

Supervízia ako preventívny nástroj dôsledkov nadmernej pracovnej psychickej záťaže u sociálnych pracovníkov

Supervision as a preventive tool for the consequences of excessive psychological workload in social workers

Monika Kolcunová

Implementačná agentúra MPSVR SR

Recenzent/Review: Mgr. Miroslav Balog

Implementačná agentúra MPSVR SR

Abstrakt:

Práca sa zaoberá aktuálnou témou nadmernej pracovnej psychickej záťaže u sociálnych pracovníkov. Cieľom príspevku je poukázať na možnosti supervízie, ako dôležitého nástroja na zvládanie nadmernej psychickej záťaže a predchádzaniu syndrómu vyhorenia u profesionálov pracujúcich v pomáhajúcich profesiách. Na rozdiel od ostatných foriem poradenstva je cieľom supervízie profesionálny vývoj pomáhajúceho pracovníka spôsobom, aby bol schopný poskytnúť, čo najlepšiu službu klientovi.

Kľúčové slová: Supervízia, sociálny pracovník, pomáhajúce profesie, nadmerná pracovná psychická záťaž, syndróm vyhorenia.

Abstract:

The work deals with the topical theme of excessive mental strain in social workers.

The aim of this paper is to point out the possibilities of supervision as an important tool for managing excessive mental strain and preventing burnout syndrome among professionals working in helping professions. Unlike other forms of counseling, the goal of supervision is the professional development of a helping worker in such a way that she/he is able to provide the best possible service to a client.

Keywords: Supervision, Social worker, Helping professions, Excessive mental strain, Burnout syndrome.

Úvod

S náročnými situáciami sa stretávame počas celého života. Stretávame sa s nimi nezávisle od toho, či to chceme alebo nechceme v rôznych životných kontextoch a súvislostiach. V situáciách s rôznymi aktérmi, s rôznym konkrétnym obsahom

a v rôznych profesiách. Z hľadiska profesie existujú oblasti, v ktorých výskyt náročných situácií je súčasťou práce ľudí. K takýmto povolaniam je možné zaradiť aj sociálnych pracovníkov. Pomáhajúci profesionáli sa pri výkone svojej práce takmer denne stretávajú so situáciami, ktoré sú pre nich náročné, vyvolávajú v nich pocity hnevu, úzkosti, bezmocnosti, či strachu. Tieto ovplyvňujú vnímanie a prežívanie pracovníkov, čo sa odráža na ich správaní a má výrazný vplyv i na výkon ich práce.

Sociálny pracovník v praxi

Sociálny pracovník je profesionálom, ktorý disponuje osobitými predpokladmi, vlastnosťami a schopnosťami a pritom prispieva k zlepšeniu situácie a nabáda jednotlivca, skupinu alebo komunitu, prípadne aj celú spoločnosť k správnym postojom. Snaží sa riešiť a eliminovať poruchy a demotivačné faktory v interakcii so sociálnym prostredím, vedie klienta k vlastnej zodpovednosti, k rozvoju kritického myslenia z hľadiska budúcich potrieb a k účelnému využitiu vlastných zdrojov (Strieženec, 2001). Profesia sociálneho pracovníka si vyžaduje odbornú prípravu na vysokej úrovni, ktorej je v posledných desaťročiach venovaná mimoriadna pozornosť. Prvoradým predpokladom k tomu, aby bol sociálny pracovník v praxi úspešný, je ten, že bude zodpovedný sám k

sebe a nájde oporu aj u svojich kolegov (Mátel, 2010).

Sociálny pracovník, ktorý si v praxi uvedomuje a dostatočne využíva nástroje vlastného rastu, znižuje ohrozenia užívateľov služieb vlastnou osobou. Objasnenie a obhájenie si vlastného konania a odmietania takého správania, ktoré by klientovi škodilo, je prejavom zodpovednosti (Parrott, 2010).

