

Psiholoģiskie un emocionālie faktori Sociālā dienesta darbiniekiem



ULDIS KARLSONS

PhD Student

Latvijas Lauksaimniecības universitāte,
Meža fakultāte, Meža izmantošanas katedra,
Akadēmijas iela 11, Jelgava, LV-3001.

Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums



sociālais dienests — pašvaldības izveidota iestāde, kas sniedz sociālo palīdzību, organizē un sniedz sociālos pakalpojumus pašvaldības iedzīvotājiem;

Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums



sociālais darbs — profesionāla darbība, lai palīdzētu personām, ģimenēm, personu grupām un sabiedrībai kopumā veicināt vai atjaunot savu spēju sociāli funkcionēt, kā arī radīt šai funkcionēšanai labvēlīgus apstākļus;

Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums



sociālās aprūpes pakalpojums — pasākumu kopums, kas vērsts uz to personu pamatvajadzību apmierināšanu, kurām ir objektīvas grūtības aprūpēt sevi vecuma vai funkcionālo traucējumu dēļ, un ietver sevī pakalpojumus personas dzīvesvietā un ilgstošas sociālās aprūpes institūcijās;

Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums



sociālās aprūpes pakalpojumi personas dzīvesvietā — pakalpojumi, kas tuvināti ģimenes videi [aprūpe mājās, pakalpojumi dienas aprūpes centrā, servisa dzīvoklis, grupu māja (dzīvoklis) u.c.];

Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums



sociālās rehabilitācijas pakalpojumi personas dzīvesvietā — pakalpojumi, kas ir pieejami dzīvesvietā (individuāls sociālais darbs ar klientu, specializēto darbnīcu pakalpojumi, krīzes centru, dienas aprūpes centru u.c. pakalpojumi);

Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums



sociālās rehabilitācijas pakalpojums — pasākumu kopums, kas vērsts uz sociālās funkcionēšanas spēju atjaunošanu vai uzlabošanu, lai nodrošinātu sociālā statusa atgūšanu un iekļaušanos sabiedrībā, un ietver sevī pakalpojumus personas dzīvesvietā un sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijā vai dzīvesvietā vai sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijā;

Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums



Sociālo pakalpojumu sniegšanas pamatprincipi

Sociālos pakalpojumus sniedz, tikai pamatojoties uz sociālā darba speciālista veiktu personas individuālo vajadzību un resursu novērtējumu.

Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums



Sociālo pakalpojumu sniegšanas pamatprincipi

Sociālos pakalpojumus nodrošina klienta dzīvesvietā vai iespējami tuvu tai, un tikai tad, ja šāds pakalpojumu apjoms nav pietiekams, tiek nodrošināta sociālā aprūpe un sociālā rehabilitācija ilgstošas aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijā.

Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums



Sociālo pakalpojumu sniegšanas pamatprincipi

Sniedzot sociālos pakalpojumus, institūcijas nodrošina starpprofesionālu un starpinstitucionālu sadarbību.

Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums



Sociālo pakalpojumu sniegšanas pamatprincipi

Bāreņiem un bez vecāku gādības palikušajiem bērniem nodrošināma aprūpe ģimeniskā vidē — audžuģimenē, pie aizbildņa, un tikai tad, ja tas nav iespējams, aprūpe tiek nodrošināta ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijā.

Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums



Klienta tiesības

Klientam ir tiesības:

- 1) **bez maksas** iegūt no sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības sniedzēja informāciju par iespējām saņemt sociālos pakalpojumus un sociālo palīdzību un to saņemšanas nosacījumiem un kārtību;
- 2) **bez maksas** saņemt no sociālā darba speciālista konsultāciju par sociālo problēmu risināšanu;

Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums



Klienta tiesības

Klientam ir tiesības:

- 3) **pieprasīt** un saņemt šajā likumā minētos sociālos pakalpojumus vai sociālo palīdzību;
- 4) **saņemt** pamatotu rakstveida atteikumu gadījumā, kad pieņemts lēmums sociālo pakalpojumu vai sociālo palīdzību klientam nesniegt;
- 5) **līdzdarboties** ar sociālā pakalpojuma saņemšanu saistītā lēmuma pieņemšanas procesā;

Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums



Klienta tiesības

Klientam ir tiesības:

- 6) likumā noteiktajā kārtībā **pārsūdzēt** lēmumu par sociālo pakalpojumu vai sociālās palīdzības sniegšanu;
- 7) **vērsties** ar iesniegumu par sniegto sociālo pakalpojumu neapmierinošo kvalitāti un klienta tiesību neievērošanu.

