



MINISTERSTVO
PRÁCE, SOCIÁLNYCH
VECÍ A RODINY
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Manuál pre zamestnancov a psychologov v zariadeniach sociálnych služieb

Úvod

Tento manuál vznikol na základe iniciatívy Odboru krízového manažmentu a bezpečnosti MPSVaR SR so psychológmi v zariadeniach sociálnych služieb (ďalej len ZSS) počas trvania pandémie.

Manuál je určený pre :

1. zamestnancov ZSS alebo kohokoľvek, kto môže prispieť k správne fungovaniu ZSS počas a po krízovej situácii. Tento manuál má slúžiť ako zdroj a pomôcka pri ťažkých krízových situáciách v ZSS. Manuál pre zamestnancov obsahuje teoretické a praktické informácie ku trom najčastejším problémom, ako je úzkosť, burn out syndróm a agresivita, ktoré postihujú zamestnancov ZSS počas trvania pandémie.
2. psychológov, pri práci s klientmi. V manuáli je popísaný postup, ako sa pracuje s klientmi v ZSS. Veľký dôraz sa v tomto manuáli kladie na skrining, ktorým sa zisťujú osobnostné predpoklady klienta. Využívané sú psychologické testy, dotazníky, rozhovory, ktorými sa zisťujú úrovne osobnostných, výkonových a ďalších podstatných charakteristík klienta.

V manuáli sú popísané aj niektoré techniky, ktoré sa využívajú pri práci s klientmi v ZSS.

Cieľom manuálu je poskytnúť zamestnancom ZSS a psychológom praktické rady, ponúknuť im rôzne osvedčené nástroje pre zlepšenie psychického stavu zamestnancov, ako aj klientov počas pandémie.



Manuál pre zamestnancov v ZSS

ÚZKOSŤ

Prvým najčastejším problémom u zamestnancov pracujúcich v ZSS počas pandémie je úzkosť. Je to nepríjemný emočný stav s telesnými príznakmi, ktorého príčiny nie je možné presnejšie definovať. Intenzita úzkosti je rôzna. Prechádza od mierneho nepokoja až po stav paniky. Extrémna úzkosť či nervozita vyúsťujú do zhoršenia výkonu tak v zamestnaní ako aj v domácnosti. Slabý výkon zase zintenzívni budúce strachy a obavy zo zlyhania. Úzkosť môže zastaviť postup v kariére, spôsobiť nepochopenie v medziľudských vzťahoch. Úzkostní ľudia majú sklony podceňovať sa, nedôverovať si, že prekonajú prekážky. Naopak, schopnosti a úroveň pohody iných nadhodnocujú. Strácajú sebavedomie a nakoniec rezignujú.

Najčastejšie príznaky úzkostných porúch:

Psychické príznaky ako sú napríklad strach, nervozita, výbušnosť, vnútorný nepokoj a neschopnosť uvoľniť sa, pocit ohrozenia, nadmerná bdelosť, nespavosť, ťažkosti s koncentráciou a pamäťou.

Telesné príznaky ako sú napríklad závraty, pocity mravčenia, trpnutia, elektriny či znecitlivenia v končatinách alebo iných častiach tela, bolesti chrbta, bolesti hlavy, sucho v ústach, triaška, chvenie, napätie v celom tele alebo vo svaloch, pocit hrče v hrdle, problémy s prehĺtaním, búšenie srdca, zrýchlený pulz, pocit nedostatku vzduchu, plytké, povrchné dýchanie, chvenie, nepríjemné pocity v žalúdku alebo bruchu, nevoľnosť, pocity na vracanie, hnačka, únava a vyčerpanosť, návaly tepla a chladu, potenie, studené alebo spätené ruky...