Absolvent odboru sociálna práca si musí uvedomiť, že pomáhajúci pracovník sa vo svojej praxi stretáva s jednotlivcami, skupinami alebo komunitami, ktoré sa ocitajú v núdzi a potrebujú podstatne viac ako je len slušnosť, porozumenie, spoluúčasť a pocit, že mu nie je na obtiaž, že ich sociálny pracovník neodsudzuje. Klient si všíma neverbálne prejavy pri vzájomnom kontakte, ktoré sa utvárajú a vytvárajú tak istú atmosféru medzi klientom a sociálnym pracovníkom. Tieto vzťahy môžu klienta posilňovať alebo zneisťovať (Matoušek, 2005).

Úlehla (2005) uvádza, že pomáhajúce profesie môžu človeka nadchnúť celého a je možné, že svoju prácu bude vykonávať aj po skončení pracovnej doby. Aj medzi profesionálmi v oblasti sociálnej práce existujú veľké rozdiely, a to hlavne vo výbere sociálnej skupiny, ktorej sa budú vo svojej práci venovať.

Podľa A. Tokárovej et al. (2003) môžeme sociálnu prácu a jej funkcie rozdeliť do nasledujúcich celkov:

- pomoc jednotlivcom, skupinám alebo komunitám pri rozvíjaní ich potenciálu k riešeniu sociálnych problémov;
- podpora a posilňovanie samostatnosti sociálneho klienta v riešení jeho problémov;
- hľadanie a následné zavádzanie spravodlivých sociálnych stratégií, služieb ako aj alternatívnych riešení k už fungujúcim a existujúcim socioekonomickým zdrojom;
- poskytovanie informácií so zabezpečením kontaktov s inštitúciami, ktoré disponujú so socioekonomickými zdrojmi a to v súvislosti s riešením sociálnych problémov.

K tomu, aby vyššie spomínané body sociálny pracovník zvládol, musí mať určite odbornú prípravu, ktorá je rovnako dôležitá ako jeho osobná zrelosť, skúsenosť či etické postoje. Nezanedbateľnou súčasťou je správne zhodnotenie situácie klienta a navrhnutie postupov. Dovoľm si tvrdiť, že osobnosť sociálneho pracovníka sa odvíja od kvalitného vzdelania sociálneho pracovníka, jeho všestranného rozhl'adu, či integrovaného súhrnu jeho povahových črt, akými sú poctivosť, spravodlivosť, pravdovravnosť, pracovitosť a pod. (Strieženec, 2001).

Psychická pracovná záťaž

Psychická pracovná záťaž je definovaná ako „faktor, ktorý predstavuje

súhrn všetkých hodnotiteľných vplyvov práce, pracovných podmienok a pracovného prostredia pôsobiacich na kognitívne, senzorické a emocionálne procesy človeka, ktoré ho ovplyvňujú a vyvolávajú stavy zvýšeného psychického napätia a zaťaženia psychofyziologicalkých funkcií“ (Vyhláška MZSR č. 542/2007 Z. z., § 2, 1 a). V súlade s uvedeným je psychická záťaž považovaná za faktor pôsobiaci zaťažujúco na organizmus a vyžadujúci psychickú aktivitu, psychické spracovávanie a vyrovňovanie sa s požiadavkami a vplyvmi životného prostredia. Prostredím sa rozumie pracovné prostredie a spoločenské väzby, ako aj požiadavky na správanie. Psychická záťaž vzniká vtedy, keď nároky práce a prostredia sú vyššie ako psychická zdatnosť jednotlivca, jeho pracovná potencia. Vyhláška špecifikuje tri formy psychickej záťaže a to senzorickú (vyplývajúcu z požiadaviek na činnosť periférnych zmyslových orgánov a im zodpovedajúcich štruktúr centrálného nervového systému), mentálnu (vyplývajúcu z požiadaviek na spracúvanie informácií kladúcich nároky na psychické funkcie a psychické procesy, ktorými sú pozornosť, predstavivosť, pamäť, myslenie a rozhodovanie) a emocionálnu (vyplýva z požiadaviek vyvolávajúcich afektívnu odozvu. Okrem psychickej záťaže sa vo vyhláške vymedzuje aj psychosociálna záťaž,

ako faktor pôsobiaci zaťažujúco na organizmus a vyžadujúci psychickú aktivitu, psychické spracúvanie a vyrovnanie sa s požiadavkami a vplyvmi životného prostredia, ktoré vyplývajú najmä zo sociálnych procesov a spoločenských väzieb, z interakcií medzi jednotlivcami v skupine, v dave a podobne. Sociálna interakcia patrí pri hodnotení psychickej záťaže pomáhajúcich profesií k jej závažným zdrojom. Môže to byť najmä vysoká pravdepodobnosť a početnosť interpersonálnych konfliktov, keďže výkon profesionálnej činnosti spočíva v ovplyvňovaní a usmerňovaní správania druhých osôb, ktoré buď narúšajú sociálne normy správania, alebo vyžadujú zvláštny spôsob starostlivosti.