PROFESIJAS STANDARTS PS 0079



Sociālais darbinieks

Īpašas prasības uzdevumu veikšanai :

- humānisms, dažādību respektēšana, jebkura cilvēka cieņa, empātija, tolerance, diskrētums.
- mērķtiecība, organizētība, precizitāte, paškontrolē, pacietība.
- augsts intelekta līmenis – attīstīta loģiskā domāšana, plašs redzesloks un zināšanas, bagātīgs vārdu krājums, kas jāpiemēro klienta sociālajam statusam.
- pārlicība par savām spējām, pašcieņa, iekšējā harmonija.
- elastība, kreativitāte, dinamiskums.
- atbildības sajūta, patstāvība.
- izturība.
- atklātība.

PROFESIJAS STANDARTS PS 0079



Sociālais darbinieks

Īpašie faktori, kas raksturo darba vidi

Bioloģiskie faktori

- pastāv liels inficēšanās risks.
- telpām un mēbelēm jābūt regulāri dezinficētām un tīrām.
- sociālais darbs prasa ievērojamu maņu orgānu receptoru slodzi.
- sociālajiem darbiniekiem jāspēj koncentrēt uzmanību visas darba dienas garumā.
- institūcijai savu iespēju robežās jānodrošina regulāras sociālo darbinieku veselības pārbaudes un profilaktiskas aktivitātes veselības uzlabošanai atbilstoši attiecīgajiem normatīvajiem dokumentiem.

PROFESIJAS STANDARTS PS 0079



Sociālais darbinieks

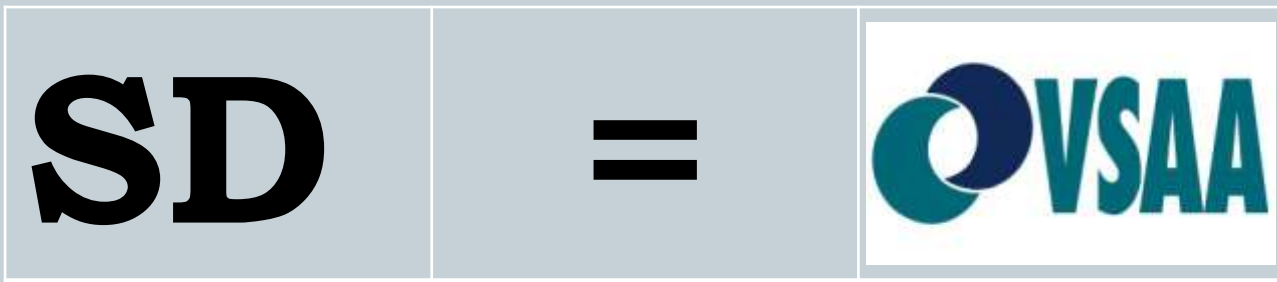
Īpašie faktori, kas raksturo darba vidi

Psiholoģiskie faktori

- Sociālais darbs saistīts ar lielu garīgo piepūli, sarežģītas informācijas apstrādi.
- Sociālajiem darbiniekiem jāuzņemas pilna atbildība par klientu problēmu efektīvu risināšanu un sociālo vajadzību apmierināšanu katru dienu.
- Sociālajiem darbiniekiem jābūt ar psihisko noturību, savaldību un ātru reakciju krīzes situācijās.
- Iespējama sociālā darbinieka “izdegšanas” sindroma rašanās, efektīvu darbaspēju zudums.
- Sociālajai institūcijai jānodrošina profesionāla psihologa/psihoterapeita vai augstāk kvalificēta sociālā darbinieka supervīziju katram sociālajam darbiniekam.



?





