných riešení v prípade, že nastanú krízové situácie v pracovnom procese ale aj pri práci s užívateľmi sociálnych služieb. Rizikové oblasti pri výkone sociálnej práce boli zadefinované: – možnosti krízových situácií (situácia), – intenzita a oblasť ohrozenia (riziko), – návrh postupu pri krízovej situácii (riešenie).

Bola nevyhnutná podporná (restoratívna) funkcia supervízie. Maroon et al. (2007, s. 19). Podporná alebo restoratívna funkcia je podľa Hawkinsa a Shoheta (2004) spôsob reagovania na skutočnosť, že na všetkých pracovníkov zúčastňujúcich sa tohto procesu pôsobia emotívne zložky. Keďže sa podporná funkcia dotýka emocionálnych problémov supervidovaného, potom jednou z úloh supervízora je podľa Maroona et al. (2007, s. 20) určiť „skutočné a potenciálne zdroje napätia supervidovaného a pomôcť mu odpútať sa od nich tým, že spoločne prediskutujú negatívne pocity a iné rušivé emócie, ktoré sa môžu objaviť pri práci s klientmi, kolegami alebo nadriadenými osobami“. Havrdová (2008, In Havrdová – Hajný et al., 2008) považuje za najúčinnšie postupy pri podpore v supervízii povzbudenie k prekonaniu prekážok, budovanie dobrého vzťahu a atmosféry, posilňovanie a

zmocňovanie (empowerment) supervidovaného. V podpornej supervízii je hlavnou zodpovednosťou supervízora pomáhať pracovníkovi zvládať pracovný stres tak, aby ním nebol ovplyvnený jeho pracovný výkon. Supervízia by mala alebo musí povzbudzovať, posilňovať, stimulovať a aj utešovať a upokojovať supervidovaných (Ručková, 2021).

### Osobnosť supervízora

Osobnosť supervízora v pandemickej situácii je mimoriadne dôležitá, ako aj súhrn jeho vlastností, prostredníctvom ktorých vplýva na supervidovaného, pre skupinu klientov a súčasne tieto vlastnosti do istej miery ovplyvňujú názory a postoje zamestnancov v sociálnych službách (Schavel & Oláh, 2010). Podľa špecifik sociálnych služieb je veľkým prínosom supervízor (Oláh, 2010). „Osobnosť supervízora podmieňuje jeho intelekt a vrodené spôsoby správania ako aj osobná skúsenosť prostredia (Gabura, 2018, s. 71)“. Supervízor sa v zariadení sociálnych služieb angažuje nielen svojimi teoretickými poznatkami, praktickými skúsenosťami a zručnosťami, ale i vlastným životným štýlom, svetonázorom, pozíciami a rolami, ktoré zastáva a plní, teda celou svojou osobnosťou. Počas pandémie sa uplatňovala on line supervízia, je to jedna z možností ako pracovať individuálne i so skupinou v on line prostredí prostredníctvom PC programu

Zoom. V apríli 2020 bola zriadená špecializovaná COVID-19 Krízová linka pomoci, čím sa k chatovému a mailovému poradenstvu pridali aj možnosti skontaktovať sa s odborníkom cez telefón a video (Žiaková, 2022).

### **Osobnosť sociálneho pracovníka v pandemickej situácii**

Problematika prevencie krízových situácií je v systéme poskytovania sociálnych služieb rôznou formou veľmi dôležitá, nakoľko sa dotýka všetkých zúčastnených strán a to poskytovateľa služieb, jeho zamestnancov a prijímateľov (užívateľov) sociálnych služieb. Pri poskytovaní sociálnych služieb existujú riziká, ktoré ak nie sú pomenované a kvalifikovane sa neeliminujú, dochádza ku krízovým situáciám. A práve vtedy môže dôjsť ku kolízii v garantovaní dodržiavania ľudských práv a slobôd užívateľov sociálnej služby, súbežnej ochrane zdravia zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb, či eliminácii materiálnych a finančných škôd. Stotožňujeme sa s názorom autora Mátela (2010), podľa ktorého je sociálny pracovník dennodenne konfrontovaný s neľahkými ľudskými osudmi, má častokrát zásadný vplyv na život klientov, vstupuje do najintímnejších medziľudských vzťahov. Sociálny pracovník pri výkone svojej profesie v období pandémie dennodenne stretával klientov, ktorí spravidla