Parker (2007) charakterizuje pracovnú záťaž ako komplex fyzických a emocionálnych odpovedí, ktoré nemajú priaznivý charakter a k ich výskytu dochádza v prípade, že požiadavky práce a schopnosti, zdroje a potreby zamestnanca vzájomne nekorešpondujú. Paulík (2009) chápe pracovnú záťaž ako jednu zo zložiek životnej záťaže, ktorá vyplýva z nárokov vykonávajúcej profesie a zo vzťahov, ktoré s profesiou súvisia. Vo všeobecnosti záťaž charakterizujú nároky, ktoré z pracovnej činnosti vyplývajú spolu s podmienkami pracovného prostredia, s ktorými je jedinec v interakcii. Paulík (2009) pracovnú záťaž delí

na tieto zložky: požiadavky a podmienky dané konkrétnou pracovnou činnosťou, požiadavky na aktuálne správanie, prežívanie pracovníka v konkrétnych situáciách a požiadavky na dispozičnú výbavu pracovníka. Pracovnú záťaž vyjadrujú objektívne a kvantifikovateľné parametre, medzi ktoré patrí množstvo, zložitosť, obťažnosť a distribúcia pracovných operácií v čase. Zvýšenú pracovnú záťaž charakterizuje pracovné prostredie, ktoré ohrozuje zdravie, charakterizujú ho zlé vzťahy na pracovisku, nedostatočné či nadmerné podnety, časová tieseň, vysoká pravdepodobnosť chybných rozhodnutí v kombinácii s rizikom veľkých škôd, kontrola obmedzujúca samostatnosť v rozhodovaní či brániaca plnému využitiu schopností jedinca. Negatívne na pracovníka pôsobí a zvýšenú záťaž spôsobuje aj nedostatok informácií potrebných k rozhodovaniu, nedostatočné ohodnotenie práce, nedostatok podpory, pocit neistoty sprevádzajúci možnú stratu zamestnania, vysoká zodpovednosť, malá pravdepodobnosť osobného rozvoja a povýšenia. Veľkosť prežívanej záťaže závisí od veľkosti rozporu medzi súhrnom požiadaviek z vonkajšieho prostredia a kapacitou jedinca sa s tými požiadavkami vyrovnáť.

Syndróm vyhorenia v pomáhajúcich profesiách

V literatúre sa o syndróme vyhorenia v pomáhajúcich profesiách hovorí ako o sklamaných nádejach, vyprchanej nekonečnej obetavosti ľudí v sociálnych povolaniach, ktorých ideály a pripravenosť pomáhať ostatným sa premenila v odcudzenie či ľahostajnosť voči osudom klientov. V súčasnej dobe je syndróm vyhorenia vnímaný ako všeobecne známy fenomén a laikmi je označovaný ako choroba z pracovného preťaženia. Syndróm vyhorenia je psychologický a sociálny pojem a vyskytuje sa predovšetkým v pomáhajúcich profesiách, medzi ktoré zaradíme aj sociálnych pracovníkov či zamestnancov v zariadeniach sociálnych služieb. Viacerí autori uvádzajú ako dôvod, prečo sa definícia pojmu vymedzuje práve na pomáhajúce profesie. Dôvod vidia vo veľkom tlaku, ktorý je príznačný pre ich každodennú prácu (Edelwich, Brodsky, 1980). Pojem vyhorenie sa najskôr používal iba v súvislostiach s pracovným prostredím, v ktorom sa veľmi intenzívne poskytovala starostlivosť v akútnych krízových situáciách a v pomere k počtu klientov bolo málo pomáhajúcich. Pracovníci veľmi rýchlo podľahli istej emocionálnej únave, stratili záujem o svoju prácu a pocítili, že vo vzťahu k svojim klientom necítia uspokojenie. Dôsledky sa

prejavili v samovražednom konaní, bolesťami hlavy a poruchami trávenia, zvýšenou konzumáciou tabaku, problémami v rodinnom živote a pod. (Maroon, 2012).