SD

≠



Psiholoģiskie un emocionālie faktori



DVIEU darba devējs plāno sadarbībā ar DAS un UP vai nodarbināto pārstāvi, ņemot vērā:

1. uzņēmuma darbības veidu, darba raksturu un darba apstākļus;
2. uzņēmumā pastāvošos DVRF un DVR novērtēšanas rezultātus;
3. VDI brīdinājumus, rīkojumus un lēmumus, kas attiecas uz darba aizsardzības jautājumiem uzņēmumā;

2.10.2007. MK noteikumi Nr.660 Darba vides iekšējās uzraudzības veikšanas kārtība

Psiholoģiskie un emocionālie faktori



Novērtējot DVR, persona, kas to veic, ņem vērā:

1. darba vides riska iestāšanās varbūtības (ilgums, biežums) un riska seku smaguma pakāpi, ievērojot visus darba vides faktorus, kas rada vai var radīt risku nodarbināto drošībai un veselībai, to iespējamo mijiedarbību un veikto darba vides mērījumu rezultātus;

2.10.2007. MK noteikumi Nr.660 Darba vides iekšējās uzraudzības veikšanas kārtība

Psiholoģiskie un emocionālie faktori



Novērtējot DVR, persona, kas to veic, ņem vērā:
2. pastāvošo mijiedarbību starp nodarbinātajiem
un viņu veicamajām darbībām uzņēmumā;

2.10.2007. MK noteikumi Nr.660 Darba vides iekšējās uzraudzības veikšanas kārtība

Psiholoģiskie un emocionālie faktori



Novērtējot DVR, persona, kas to veic, ņem vērā:

3. citu personu (piemēram, citu uzņēmumu nodarbināto, apmeklētāju, studentu, ārstniecības iestādes pacientu, klientu) klātbūtni darba vietā;

2.10.2007. MK noteikumi Nr.660 Darba vides iekšējās uzraudzības veikšanas kārtība

Psiholoģiskie un emocionālie faktori



Novērtējot DVR, persona, kas to veic, ņem vērā:
4. darbā notikušos nelaimes gadījumus un konstatētās arodslimības.

2.10.2007. MK noteikumi Nr.660 Darba vides iekšējās uzraudzības veikšanas kārtība

DARBA LAIKS	darba laika organizācija	<i>darbs naktī, darbs maiņās, neplānots virsstundu darbs, neregulāras maiņas, darba maiņu ilgums</i>
DARBA LAIKA DEFICĪTS	izpildāmais darbs saistīts ar papildu piepūli	<i>gabaldarbs, darbs grupā vai vienatnē, darba gaitas ātrums, steigas ilgums</i>
MONOTONS DARBS	darba raksturs un apjoms, kas bieži atkārtojas	<i>vai darbs ir monotons un (vai) tas prasa pastāvīgu uzmanību, iespējas ietekmēt veicamo darbu</i>
NESPĒJA IETEKMĒT DARBA PROCESU	nodarbināto mazas (nepietiekamas) līdzdalības iespējas sava darba plānošanā	<i>nodarbināto iespējas sava darba organizēšanā</i>
DARBS IZOLĀCIJĀ	darbs, kur nodarbinātie strādā ilgstoši vienatnē vai izolācijā no citiem	<i>nelaimes gadījumu un vardarbības riski, saskarsmes trūkums, kolēģu atbalsta trūkums, informācijas trūkums</i>
PAAUGSTINĀTA ATBILDĪBA	paaugstināta atbildība darbā, svarīgu, atbildīgu lēmumu pieņemšana	<i>atbildības līmenis, cik bieži jāpieņem atbildīgi lēmumi, cik lielu cilvēku loku lēmums ietekmē, cik smagas un plašas sekas kļūdas gadījumā</i>
SASPRINGTA PSIHOLOĢISKĀ ATMOSFĒRA DARBĀ	nelabvēlīgas, saspīlētas attiecības starp nodarbinātajiem, nelabvēlīgas, saspīlētas attiecības ar darba devēju	<i>savstarpējās attiecības darba kolektīvā, savstarpējais atbalsts, psiholoģiska izolācija, konkurence, mobings, bosings</i>
VARDARBĪBA	fiziska vardarbība, seksuāla uzmākšanās	<i>iespējami nodarbināto, klientu vai citu personu fiziski uzbrukumi, seksuāla uzmākšanās</i>