potrebovali porozumenie, vysvetlenie a cítiť sa bezpečne. Personál sa musel vysporiadať so systémom fungovania v zariadení, akoby to bolo infekčné oddelenie nemocnice. Zamestnanci sa museli rýchlo naučiť pracovať v infekčnom prostredí tak, aby nešírili nákazu a sami sa nenakazili. Nesmerne dôležitý bol kontakt a spolupráca s rodinnými príslušníkmi, ktorí počas pandémie nemohli prísť navštíviť klienta v zariadení. Počas aktuálnej situácie spojenej so šírením vírusu COVID-19 všetky zariadenia na Slovensku rešpektovali potrebu fungovať v sprísnenom bezpečnostnom a hygienickom režime, aby čo najviac ochránili klientov pred nákazou a šírením nákazy. Vzťahové väzby medzi personálom potrebovali stabilitu, otvorenosť, dôveru a kvalitnú medziľudskú komunikáciu. Pracovali pod heslom „vnímam problém ako výzvu“ spoločným cieľom bolo nájsť východiská, smerovanie, odpovede na svoje prípadné pochybnosti a nejasnosti, vyplývajúce z krízovej práce s klientom a s celým personálom, kde bolo nesmerne dôležité reagovať včas, mať presne stanovené pokyny a pravidlá, ktoré sa museli dodržiavať (Žiaková, 2022).

Obsah supervízie zostával medzi supervidovaným a supervízorom, pričom supervízor zachovával mlčanlivosť. Riadili sa heslom „Cesta je cieľom“. Supervízor bol skôr sprievodcom po celom poli pandemickej situácie a nemusel byť nevyhnutne do tohto

procesu zapojený priamo v zariadení sociálnych služieb (Havrdová, 2020). Niet väčšej zodpovednosti alebo povinnosti, ktorú môže mať sociálny pracovník, ako pomáhať inému, ktorý je na sociálnu pomoc alebo sociálnu službu odkázaný.

### **Supervízia ako nástroj pomoci zamestnancom a kolektívu zamestnancov v pobytových sociálnych službách**

Prečo teda sociálni pracovníci vyhľadávajú supervíziu? Výskumné zistenia poukazujú na skutočnosť, že dôležitosť, význam supervízie je možné identifikovať v dvoch základných rovinách. Tou prvou, dominantnou je rovina profesijná. Druhú rovinu významu supervízie nachádzajú participanti a participantky v rovine psychologickej podpory. „Z hľadiska profesijnej podpory je supervízia u participantov a participantiek vnímaná predovšetkým ako spôsob overovania pracovných postupov, riešenia pracovných problémov a tak de facto spôsob obsahového skvalitňovania práce Schavel (2010, In Schavel – Tomka, 2010, s. 36)“. Tajomstvo podpornej supervízie zahŕňa starostlivosť o tých, čo starostlivosť sami poskytujú a cítia sa rozčarovaní a sklamaní. Jedine spokojný zamestnanec môže priniesť spokojnosť a nádej aj klientovi. Pocit nádeje je totiž determinantom vo vzťahu pomáhajúci – klient. Podporná supervízia prináša nielen úľavu,

obnovuje, posilňuje a dopĺňa, ale oveľa viac – inšpiruje, oživuje, povznáša a zvyšuje pocit spokojnosti z vykonanej práce. Supervízor sa počas pandémie snažil zmiernovať úzkosť, redukovať pocity viny, zvyšovať istotu a presvedčenie, uvoľňovať nespokojnosť, posilňovať slabnúcu vieru, potvrdzovať a upevňovať pracovníkove prednosti, dopĺňať vyčerpané sebavedomie, živiť a zvyšovať osobnostné kapacity na adaptáciu, zmiernovať psychologickú bolesť, reštaurovať emočnú duševnú rovnováhu, utešovať a osviežovať (Hunyadiová, 2013). Prevencia a podpora duševného zdravia nemôžu absentovať. Niektoré príznaky sa už počas pandémie prejavili, iné budú pretrvávajúť, prípadne sa prejavia neskôr. Zvyšujúca sa prevalencia duševných porúch, môže mať výrazné dôsledky na stav zamestnanca. Dobrou správou však je, že psychické poruchy sú veľmi často ochorením, ktorému je možné predísť a dajú sa liečiť.