Zapamätajte si a aplikujte tieto rady:

- Využívajte efektívne copingové stratégie (stratégie na zvládanie stresu):
 - Využite sociálnu podporu, pomáhajte si s kolegami navzájom, buďte v kontakte s rodinou, priateľmi.
 - Imaginácia – predstavte si obdobie „po“. Táto situácia je len dočasná, naplánujte si aktivity po jej skončení.
 - Vytvorte si rutinu – napr. ráno: krátke cvičenie, modlitba/meditácia, pravidelné stravovanie.
 - Buďte proaktívny, tvorivý.
 - Čo Vám pomohlo v minulosti zvládnuť ťažkú situáciu? Môžete túto stratégiu použiť teraz?
 - Viera v Boha, seba samého, v schopnosť organizácie zvládnuť túto situáciu.
 - Informovanosť znižuje úzkosť. Zistite si: Čo je teraz Vašou úlohou, ako postupovať v rôznych prípadoch? Rozlišujte, čo môžete urobiť, zmeniť a čo už nie je pod Vašou kontrolou.
 - Relaxujte – praktizujte vedomé vnímanie, správne dýchanie, strečing, jednoduché cvičenie ...
- Skúste si navodiť upokojujúce myšlienky, sústreďte sa na niečo príjemné (Např. myslite na niečo pozitívne, vytvorte si formulku. Keď budete pociťovať negatívne pocity, okamžite si začinite hovoriť pozitívnu formulku.)



- Večer si spravte rekapituláciu dňa (Čo ste urobili dobre, zle, čo by ste mali zmeniť na reakciách. Nejde všetko naraz zmeniť. Postupne potrebujete zmeniť svoje emócie od negatívnych k pozitívnym).
- Sústreďte sa na prítomnosť (tu a teraz), nemyslite na to, čo bolo v minulosti a čo bude v budúcnosti. Uvedomujte si prítomný okamih.
- Normalizujte svoje pocity- Pocity, ktoré cítite, sú v tejto situácii normálne. Hovorte o nich. Stres, napätie a úzkosť sú normálnou reakciou na nenormálnu záťaž. Nie sú prejavom slabosti alebo neschopnosti robiť svoju prácu. Dbajte na svoje zdravie, nebojte sa požiadať o pomoc, keď ju budete potrebovať.
- Pripomeňte si dôležitosť a zmysel svojej práce - buďte láskavý k sebe aj k iným.
- Oddýchnite si od médií a správ- Zahltie negatívnymi informáciami zvyšuje úzkosť, beznádej. Sledujte len overené zdroje, nie konšpiračné weby. Aj v práci sa snažte šíriť pozitívne informácie.
- Rýchla pomoc v mobile- Užitočné aplikácie na stiahnutie do mobilu:
 - Nepanicárte (aplikácia užitočná pri prežívaní úzkosti, paniky, depresie... Obsahuje zoznam kontaktov pomoci)
 - Dychové cvičenia (aplikácia vedie k správne dýchaniu).

Relaxácia

Relaxácia pomáha zlepšovať sústredenie, pamäť, navodzuje pocit pokoja, istoty a sebadôvery. Znižuje úroveň úzkosti, napätia, naučených obáv a neistoty. Pomáha znižovať trému, podporuje odvalu a odhodlanie. Pozitívne ovplyvňuje rozvoj osobnosti, trpezlivosť, vyrovnanosť tým, že pomáha človeku spojiť sa so sebou, so svojimi potrebami, túžbami a zdrojmi...

Je dôležité, aby si každý našiel svoj spôsob, miesto a čas na relaxáciu. Pravidelné relaxácie sú dôležité najmä u ľudí, ktorí sú sociálni (sociálni pracovníci, psychológovia, ošetrovatelia...). Ľudia, ktorí nevedia pomôcť sebe, ťažko môžu pomôcť druhým. Relaxácia je prospešná každému človeku bez výnimky a mala by patriť k základnej psychohygiene. **Relaxačné techniky nadobúdajú zvláštny význam v záťažových situáciách, ktoré sa nedajú riešiť, a je potrebné ich vydržať a prežiť.**

Pravidelné relaxovanie by malo tvoriť trvalú súčasť života ľudí. **Keď máte pocit, že je toho v živote na vás veľa, že nestíhate, zastavte sa na päť minút a urobte si relaxáciu s uistením, že všetko pôjde, zvládnete to ako vždy a že ste úžasný/á.**