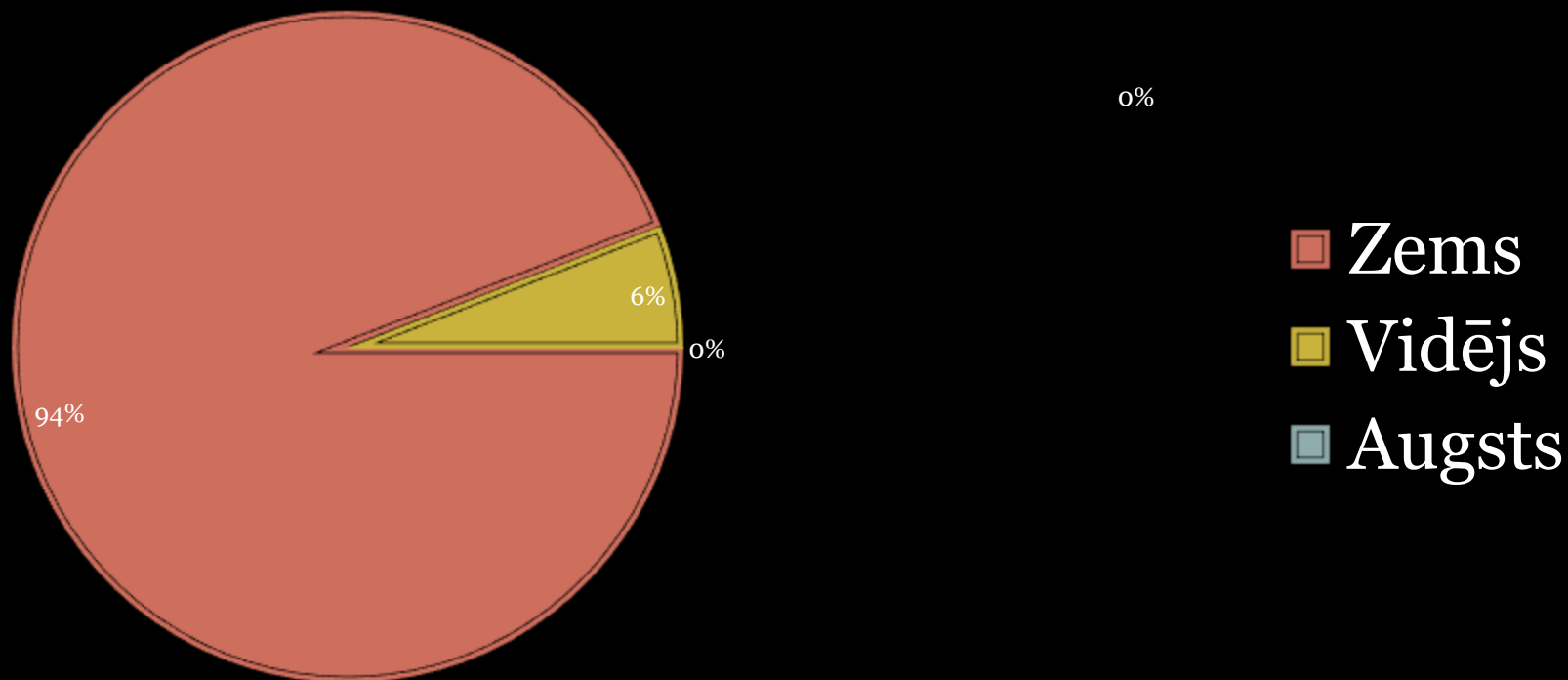
<p>VARDARBĪBA</p>	<p>fiziska vardarbība, seksuāla uzmākšanās</p>	<p><i>iespējami nodarbināto, klientu vai citu personu fiziski uzbrukumi, seksuāla uzmākšanās</i></p>
<p>PAAUGSTINĀTA ATBILDĪBA</p>	<p>paaugstināta atbildība darbā, svarīgu, atbildīgu lēmumu pieņemšana</p>	<p><i>atbildības līmenis, cik bieži jāpieņem atbildīgi lēmumi, cik lielu cilvēku loku lēmums ietekmē, cik smagas un plašas sekas kļūdas gadījumā</i></p>
<p>SASPRINGTA PSIHOLOĢISKĀ ATMOSFĒRA DARBĀ</p>	<p>nelabvēlīgas, saspīlētas attiecības starp nodarbinātajiem, nelabvēlīgas, saspīlētas attiecības ar darba devēju</p>	<p><i>savstarpējās attiecības darba kolektīvā, savstarpējais atbalsts, psiholoģiska izolācija, konkurence, mobings, bosings</i></p>
<p>DARBA LAIKA DEFICĪTS</p>	<p>izpildāmais darbs saistīts ar papildu piepūli</p>	<p><i>gabaldarbs, darbs grupā vai vienatnē, darba gaitas ātrums, steigas ilgums</i></p>

Personīgo sasniegumu redukcija- parādās kā darba kompetences izjūtas pazemināšanās, neapmierinātība ar sevi, niecības izjūta, savu iespēju ierobežotības apziņa, negatīva sevis uztveršana no profesionālā viedokļa.

Maslach Burnout Inventory tests.