### **Základné ciele „Prvej psychologickej pomoci“**

Prvá psychologická pomoc je humánnu, podporný prístup k človeku, ktorý sa trápi a potrebuje pomoc. Je to akútna intervencia, ktorá sa prispôbuje psychologickým potrebám daného klienta v zariadení sociálnych služieb, či rodiny postihnutej osoby. Cieľom urgentnej sociálnej a psychologickej pomoci v zariadení

sociálnych služieb je redukovať počiatkový stres nielen u klientov spôsobený traumatickou udalosťou (smrťou klienta v zariadení sociálnych služieb) a podporiť okamžitú odpoveď na stres adaptívnym, funkčným spôsobom a spustením vhodnej copingovej reakcie. Napriek tomu je poskytnutie prvej psychologickéj pomoci nesmierne dôležité, nakoľko aj zamestnanci môžu zažívať isté symptómy nepohody (ako napríklad fyzické, psychické, zmeny v správaní, alebo duševné). Niektoré z týchto reakcií môžu spôsobovať vyššiu hladinu stresu, ktorá môže zhoršiť nástup pozitívnych adaptačných mechanizmov a tomuto by mala zabrániť práve prvá psychologická pomoc. Je určená ako pre klientov, tak aj pre personál v zariadení sociálnych služieb, ktorí boli práve vystavení extrémnej, stresovej situácii (Šramková et al. 2020). Cieľom urgentnej sociálnej a psychologickéj pomoci v zariadení sociálnych služieb je:

- vytvorenie empatického, ľudského kontaktu neobťažujúcim spôsobom za účelom pomoci a poskytnúť čo najviac možný fyzický a emočný komfort,
- ukľudnenie a pomoc v zorientovaní sa,
- praktická asistancia pri naplnení informovanosti o poskytovanej pomoci,
- podporiť pozitívne adaptačné mechanizmy, motivovať ich a dodať im sebavedomie, že to zvládnu, aby sa stali aktívnymi aktérmi vyrovnávania sa s pandémiou,

- poskytnúť informácie, ktoré môžu byť nápomocné vo vyrovnávaní sa s psychickými dôsledkami pandémie.

### **Supervízia po pandémii**

Supervízia ako nástroj pomoci zamestnancom a kolektívu zamestnancov v pobytových sociálnych službách počas pandémie a v udržaní duševného zdravia v období po pandémii bola charakteristická časovou obmedzenosťou a reflektovania práce jednotlivých zamestnancov z dôvodu neustáleho riešenia krízových situácií (Vaska, 2012). Cieľom (krízovej) supervízie bolo primárne poskytnúť oporu supervidovanému, pomoc pri porozumení problémovej situácie a hľadania nových ďalších možných riešení. Supervíziu je nevyhnutné aplikovať hlavne po pandémii, aby sa predišlo syndrómu vyhorenia zamestnancom v pobytových sociálnych službách. Syndróm vyhorenia môžeme spájať s otázkou zmyslu po vlastnej aktivite. Syndróm citového vyhorenia je formálne definovaný a subjektívne prežívaný ako stav telesného, citového (emocionálneho) a duševného (mentálneho) vyčerpania, spôsobeného dlhodobým zotrvávaním v situáciách, ktoré sú emocionálne náročné. Označuje sa za úplné fyzické a psychické vyčerpanie, zapríčiňujúce únavu, inaktivitu, depresie, negatívne postoje k pracovnému prostrediu, ku kolegom, ale aj k sebe samému (Ručková, 2021). Charakteristickým znakom pomáhajúcich



profesií je prevaha „vydaja nad príjmom“, kde zamestnanci pracujú s vysokým osobným a emocionálnym nasadením a dostáva sa im len málo ocenenia, uznania alebo ich výsledky sú málo uspokojivé v porovnaní s vynakladaným úsilím.

Príznyky tohto stavu sú definované rôzne. Křivohlavý (2002) delí príznyky na subjektívne a objektívne. Medzi subjektívne príznyky zaraduje mimoriadne veľkú únavu, znížené sebaocenenie a sebahodnotu, problém zlého sústredenia sa, rýchle podráždenie, negativizmus a príznyky stresového stavu. Objektívne delí na zníženú celkovú výkonnosť, zmenu správania k okoliu, obmedzenie komunikácie so spolupracovníkmi. Takýto človek sa práci venuje minimálne a výrazne sa venuje iným ako pracovným aktivitám. Tam, kde existujú podporné pracovné vzťahy, môžu pracovníci v strese vyhľadať a požiadať o radu a pomoc. Pokiaľ sa im dostane, podstatne to znižuje ich napätie a blokuje vývoj vyhorenia. Sociálna opora je dôležitejšia ako všetky ostatné aspekty práce. Podpora kolegov a nadriadených aj supervízorov značne pomáha zamestnancom reagovať na tlak, predovšetkým v krízových situáciách.