Tento manuál ponúka aj pár príkladov ako efektívne relaxovať:

Relaxácia dýchania: Sústreďte sa na správne dýchanie. Zhlboka sa nadýchnite až do brucha. Všimajte si, ako sa dvíha brucho. Hlboký nádych a dlhý výdych. Aký je vzduch, ktorý vdychujete? Je studený. Aký je vzduch, ktorý vydychujete? Je teplý. Nádych. Výdych. Predstavte si lyžiarsky svah. Spolu nádychom ide lyžiar v predstave smerom hore, s hlbokým, dlhším trvajúcim výdychom dole svahom. Relaxáciu môžete podporiť zapojením pohybov rúk.

Relaxácia vnímania : Sadnite si tak, aby sa telo dokázalo uvoľniť. Zapojte všetky svoje zmysly, čím prehĺbite svoje vnímanie a uvoľnite napätie. Vnímate svet okolo seba: 5 vecí, ktoré vidíte zrakom, 4 veci, ktoré počujete sluchom, 3 veci, ktoré cítite hmatom, 2 veci, ktoré cítite čuchom, 1 vec, ktorú cítite chuťou.

Odbúranie napätia: Predstavte si skriňu so zásuvkami. Táto skriňa je dostatočne veľká na to, aby ste do nej mohli odložiť všetky obavy, negatívne myšlienky a katastrofické scenáre,



ktoré Vás paralizujú v práci. Vždy, keď takáto myšlienka ku Vám príde, predstavte si, ako otvárate zásuvku a myšlienku tam odkladáte. Ak budete chcieť, k myšlienke sa môžete vrátiť neskôr a spracovať ju, alebo ju tam už necháte. Vaša myseľ je teraz čistá, môžete pokračovať v práci a plne sa sústrediť.

SYNDRÓM VYHORENIA

Druhým najčastejším problémom u zamestnancov pracujúcich v ZSS je syndróm vyhorenia. Je to dôsledok pracovného preťaženia a neschopnosti regenerovať sily. Kľúčovou zložkou syndrómu vyhorenia je emočné a kognitívne vyčerpanie a celková únava organizmu. Zamestnania, ktoré sú charakteristické vysokou pracovnou náročnosťou, intenzívnym kontaktom s ľuďmi a často neadekvátnym ohodnotením sú náchylnejšie na syndróm vyhorenia. Sú to napríklad opatrovatelky, zdravotné sestry, psychológovia, sociálni pracovníci, lekári....

Príznaky syndrómu vyhorenia:

Hlavné príznaky syndrómu vyhorenia podľa Kebzu a Šolcovej (2003) sú na rôznych úrovniach:

Na psychickej úrovni - dominuje pocit, že dlhé a namáhavé úsilie o niečo, čo trvá nadmerne dlho a efektivita tohto snaženia je v porovnaní s vynaloženou námahou nepatrná. Výrazný je pocit celkového, najmä duševného vyčerpania. S výrazným poklesom až stratou motivácie, dochádza k utlmeniu celkovej aktivity. Prevažuje depresívna nálada, pocity smútku, frustrácie, beznádeje a sebaľútosť. Intenzívny prežitok nedostatku uznania, strata záujmu o témy súvisiace s profesiou, často tiež negatívne hodnotenie inštitúcie, v ktorej človek doposiaľ pracoval. Negatívne správanie vo vzťahu k osobám, s ktorými človek dochádza v práci do kontaktu, či používanie stereotypných a rutinných postupov.

Na fyzickej úrovni – je stav celkovej únavy organizmu, apatie, rýchla unaviteľnosť, bolesti srdca, zažívacie a dýchacie problémy, bolesti hlavy, poruchy krvného tlaku, poruchy spánku, bolesti svalov, zvýšené riziko vzniku závislostí všetkého druhu.

Na úrovni sociálnych vzťahov – je celkový útlm sociability. Nezaujem o hodnotenie zo strany druhých osôb, tendencia redukovať kontakt s klientmi, často aj s kolegami a všetkými osobami, ktoré majú vzťah k profesii. Nízka empatia, postupné narastanie konfliktov, v dôsledku nezaujmu, ľahostajnosti a sociálnej apatie vo vzťahu k okoliu a pod.