Sociálni pracovníci prichádzajú denne do styku s klientmi, ktorí sa ocitli v nepriaznivom životnom období a hľadajú z neho východisko. Klientov pribúda, zvyšujú sa požiadavky na profesionálny pracovný výkon pomáhajúceho. Zároveň sú pracovníci zaťažení neúmernou administratívnou činnosťou. Sociálni pracovníci pracujúci v zariadeniach sociálnych služieb sú ohrození vo zvýšenej miere zase rizikami psychickej a fyzickej záťaže. Okamžite musia reagovať na zmenu správania alebo zmenu zdravotného stavu klienta. Robia výkony, ktoré sú niekedy nepríjemné, stretávajú sa s utrápenými, depresívnymi, negatívne naladenými klientami. Sociálni pracovníci sa cítia vyčerpaní, strácajú energiu, pracovná výkonnosť sa u nich znižuje, dostávajú sa do štádia, ktoré by sme mohli nazvať syndrómom vyhorenia. Profesia je charakteristická vysokými nárokmi na výkon, bez možnosti oddychu. Výkon takejto práce býva spojený s veľkou zodpovednosťou a nasadením, niekedy s pociťovaním "poslania" profesie. Podľa definície O. Matouška (Matoušek, 2013, s. 213): „Sociálni pracovníci pomáhajú jednotlivcom, rodinám, skupinám i

komunitám dosiahnuť alebo navrátiť spôsobilosť k sociálnemu uplatneniu. Okrem toho pomáhajú vytvárať pre ich uplatnenie priaznivé spoločenské podmienky. Sociálna práca je hlavným prístupom pri poskytovaní sociálnej pomoci“.

Podľa viacerých autorov sa syndróm vyhorenia najčastejšie vymedzuje ako subjektívne prežívanie telesného, citového a duševného vyčerpania. Objavuje sa predovšetkým u pomáhajúcich ľudí ako sú sociálni pracovníci pomáhajúci v rôznych sociálnych zariadeniach ale aj u tých, ktorí pracujú v inštitúciách. Charakteristickým znakom pomáhajúcich profesií je, že zamestnanci pracujú s vysokým osobným a emocionálnym nasadením a dostáva sa im málo uznania alebo ich výsledky sú málo uspokojivé v porovnaní s vynakladaným úsilím. Zároveň sú dlhodobo vystavovaní bezprostrednému kontaktu s ľuďmi. Syndróm vyhorenia je konečným štádiom procesu, keď sa človek dlhodobo a intenzívne zaoberá situáciami, ktoré sú pre neho emocionálne veľmi náročné (Silva De PV, Hewage CG, 2009).

Matoušek v Slovníku sociálnej práce (Matoušek; 2003, s. 263), syndróm vyhorenia definuje nasledovne: „Syndróm vyhorenia je súbor príznakov vyskytujúcich sa u pracovníkov pomáhajúcich profesií a je odvodzovaný z dlhodobej nekompenzovanej

záťaže, ktorú prináša práca s ľuďmi. Tento stav psychického i celkového vyčerpania sprevádzajú pocity beznádeje, obáv i zlosti. Pracovná motivácia klesá, výkon sa zhoršuje a klesá sebavedomie. Správanie sa ku klientom je poznačené odstupom, dôrazom na pravidlá a disciplínu, na formálnu stránku, na racionalitu a objavujú sa aj odmietavé alebo negatívne postoje“.