Personīgo sasniegumu reducēšana

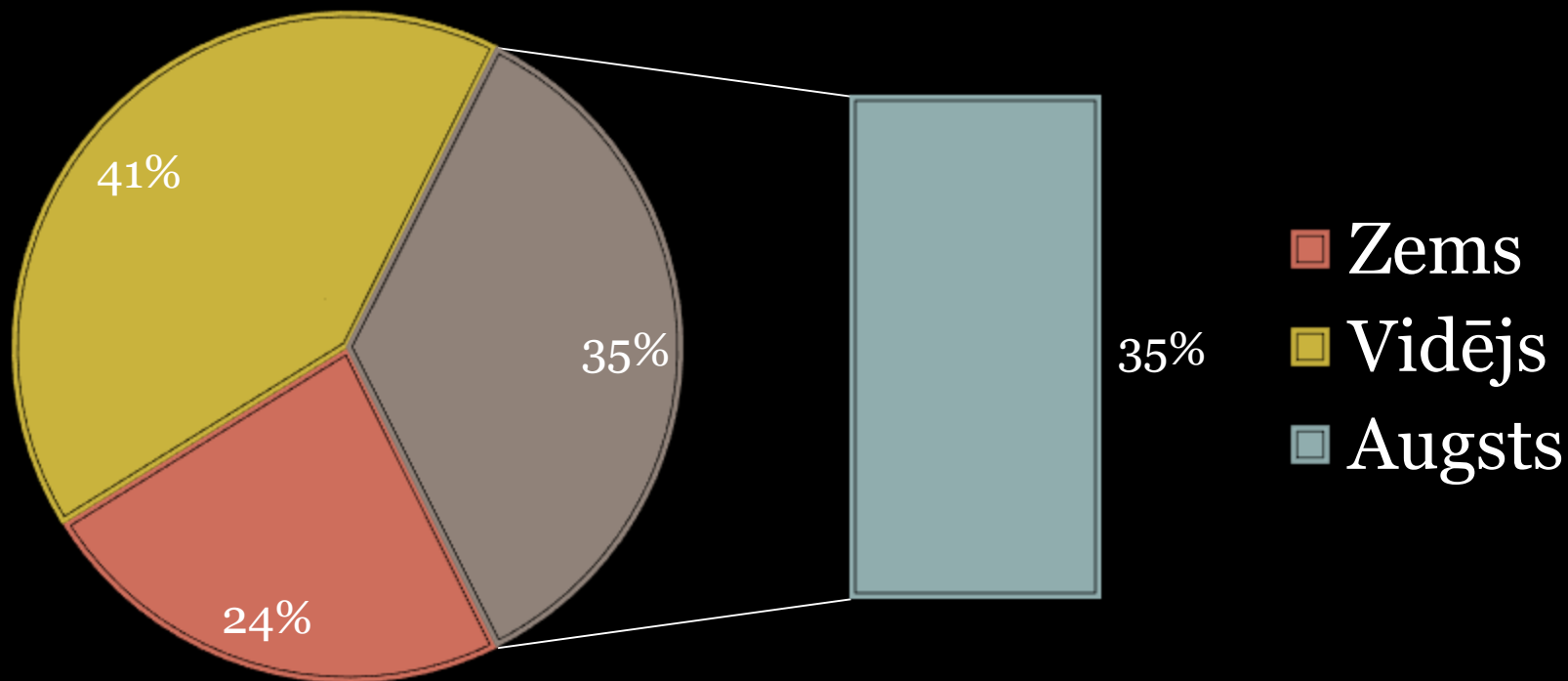


Depersonalizācija (dehumanizācija) - ietver sevī bezjūtīgu, cinisku attieksmi pret citiem cilvēkiem (klientiem, kolēģiem, priekšniecību). Kontaktēšanās kļūst bezpersoniska un formāla.

Maslach Burnout Inventory tests.