Ako sa prejavuje syndróm vyhorenia:

Syndróm vyhorenia sa najrýchlejšie na sebe dá všimnúť na základe nasledujúcich signálov (Loder):

- Necítite nadšenie v práci
- Všetko vidíte čierne
- Neviete sa sústrediť na jedlo
- Trpíte nespavosťou
- Trpíte nedostatkom času
- Ste stále unavení
- Neustále kritizujete sami seba
- Prejavujú sa príznaky ochorenia



Tým, že syndróm vyhorenia sa rozvíja postupne a dopracovanie sa ku konečnému štádiu trvá aj niekoľko mesiacov či rokov, dôležité je rozpoznať príznaky začínajúceho sa syndrómu vyhorenia, v čo najskoršom štádiu.

Ako predchádzať syndrómu vyhorenia:

- majte sociálnu oporu (kolegyňa, partner...). Blízkosť dôvernej osoby, ktorá poradí, prípadne ponúkne úprimnú spätnú väzbu (je to veľmi dôležité)
- pestujte si priateľské vzťahy na pracovisku (ku každému pristupujte s úctou)
- smejte sa (ukazuje sa, že u ľudí, ktorí sa nesmejú, je vyššia pravdepodobnosť prepuknutia syndrómu vyhorenia s oveľa vyššou intenzitou)
- relaxujte (pravidelne si urobte čas na cvičenie, počúvanie príjemnej hudby, prechádzky v prírode...)
- znížte príliš vysoké nároky na svoju osobu
- naučte sa hovoriť NIE (Mali by ste sa správať asertívne a venovať sa svojim stanoveným prioritám. Nepodávať neustále pomocnú ruku s tým, že vlastné povinnosti odkladáme na neskôr)
- vyjadrujte svoje pocity úprimne a otvorene. Dôležité je vedieť vyjadriť nesúhlas, nedusiť negatívne emócie v sebe. Nedat' sa vťahnuť do niečoho, s čím vnútorne nesúhlasíte.
- naučte sa riešiť a zvládať konflikty, skúste byť asertívni
- pestujte si záujmy, robte niečo len pre potešenie (napr. záhradkárstvo...)
- neustále sa vzdelávajte (berte náročné pracovné úlohy ako výzvy, buďte otvorený novým možnostiam a skúsenostiam)
- doprajte si dovolenku
- ujasnite si priority (Vhodné je vypracovať si časový plán a nezabúdajte na oddychové prestávky. Práca nie je všetko - každý je nahraditeľný. Dôležité je vážiť si svoj čas a zbytočne neplytvat' energiou.)
- využite čas na prehodnotenie predchádzajúceho života a nájdite rovnováhu medzi prácou a oddychom
- eliminujte negatívne myslenie (Nestrácať čas zaoberaním sa tým, čo sa nepodarilo. Myslite na dosiahnuté úspechy a vychutnávajte to, čo má hodnotu.)
- pracujte na zvyšovaní sebadôvery. Neustále sebavzdelávanie je v tomto smere nápomocné.
- pracujte na rozvahe. Aj negatívne skúsenosti posúvajú vpred a mnohému naučia. Podstatné je vedieť si uvedomiť, ako sa v záťažových situáciách správame a postupne sa snažiť naučiť reagovať efektívnejšie.

AGRESIVITA

Tretím najčastejším problémom u zamestnancov pracujúcich v ZSS je agresivita.

Agresivita je dispozícia k agresívnemu správaniu. Tento pojem znamená útočnosť, postoj, uplatňovať silu prejavujúcu sa deštručnými činmi voči osobe, skupine osôb alebo predmetom.



Agresia sa označuje ako čin, činnosť, ktorá vedie k poškodeniu alebo zníženiu nejakej hodnoty.

Cieľom agresie je zastrašiť druhého, zmocniť sa objektu alebo ho odstrániť a získať nejaké výhody.