Supervízia v sociálnej práci

Zákom č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov vstupuje supervízia v oblastiach sociálnej práce do slovenského legislatívneho systému. Týmto spôsobom získava profesionalizácia pomáhajúcich profesií značný náskok pred ostatnými krajinami strednej Európy. Kontinuálne sa začína diskusia o mieste a význame supervízie ako metódy, ktorá vyúsťuje zakomponovaním tejto problematiky aj do Zákona 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. Záujem o supervíziu, ako aj o jej výkon v posledných piatich rokoch výrazne stúpol. Táto skutočnosť iniciovala k výkonu prvej sondáže medzi supervízormi v sociálnej práci na Slovensku. Kompetentné zásahy prostredníctvom

sociálnej práce si vyžadujú v súčasnosti vytvorenie takmer rovnoprávného postavenia medzi sociálnym pracovníkom a klientom. Úlohou sociálneho pracovníka je v tomto prípade klientovi pomáhať, podporovať ho a sprevádzať. Táto interakcia si vyžaduje potom nevyhnutné vedomosti a zručnosti, ktoré získa sociálny pracovník prostredníctvom pregraduálnej – vysokoškolskej prípravy, alebo prostredníctvom ďalšieho vzdelávania, ako aj vlastnými skúsenosťami z odbornej praxe. Jednou z možností, ako zvyšovať profesionálnu kompetenciu pri práci s klientom je aj supervízna skúsenosť.

Podľa Scherpnera (1999) supervízia zaručuje zvyšovanie profesionálnej kompetencie sociálnych pracovníkov, chráni klienta pred nekompetentnými intervenciami poradcu, vedie k rozširovaniu možností a alternatív pri riešení problémov klienta a ku korigovaniu neefektívnych postupov. Je súčasne prevenciou syndrómu vyhorenia, ktorý sa u sociálnych pracovníkov prejavuje menšou citlivosťou ku klientom, formálnym prístupom, nezaujmom, snahou čo najskôr ukončiť prácu s klientom. Viacerí odborníci v oblasti sociálnej práce sa zhodujú na tom, že supervidovanie práce sociálneho pracovníka by malo byť neoddeliteľnou súčasťou jeho výcviku a vzdelávania a jedným zo základných stavebných kameňov

sociálneho poradenského systému. Môžeme bez obáv tvrdiť, že supervízia vytvára priestor pre rozvíjanie vzťahu ku klientom tým, že rozširuje vedomosti sociálneho pracovníka, ktorý touto cestou zvyšuje vlastné profesionálne schopnosti a zručnosti, pričom prehľbuje aj vlastné sebazpoznanie. S potrebou využitia supervízie sa stretávame takmer vo všetkých pomáhajúcich profesiách, na druhej strane je pravdou, že zďaleka nie vždy a všade tomu tak v skutočnosti aj je. Supervízia v sociálnej práci je medzi odbornou verejnosťou v prostredí sociálnej praxe novým fenoménom, agansom skvalitňovania sociálnej práce, ktorý postupne preniká do myslenia sociálnych pracovníkov a postupne aj vplyvom priaznivej legislatívy medzi vedúcich zamestnancov jednotlivých organizácií sociálnych subjektov. Je pravdou, že niektoré subjekty nie sú na nové prvky v svojej práci pripravené z dôvodu obáv z kontroly, prípadne iných nevedomostí (najmä tí, ktorí nemajú skúsenosť so sociálnou prácou a manažovaním subjektov sociálnej práce) a výkonu supervízie sa bránia, prípadne ju rôznymi spôsobmi kamuflujú. V prospech uplatnenia supervízie v sociálnej praxi pôsobí podľa Schavela (2004) niekoľko nasledovných činiteľov ako sú napríklad:

- vzdelávanie supervízorov v sociálnej práci,

- legislatívne prostredie,
- informovanosť a odborné vedomosti z oblasti supervízie v sociálnej práci zo strany sociálnych pracovníkov – najmä absolventov sociálnej práce,
- profilovanie teórie supervízie v sociálnej práci,
- publikačné aktivity v oblasti supervízie v sociálnej práci,
- motivácia sociálnych pracovníkov predchádzať syndrómu vyhorenia a snaha o skvalitňovanie svojej odbornej činnosti v prospech klienta.