Depersonalizācija

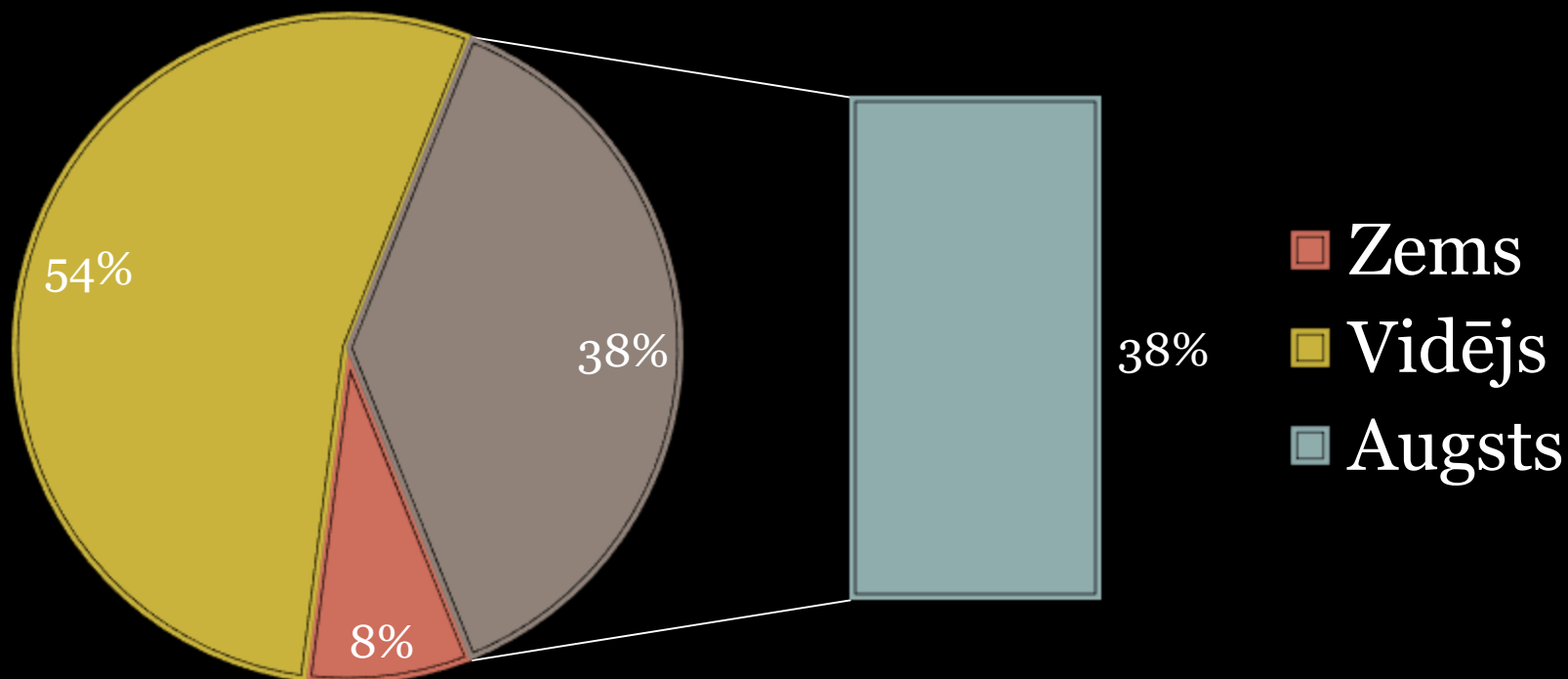


Emocionālais izsīkums - tiek aplūkots kā galvenā profesionālās sadegšanas sastāvdaļa un to emocionāla pārslodze, tukšuma izjūta, personīgo emocionālo resursu izsīkums. Cilvēks pamana, ka nespēj just kā agrāk, parādās pirmie depresijas simptomi, īpaši smagos gadījumos vērojams emocionāls sabrukums

Maslach Burnout Inventory tests.



Emocionālā iztukšotība



Secinājumi:



Dienesta darbinieku darba apstākļi un veicamie pienākumi rada augstu psiholoģisko risku.

Priekšlikumi:



- veikt sociālo darbinieku obligāto veselības pārbaudi, norādot pārbaudāmo veselībai kaitīgo darba vides apstākli - *5.3. Cits augsts psihoemocionālais stress darbā, tajā skaitā psihoemocionāla pārslodze*

Priekšlikumi:



- pamatojoties uz OVP rezultātiem noteikt atvieglojumus saistībā ar darba režīmu sociālajiem darbiniekiem - nodarbinātie veic darbu, kas saistīts ar īpašu risku.

Priekšlikumi:

- veikt klientu uzgaidāmās telpas izbūvi Dienesta telpās, aprīkojot to ar rindas mašīnu.



Priekšlikumi:

- izvietot Dienesta telpās videonovērošanas sistēmu un izvietot informatīvās zīmes – “uzmanību – videonovērošana!”





Paldies par uzmanību!