Príčiny agresivity:

Podľa mnohých psychológov je človek agresívny preto, lebo sa naučil, že sa to oplatí, že pomocou agresie sa dajú dosiahnuť ciele, ktoré by sa za normálnych okolností nedali dosiahnuť. Agresívne sklony sa u človeka vytvárajú už v prvých rokoch jeho života.

Tri základné príčiny agresie:

- dedičnosť
- úraz mozgu, ochorenie
- učenie

Druhy agresívneho správania:

- mentálne (predstavy)
- verbálne (nadávky)
- neverbálne (mimika, gestá)
- grafické (kresby)
- hostilné

K prejavom agresivity tiež patria šikanovanie, bolesť a hrozba z bolesti, týranie.

Základné rozdelenie agresie :

- altruistická agresia je zameraná na obranu iných,
- hostilná agresia je zameraná na známou príčinu frustrácie bez ohľadu na to, či ide o človeka, zviera alebo predmet,
- sociálna agresia sa prejavuje bezdôvodnou a neopodstatnenou kritikou všetkých aktivít osoby, ktorá je domnelou alebo skutočnou príčinou frustrácie,
- verbálna agresia je preformovaná do nadávok, vyhrážok, osočovania a ironizovania každého aktu voči domnelej alebo skutočnej osobe, ktorá bola alebo mohla byť príčinou frustrácie. (Heretik, 1999)

Tipy na zvládanie agresie zamestnanca:

- uvedomte si svoje varovné signály ("motýle" v žalúdku, potenie rúk, tráviace problémy, rýchlejšie dýchanie, problém so sústredením, podráždenosť...)
- upokojte sám seba (zamerajte sa na fyzické vnímanie seba, zhlboka dýčajte, cvičte, používajte svoje zmysly, vizualizujte pozitívne myšlienky, masírujte oblasti napätia, pomaly počítajte do desať,)
- uvedomte si situáciu (Je táto vec naozaj dôležitá? Je moja reakcia primeraná? Môžem s tým niečo urobiť? Chcem do toho investovať svoj čas?...)
- nájdite zdravší spôsob, ako vyjadriť svoj hnev (Keď komunikujete s rešpektom a efektívne, hnev môže byť dobrým zdrojom energie a inšpirácie pre zmenu)



- neriešate veci za horúca (ak sa zdá, že agresia nie je pod kontrolou, odíďte z miestnosti až kým sa neupokojíte. Prechádzka, počúvanie hudby ... by mali pomôcť)
- zmeňte konflikt na príležitosť

Jedným z najúčinnějších a najefektívnejších nástrojov podpory a pomoci odborným pracovníkom k profesionálnemu rastu je supervízia. Supervízia na Slovensku patrí k dôležitým štandardom kvality sociálnych služieb.

Supervízia - je metódou kontinuálneho rozvoja profesionálnych spôsobilostí odborného pracovníka v sociálnych službách. Spôsobilosti, ktoré pracovník získava za pomoci kvalifikovaného supervízora prostredníctvom reflexie, podpory supervíznych metód a techník, ho chránia nie len pred samotným syndrómom vyhorenia, agresiou a úzkosťou, ale aj pred jeho celkovým fyzickým a aj psychickým vyčerpaním. Supervízia pomáha pozerat' sa na profesijnú činnosť z inej perspektívy, k zamysleniu sa, sebareflexii a nadobúdaniu nadhľadu nad činnosťou pracovníka.

Hlavné ciele supervízie:

- overenie správnosti postupov pri práci s klientom, skupinou
- rozširovanie možností práce s určitým prípadom
- korigovanie neefektívnych postupov
- učenie sa a zbieranie skúseností
- hľadanie a nachádzanie možností a spôsobov ako pracovať s klientom v jeho najlepšom záujme



Manuál pre prácu psychológa s klientom v ZSS

Kroky, ktoré by mali psychológovia aplikovať pri práci s klientmi v ZSS :

- Ak je to možné, na začiatku je potrebné urobiť skríning klienta. (vid' nižšie)
- Po skríningu by ste mali vedieť, v akej oblasti by bolo nutné s klientom pracovať. (zlepšenie kognitívnych funkcií, empatie, ...)
- Nastaviť mu plán psychologických činností.
- Po čase je nutné zhodnotiť psychologicky stav klienta.
- Ak sa jeho stav zlepšuje, pokračovať v práci s klientom.
- Ak sa zhoršuje jeho stav, odporučiť ho ku psychiatrovi alebo ku klinickému psychológovi.