Supervízia predstavuje jednu z foriem poradenstva v kontexte organizácie. Zaoberá sa konkrétnymi témami všedného pracovného dňa zamestnancov, otázkami spolupráce medzi jednotlivcami v rôznych rolách, funkciách, či hierarchických stupňoch. Pomáha vytvoriť odstup, odbúrať “slepé miesta“ v náročných situáciách. Supervízia má potenciál optimalizovať pracovnú atmosféru, zefektívňovať organizáciu práce, ako aj zlepšovať špecifické kompetencie jednotlivých nositeľov rolí. Cieľom supervízie je komplexná profesionálna pomoc pre príslušníkov rôznych profesijných odborov, ktorá umožňuje reflektovať konanie pracovníkov a rozlíšiť užitočné a neužitočné postupy (Matoušek, 2005).

Cieľom pomáhajúcich profesií je pomoc iným ľuďom, riešenie ich problémov a získavanie nových poznatkov o podmienkach a spôsobe života tak, aby pomoc mohla byť čo najúčinnnejšia (Hartl, Hartlová, 2000). Dominantným obsahom pomáhajúcich profesií sú špecifické interpersonálne zamerané aktivity. Súčasťou výkonu pomáhajúcich profesií je každodenný kontakt s ľuďmi, ktorým sa treba naplno venovať. Pomáhanie je náročný proces. Klient je slabý a odkázaný na pomocníka. Pomocník dáva a je silný (Schmidbauer, 2008).

Osobnosť pracovníka v pomáhajúcej profesii je hlavným nástrojom pri výkone práce a pomoci ostatným ľuďom. Pomáhajúci pracovníci by preto mali disponovať vysokou mierou osobnej integrity, emocionálnej stability, žiadateľnou úrovňou kongruencie, emocionálnej angažovanosti, ako aj schopnosti prijímať klientov v ich inakosti. Mnohé z uvedených osobnostných kvalít sú zásadné a vytvárajú profil pomáhajúcich pracovníkov (Gallová, 2014). Je preto dôležité, aby si zamestnanci v pomáhajúcich profesiách uvedomovali nielen vnútorné stránky motívov pomáhať, ale aby tiež disponovali žiaducimi kompetenciami nevyhnutnými k efektívnej interakcii s druhými.

Jednou z najčastejšie využívaných foriem rozvoja v sociálnej oblasti je supervízia. Supervízia predstavuje dôležitú súčasť v profesijnom živote pomáhajúcich pracovníkov. Ak sa pomáhajúci pracovníci zúčastňujú supervízie hodnotia vlastnú profesionálnu aktivitu a overujú si zvolené postupy v práci s klientmi. Supervízia tak naplňa etickú dimenziu, ktorou je opatrenie proti zneužívaniu klienta. Supervízor podporuje profesionálny vývoj pomáhajúceho pracovníka spôsobom, aby bol schopný poskytnúť čo najlepšiu službu klientovi. Úlohou supervízie je preto rozvinúť odborné kvality supervidovaného, rozvíjať jeho úsudok a kompetencie vzťahujúce sa k jeho profesionálnej role. V dôsledku toho by mal byť pomáhajúci pracovník schopný povzbudzovať a aktivovať klientov (Carrol, Tholstrupová, 2004) a súčasne im garantovať etickú profesionálnu prax.

Záver

Najzávažnejším typom záťaže pracovníkov pomáhajúcich profesií je psychická záťaž, ktorá výrazne ovplyvňuje emocionálnu a sociálnu oblasť. Z toho dôvodu je dôležité uplatňovať preventívne opatrenia súvisiace so syndrómom vyhorenia. Využitie supervízie v sociálnej praxi sa stalo nevyhnutnou súčasťou skvalitňovania výkonu odborných činností

profesionálov v sociálnej oblasti. Ak chcú sociálni pracovníci rozvíjať svoje odborné znalosti a zvládnuť svoju náročnú profesiu, nadmernú pracovnú psychickú záťaž a stres, pravidelná a kvalitná supervízie je neoddeliteľnou súčasťou ich práce. Ochranu zamestnancov pred nadmernou pracovnou psychickou záťažou zabezpečuje aj platná legislatíva.