V súvislosti so všetkými uvedenými faktormi je však nielen dôležité, ale aj potrebné zaoberať sa problematikou krízovej supervízie v kontexte jej rôznych foriem a jej prístupov. Supervízor je akýmsi sprievodcom názorov a postojov, že supervidovaný nie je v stresovej

situácii sám, pričom dáva každému zamestnancovi priestor na spätnú väzbu. Obsah profesionality je zostavený z osobnostných predpokladov a požiadaviek na supervízora. Požiadavky sú ukotvené v normatívnej legislatíve, predpoklady tiež v osobnostnom nastavení odborných kompetencií, schopnosti poskytovať adekvátnu podporu, hodnotenie a komplexné poradenské služby individuálnou alebo skupinovú formou podľa potrieb organizácie, analyzovať potreby a požiadavky supervidovaných v komplexných sociálnych službách, schopnosť integrovať teórie a výstupy z výskumu vlastnej praxe do špecifikácie a tvorby kultúry organizácie, pre ktorú zabezpečuje supervíziu ako uvádzajú autori Schavel, Kuzyšin, Hunyadiová.

### Záver

Vychádzajúc z predpokladu, že nie všetci zasiahnutí COVIDOM-19 budú mať závažné následky v oblasti zdravia a duševného zdravia v procese vyrovnávania sa. Nadobudnuté poznatky získané počas pandemickej situácie nám pomohli pochopiť hlboký zmysel hodnôt, participácie, ktoré sú odpoveďou na existenciálne potreby človeka. Človek ich nachádza v konkrétnej situácii, sú v podstate motívmi, uvádzajú pozornosť do pohotovosti, pripravujú pre činnosť a udržiujú ich v nej a emocionálne uchvacujú. Individuálny a ľudský prístup je cesta ako uspokojiť všetkých zainteresovaných

zamestnancov a klientov v zariadení sociálnych služieb. Zavedený systém manažmentu rizík a havarijných situácií, obsahoval dôležité postupy pri správaní sa v rizikových, havarijných a núdzových situáciách a v zapájaní aj rodinných príslušníkov do procesu.

V tejto zložitej pandemickej situácii sa to overilo aj v praxi, pričom na prvom mieste je klient pri dodržiavaní všetkých ľudských práv a slobôd a aj ich blízkych osôb. Zamestnanci cítili veľké napätie, zvýšené povinnosti a záväzky v súvislosti s poskytovaním čo najlepšej ochrany prijímateľov sociálnych služieb v zariadení sociálnych služieb, ako aj s poskytovaním nariadení a informácií z verejného Úradu regionálneho zdravotníctva. Nariadením Ministerstva sociálnych vecí a rodiny boli vydané opatrenia a odporúčania najmä pre pobytové zariadenia sociálnych služieb a poskytovanie informačnej stratégie. Do sociálnych služieb budú riziká vždy patriť. Dôležitý je ich manažment, ako ich rozpoznať, popísať a včas zareaguje. Musí mať vopred vypracované preventívne opatrenia na zabránenie, aby riziká neprerástli do primárneho ohrozenia a krízovej situácie. No na pandemickú situáciu akou je COVID-19 nebolo pripravené ani jedno zariadenie sociálnych služieb a klienti v zariadení boli tou najviac ohrozenou skupinou. Bolo to niečo

nečakané, nové, nepredvídateľné a bolo nutné reagovať promptne. Podpora v rámci supervízie počas a po pandémie bola veľmi dôležitá. Najmä pri konfrontácii s pracovnými problémami supervidovaného, ktorej súčasťou boli rozhovory o vnútornom napätí a napätí v medziľudských vzťahoch pracovníka, spevňovanie osobnej a profesijnej identity a celková podpora jeho pracovného úsilia. Supervízia poskytovala pracovníkom vnútorné a vzťahové zdroje, pocit vyrovnanosti vo vzťahu k práci a k sebe samým.