Odporúčané skríningové vyšetrenia, škály a dotazníky sú:

- Kognitívne funkcie:
MoCA test, MMSE
- Zrakovo – priestorové schopnosti:
Test hodín
- Aktivity bežného života:
Test bežných denných činností (ADL), Test inštrumentálnych činností (IADL)
- Depresia:
BDI II, BDI- 6, PHQ-9
- Úzkosť:
GAD-7
- Sebahodnotenie:
Rosenbergova škála sebahodnotenia

Na základe výsledkov skríningu sa pracuje s klientom formu individuálnou a/alebo skupinovú.

Individuálna forma práce s klientom

V rámci individuálnej práce s klientom v ZSS využívajú psychológovia psychologické metódy, ktoré vytvárajú podmienky pre docelenie najlepšej adaptácie a samostatnosti klientov. Podporujú rozvoj ich individuality. Zlepšujú alebo stabilizujú ich kognitívne schopnosti. Zabezpečujú pocit bezpečia a spokojnosti. Podporujú pozitívne emócie a zabraňujú vytvorenia neadekvátneho správania.

Medzi klientom a psychológom by mal vzniknúť vzťah dôvery, v ktorom klient môže vyjadriť svoje ťažkosti a problémy, túžby a ciele, hľadať riešenie a poznávať postupne sám seba.



Individuálna práca s klientmi je prispôsobená mentálnemu stavu klienta, pričom sa zohľadňujú aj zvláštnosti jeho psychického stavu a jeho komunikačné schopnosti.

Skupinová forma práce s klientom

Význam skupinovej formy práce s klientmi spočíva v tom, že klienti sú súčasťou sociálneho prostredia a dochádza u nich k rozvoju sociálnych a komunikačných schopností. Zároveň dochádza k rozvoju ich :

- mimoslovného vyjadrovania, ukľudnenia, odreagovania, odbúravania napätia a agresie,
- empatie, k zlepšeniu emočného sebaujadrnenia,
- lepšieho poznania seba samého a druhých,
- kooperácie s ostatnými klientmi, majú značný vplyv aj na vytváranie správneho postoja k ich obmedzeniu...

Jednotlivé skupinové formy sú prispôsobené aktuálnym schopnostiam a možnostiam klientov.

Pri skupinovej forme práce s klientom sa využívajú rôzne skupinové hry alebo techniky.

Skupinová forma práce s klientom má aj iné výhody :

- prirodzenosť a spontánnosť klientov,
- potenciál pre rozvoj poznávania,
- pozitívne prežívanie a skúsenosti,
- bohaté podnety pre rozvoj tvorivého myslenia, vnímania aj správania a mnohé ďalšie.

Každá skupinová aktivita by mala mať svoj cieľ.

Efektívne príklady skupinových hier s klientmi :

Klbko - cieľom hry je vzájomné poznávanie sa a spolupatričnosť klientov

Pomôcka : klbko vlny

Postup: Sadnite si s klientmi do kruhu. Ten, kto má klbko v ruke, začína. Povie niečo o sebe (napr. čo si na sebe cení, čo je jeho najlepšia vlastnosť, aké má 3 najväčšie hodnoty... na tom sa dohodnete na začiatku skupinovej hry) a podá alebo hodí klbko vlny niekomu ďalšiemu, pritom však drží druhý koniec klbka. Vzniká pavučina medzi prvým a druhým klientom a tak to pokračujte až dovtedy, kým sa všetci nevystriedajú a pavučina sa nerozrastie. Na záver je krátka debata o tom, aké to je, keď klienti sú takto spojení, aké spojitosti ich napadnú, keď sú spojení do pavučiny a debata o spolupatričnosti a kooperácií.