Zoznam bibliografických odkazov

- [1] CARROLL, M., & THOLSTRUPOVÁ, M. (2004). Integrativní přístupy k supervizi. Praha: Triton. 280 s. ISBN 80-7254-582-5.
- [2] EDELWICH, J. - BRODSKY, A. 1980. Burnout: Stages of disillusionment in the helping professionals, New York: Human Science Press.
- [3] GALLOVÁ, I. (2014). Prosociálnosť a osobnosť študentov vysokých škôl (Diplomová práca). Bratislava: FP Paneurópska vysoká škola.
- [4] HARTL, P. a HARTLOVÁ H.. *Psychologický slovník [Portál, 2000]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000. 774 s. ISBN 80-7178-303-X.
- [5] MAROON, I. 2012. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků. Praha: Portál. 2012, ISBN 978-80-262-0180-9.
- [6] MATOUŠEK, O. 2003. Slovník sociální práce. 1. vydanie. Praha: Portál. 288 s. ISBN 078-80-7178-549-1.

- [7] MATOUŠEK, O. et al. 2005. Sociální práce v praxi. Praha : Portál, 352 s. ISBN 807367002X
- [8] MATOUŠEK, O. et al. 2013. Metody a řízení sociální práce 3. vydání. Praha : Portál, 400 s. ISBN 8026202139
- [9] MÁTEL, A. a kol. 2010. *Etika sociálnej práce*. Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety, 2010. 183 s. ISBN 978-80-89271-85-6.
- [10] PARKER, H. (2007). Stress Management. Delhi: Global Media.
- [11] PARROTT, L. 2010. Values and Ethics in Social Work Practice. Ed. Exeter : Learning Matters Ltd., 173 s. ISBN 978-1-84445-370-2.
- [12] PAULÍK, K. (2009). Moderátory a mediátory zátěžové odolnosti. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta. 238 s. ISBN 807368635X
- [13] SCHAVEL, M. 2004. Sociálne poradenstvo a supervízia v sociálnej práci. Bratislava :
- [14] SCHERPNER, M. 1999. Princípy agogického konania. Frankfurt nad Mohanom : Nemecký spolok pre súkromnú a verejnú starostlivosť, 1999.
- [15] SCHMIDBAUER, W. (2008). Syndróm pomocníka. Praha : Portál., 240 s. ISBN 8073673697
- [16] SILVA DE PV, HEWAGE CG, FONSEKA P. 2009. Burnout: an emerging occupational health problem. Galle Medical Journal. 14(1):52–55.
- [17] STRIEŽENEC, Š. 2001. Úvod do sociálnej práce. Trnava : Tripsoft, 197 s. ISBN 8096829467
- [18] TOKÁROVÁ, A. et al. 2003. Sociálna práca: kapitoly z dejín teórie a metodiky sociálnej práce. Prešov : Akcent Print, 573 s. ISBN 9788096941988
- [19] ÚLEHLA, I. 2005. Umění pomáhat. Praha : SLON, 128 s. ISBN 8086429369
- [20] Vyhláška Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky 542/2007 zo 16. augusta 2007 o podrobnostiach o ochrane zdravia pred fyzickou záťažou pri práci, psychickou pracovnou záťažou a senzorickou záťažou pri práci. Zbierka zákonov č. 542/2007, čiastka 227.
- [21] Zákon č. 305/2005 Z.z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- [22] Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení nasledujúcich predpisov.
-
- Kontakt na autora:**
- Meno, priezvisko a tituly autora: Monika Kolcunová, Mgr.
- Názov pracoviska: Implementačná agentúra MPSVR SR

Adresa pracoviska: Nevädzová 5, 814 55

Bratislava

Kontaktná adresa autora (ak sa odlišuje od
adresy pracoviska): Kružlov 188, 086 04

Kružlov

Kontaktný e-mail:

monika.kolcunova188@gmail.com

Odborný profil autora:

Som absolventkou Vysokej školy zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave v odbore sociálna práca. Momentálne pôsobím v Implementačnej agentúre MPSVR SR ako regionálna koordinátorka terénnej sociálnej práce. Mojou hlavnou úlohou je metodicky viesť, usmerňovať podporovať tímy terénnych sociálnych pracovníkov a terénnych pracovníkov pri výkone práce. V téme sociálne vylúčených a marginalizovaných rómskych komunít pôsobím od roku 2007.