#### Zoznam bibliografických odkazov

- EIS, Z. (ed.) 1995. *Supervize*. 1. vyd., Praha: Pražský psychoterapeutický institut, 1995. 89 s. ISBN 80-901710-2-8.
- GABURA, J. 2018. *Supervízia v pomáhajúcich profesiách*. Nitra: UKF, 2018. 324 s. ISBN 978-80-558-1260-1.
- HAVRDOVÁ, Z. 2008. *Praktická supervize*. Praha : Galén, 2008. 212 s. ISBN 978-80-7262-532-1.
- HAWKINS, P., SHOHEET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. 208 s. ISBN 80-7178-7159.
- KADUSHIN, A. – HARKNESS, D. 2014. *Supervision in social work – 5 th ed*. New York : Columbia University Press, 2014. 576 p. ISBN 978-0-231-15176-4.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 2002. *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-642-X.

MÁTEL, A. – OLÁH, M. – SCHAVEL, M.:  
*Vybrané kapitoly z metód sociálnej práce 1.*  
VŠZaSP sv. Alžbety, Bratislava, 2011. 214 s.  
ISBN 978-80-8132-027-9.

RUČKOVÁ, G. a kol. 2021. *Supervízia pre  
prax.* 1. vyd. Bratislava : Akadémia  
humanitných a medzikulturálnych štúdií Edith  
Steinovej, n.o, 2021. 148 s. ISBN 978-80-  
973898-8-8.

SCHAVEL, M. 2004. *Sociálne poradenstvo a  
supervízia v sociálnej práci.* Bratislava :  
Gerhoffer, 2004.

SCHAVEL, M. – TOMKA, M. 2010. *Základy  
supervízie a supervízia v praktickej výučbe v  
sociálnej práci.* Bratislava: Vysoká škola  
zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety.  
2010. 193s. ISBN 9788089271870.

SCHAVEL, M. – HUNYADIOVÁ, S. –  
KUZÝŠIN, B. 2013. *Supervízia v sociálnej  
práci. Teória, prax a výskum.* Bratislava :  
Spoločnosť pre rozvoj sociálnej práce, 2013.  
207 s. ISBN 978-80-971445-0-0.

SCHAVEL, M., OLÁH, M. 2010. *Sociálne  
poradenstvo a komunikácia.* Bratislava:  
Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce  
sv. Alžbety. 218 s. ISBN 8080684871.

SCHERPNER, M. – WALTRAUD, M. R. –  
SITZENSTUHL, I. 1999. *Sprevádzanie v  
praxi (vedenie), poradenstvo a učenie:  
Princípy sociálnej práce.* Dolný Kubín :  
Vydavateľstvo Peter Huba, 1999. 175 s.

VASKA, Ladislav. 2015. *Študentská  
supervízia a praktické vzdelávanie v sociálnej*

*práci.* Bratislava: Iris, 2015. ISBN 978-80-  
89726-49-3.

VASKA, L. 2012. *Teoretické aspekty  
supervízie začínajúcich sociálnych  
pracovníkov.* Bratislava : Iris, 2012. s. 176.  
ISBN 978-80-89238-70-5

ŽIAKOVÁ, M. 2022. zástupkyňa štatutára o.z.  
„Náš domov“ Babin most. Rimavská Sobota  
<http://www.dssnasdomov./sk>

Ústavný zákon č. 227/2002 Z. z. o bezpečnosti  
štátu v čase vojny, vojnového stavu,  
výnimočného stavu a núdzového stavu

ZÁKON NR SR 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.

ZÁKON NR SR č. 305/2005 Z. z. o  
sociálnoprávnej ochrane deti a sociálnej  
kuratele a o zmene a doplnení niektorých  
zákonov v znení neskorších predpisov.

ZÁKON NR SR č. 219/2014 Z. z. o sociálnej  
práci a o podmienkach výkonu niektorých  
odborných činností v oblasti sociálnych vecí a  
rodiny a o zmene a doplnení niektorých  
zákonov v znení schválených pozmeňujúcich a  
doplňujúcich návrhov

---

#### **Kontakt na autora:**

PhDr. Janka Melišíková  
Iný pedagogický a odborný pracovník vo  
výchove a vzdelávaní  
RADMAT, s. r. o.

*PhDr. Janka Melišiková*

*Sociálno-zdravotnicke spektrum  
Social Health Spectrum*

L. Svobodu 1669/8, Rimavská Sobota, 979 01

email: melisikova.j@gmail.com