Môj osobný erb – cieľom hry je podpora atmosféry dôvery, posilňovanie schopnosti počúvať druhého, zdieľanie názorov, pocitov, myšlienok klientov

Pomôcky: obrázok erbu rozdelený na 4 časti s pretlačenými (alebo napísanými) nedokončenými vetami.

Postup: Každý klient, ktorý je súčasťou skupiny hovorí odpovede na nedokončené vety v erbe, ktoré sú pre neho charakteristické. Na záver nasleduje diskusia a zhrnutie významu tejto skupinovej hry.



Poznámka - na erbe sú štyri časti s nedokončenými vetami

- S kamarátmi...
- Som dobrý v...
- Najšťastnejší som/som bol...
- Môj najväčší sen je....

Kruh pocitov – cieľom hry je reflektovanie a vyjadrenie vlastných pocitov a nálad, vnímanie atmosféry v skupine, zviditeľnenie a zdieľanie prežívania klientov

Pomôcky: veľký baliaci papier s predkresleným kruhom a na okraji sú napísané pocity (spokojnosť, osamelosť, smútok, strach, voľná zóna, zvedavosť, radosť, pohoda, spolupatričnosť, zmätenie, nespokojnosť, nedôvera/podozrievavosť, hnev, dôvera, sympatia, porozumenie) a v strede je napísané “vnútorný mier”.

Postup: Na začiatku psychológ zavesí baliaci papier s veľkým kruhom pocitov napr. na stenu a vysvetlí účastníkom princíp tejto skupinovej hry. Úlohou klientov je označiť tú emóciu (tie emócie), ktoré budú najlepšie poukazovať na momentálnu náladu klientov. Po každej emócií sa naskytne klientovi, ktorý označil tú emóciu možnosť zdôveriť sa (nie však viac ako 7-10 minút). Psychológ a aj ostatní klienti tak budú mať prehľad o “atmosfére v skupine” a o naladení sa jednotlivých klientov.

Poznámka: Klientov nenútime, aby sa vyjadrili a verejne povedali, aké majú pocity. Celá táto aktivita je na báze dobrovoľnosti. Samotný kruh pocitov odporúčame urobiť tak, aby sa striedali pozitívne a negatívne pocity (najlepšie je odlíšiť aj farbou pozitívne a negatívne pocity, napr. oranžová a zelená). Táto technika nám poskytne priestor na monitorovanie atmosféry v skupine a následne je aj diskusia o tom, čo sa deje, čo sa dialo počas posledných dní.

Ďalšie metódy práce s klientom:

Validácia (podľa Naomi Feil®) - Metóda komunikácie so seniormi s demenciou. Dá sa aplikovať v individuálnej aj v skupinovej forme.

Biofeedback a Neurofeedback - užitočné napr. pri úzkostných klientoch

Relaxácie - autogénny tréning, svalové relaxácie ...

Metakognitívny tréning - užitočné napr. pri klientoch so schizofréniou

Špecifické terapie - ergoterapia, arteterapia, muzikoterapia, biblioterapia ...

Praktické cvičenia (napr. sú zamerané na pamäť, pozornosť. Učte klientov techniky zapamätávania, verbálne cvičenia, reč, časová a priestorová orientácia.)

Vzdelávania - workshopy a prednášky na psychologické témy, diskusie, edukácia klienta.

Hlavný cieľ práce s klientom:

- aktivizovať mozgovú činnosť klienta,
- precvičovať kognitívne funkcie klienta,
- zlepšiť a/alebo udržať aktuálnu kognitívnu výkonnosť klienta,
- zachovať a/alebo zlepšiť nezávislý spôsob života a sebestačnosť klienta,
- podporovať sebedôveru klienta a motivovať ho k činnosti,



- umožniť komunikáciu a zaistiť kvalitné sociálne vzťahy,
- poskytnúť zmysuplnú činnosť v každodennom živote,
- posilňovať sociálne väzby a pôsobiť preventívne pred sociálnou izoláciou klienta,
- pomôcť klientovi pri znovu objavovaní zmyslu jeho osobného a spoločenského života.

Na Slovensku bol robený kvantitatívny výskum v čase pandémie, ktorý bol zameraný na osamelosť (ULS-8), depresivitu (BDI- 6) a úroveň mentálneho zdravia (GHQ-12) u klientov (159) zariadení sociálnych služieb. Z výskumu vyplýva, že vekom sa depresia zvyšuje, klienti sa cítia osamelo, zhoršuje sa úroveň psychického distresu, resp. mentálneho zdravia. Výskum taktiež ukazuje, že čím sú klienti osamelejší, depresívnejší a ich mentálny zdravotný stav je horší, tým menej častý je ich kontakt s blízkymi.

Odporúčania pre psychológov:

- buďte empatickí, asertívni, prístupní voči každému klientovi (aj zamestnancovi),
- buďte s klientmi, čo možno najčastejšie (eliminácia osamelosti) a doprajte im dostatok a kvalitu mentálnej aktivity (napr. učenie sa novým veciam, tréning pamäte, riešenie nových problémov),
- odporučte klientom nech si vytvoria
 - poznámkový zošit s dôležitými telefónnymi číslami, mená a adresy dôležitých osôb, zoznam dôležitých povinností, ďalšie potrebné údaje,
 - denník, do ktorého si budú skratkovite zapisovať dôležité informácie
- vytvárajte možnosti zúčastňovať sa kognitívneho tréningu individuálnou alebo skupinovou formou. Tento kognitívny tréning je zameraný na zlepšenie kognitívnych funkcií, koncentráciu pozornosti, myslenia, pamäti (zrakovú, sluchovú), udržiavanie schopností čítať a písať, komunikovať. Cieľom je zlepšiť jednotlivé schopnosti a tak obmedziť či zabrániť vzniku problémov, ku ktorým v dôsledku ľahkej kognitívnej poruchy prichádza.

Psychológ v ZSS je súčasťou interdisciplinárneho tímu, v rámci ktorého sa podieľa na vytváraní plánov pre klienta (plán sociálnej rehabilitácie, individuálny plán). Pri ich tvorbe zohľadňuje poznatky získané skríningovými vyšetreniami, rozhovorom s klientom alebo pozorovaním. S kolegami zo zdravotných a sociálnych úsekov plánujte činnosti a aktivity pre klienta tak, aby mu pomáhali v jeho aktuálnej situácii a zároveň preventívne predchádzali vzniku nežiaducich javov, ako je napríklad sociálna izolácia, úzkosti, agresívne správanie a pod. V rámci interdisciplinárneho tímu dbajte na:

- dostatočnú fyzickú aktivitu klientov - s ohľadom na ich telesnú kondíciu
- informovanosť - najmä vo veciach, ktoré sú pre klientov dôležité (nedostatok informácií zvyšuje úzkosť)
- podporu kontaktov (viď dokument https://www.employment.gov.sk/files/sk/koronavirus-pracovna-socialna-oblast/socialne-sluzby/dokument-postupu-spoluprace-rodinou_navstevny-poriadok_pocas-pandemie.pdf)

Zoznam literatúry/zdrojov:

HERETIK, A. 1999. Extrémna agresia, Forezná psychológia vraždy. Nové Zámky: Psychoprof, spol. s r. o, 1999. ISBN 9788089322114

KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. Syndrom vyhoření. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. 23 s. ISBN 80-7071-231-7.

LAHAD M., SHACHAM, M., AYALON, O. 2013. The "BASIC PH" Model of Coping and Resiliency -Theory, Research and Cross-Cultural Application. London: Jessica Kingsley. ISBN 184905231X

WHO - World Health Organization, 2020. Mental health and psychosocial considerations during the COVID-19 outbreak <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/mental-health-considerations.pdf>

www.ama-assn.org/delivering-care/public-health/managing-mental-health-during-covid-19

[How To Lean In Without Burning Out: Vanessa Loder at TEDxFiDiWomen - YouTube](#)

[Úzkosť - Liga za duševné zdravie \(dusevnezdravie.sk\)](http://dusevnezdravie.sk)