

Joanna Łabaj¹

Uniwersytet Jagielloński

SUPERWIZJA (W) PRACY SOCJALNEJ – W KIERUNKU ZMIANY?

Abstract

Supervision (in) of social work – towards change?

When talking about supervision and its impact on the practice of social work, it is impossible not to refer to the idea it contains within itself and the optics it helps to achieve, in a better understanding of the reality around us. In the course of intense reflection, sooner or later, the question arises as to what rank does supervision become in relation to the real needs of people and working environments? Or perhaps its persistent and critical practice can be compared to walking the path to discovering a panacea for the world's concerns and worries? And actually asking these questions, it makes sense to leave room for all to say something about it. For one can suppose that there are many sides, beliefs and concepts about the role of supervision in social work and what role it could additionally play. According to this phrase, it will be factual to recall the definition of supervision, its functions and contexts that have a significant impact on the relativity of the process of supervision in its broadest sense and its effectiveness, thus answering the question of the necessity of its application in the field of social work.

Key words: social work, supervision, change

W literaturze przedmiotu superwizja bywa utożsamiana z metodą uczenia, relacją profesjonalistów, narzędziem rozwoju zawodowego oraz sposobem radzenia sobie z wyzwaniami oraz dylematami w pracy. Istnieje wiele definicji superwizji, najważniejsze z nich akcentują przede wszystkim to, że superwizja stanowi: narzędzie zwiększające efektywność pracy i rozwoju zawodowego pracownika, najbardziej osobisty sposób uczenia się, w którym psychoterapeuta współpracuje z bardziej doświadczonym kolegą po fachu, aby wzbogacić własne umiejętności, metodę szkolenia i wzbogacania kompetencji w zawodach polegających na pracy z ludźmi (Łuczynska, Olech 2013: 6-7). Tak więc superwizja w pełnym rozumieniu powinna być postrzegana jako pewna forma niezwyklej relacji między superwizorem a superwizowanym, w której rozważane są kwestie zawodowej odpowiedzialności, rozwoju kompetencji, właściwych postaw i etycznej praktyki

¹ Studentka pracy socjalnej w Instytucie Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego.

superwizowanego. Każdorazowo forma superwizji polega na regularnych spotkaniach szkółącego i superwizora, podczas których szkolący się relacjonuje prowadzoną przez siebie terapię, a superwizor ją komentuje (Grzesiuk 1994).

Mówiąc o funkcjach, jakie pełni superwizja, przede wszystkim należy wskazać wsparcie pracowników w trudach pracy oraz usprawnianie tego, co się dzieje w zespole. Oczywiście jest bowiem, że na jakość pracy zespołu ma wpływ to, co się w nim dzieje, a więc przede wszystkim relacje między pracownikami. Warto pamiętać, że wspieranie pracowników instytucji pomocy społecznej, w szczególności pracowników socjalnych oraz kadry zarządzającej, ma wpływ na jakość wykonywanej pracy, a co za tym idzie – oddziałuje na klientów systemu pomocy społecznej, którzy są przecież bezpośrednimi beneficjentami pracy socjalnej (Bąbska, Popłońska-Kowalska 2014: 294). Zatem im wyższy poziom profesjonalizmu pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej, tym lepsza jakość świadczonych usług oraz ich efektywność (Bąbska, Popłońska-Kowalska 2014: 295). Kolejna funkcja dotyczy osobistych trudności, których doświadcza pracownik socjalny w związku z wykonywaną pracą. Zdarza się, że mając do czynienia z dużą liczbą klientów, z którymi współpracujemy na płaszczyźnie pracy socjalnej, dochodzi do naturalnych reakcji, takich jak chociażby negatywne emocje w stosunku do klienta czy fakt, że konkretne zachowanie nas irytuje. Rozpracowanie tego typu emocji oraz uświadomienie sobie własnych stanów i podjęcie próby ich kontrolowania usprawnia pracę oraz daje poczucie kompetencji w pokonywaniu trudności. Szczególna jest też funkcja edukacyjna, która jest związana ze wzmacnianiem i zwiększaniem kompetencji zawodowych, oraz wspierająca, której celem jest pomaganie w pokonywaniu trudności natury psychologicznej. W drugim przypadku dominująca jest funkcja o charakterze menedżerskim, która ma na celu podnoszenie jakości zarządzania mającego niekwestionowany wpływ na sposób realizowania pracy socjalnej.

Interesujące i ważne w kontekście zrozumienia istoty superwizji w pracy socjalnej jest odróżnienie jej celowości od tej przynależnej dziedzinie superwizji w psychoterapii. Nie jest to zadanie łatwe, a to dlatego, że trudno znaleźć klarowne różnice i odrębności między tymi bliskimi sobie zawodami związanymi z pomaganiem (Olech 2012). W psychoterapii cele superwizji oscylują wokół stałego oglądu własnych kompetencji w pracy terapeutycznej, poszerzania wiedzy i umiejętności w tym zakresie oraz rozważania wszelkich praktycznych, a także etycznych kwestii pojawiających się w trakcie prowadzenia terapii. Ważną składową procesu jest także zapewnienie odpowiedniego wsparcia superwizowanemu psychoterapeucie.

W superwizji pracy socjalnej definiowanie celów wygląda nieco inaczej. Są one znacznie szerzej określone i dodatkowo formułowane z reguły w odniesieniu do jej funkcji. Mianowicie Coulshed i Mullender konstatują następujące cele superwizji (Szmagałski 2011: 20). Pierwszy z nich to zaspokajanie potrzeb administracyjnych między innymi przez zapewnianie możliwości przedyskutowania problemów, planów i strategii, udział w kierowaniu obciążeniem pracą, monitorowanie codziennej pracy. Drugi polega na zaspokajaniu potrzeb edukacyjnych i rozwojowych przez między innymi promowanie profesjonalnego i indywidualnego rozwoju pracowników oraz zapewnianie możliwości

uczenia się, rozwijanie świadomości pełnionych ról zawodowych czy pomaganie pracownikowi w lepszym rozumieniu ludzi, problemów i sytuacji. Trzeci i zarazem ostatni cel superwizji w pracy socjalnej to zaspokajanie potrzeby wsparcia przez między innymi dostarczanie wsparcia emocjonalnego, na przykład dyskutowanie źródeł satysfakcji i braku satysfakcji z pracy, rewidowanie nadmiernych obciążeń pracą, pomoc w wyrażaniu i radzeniu sobie z uczuciami dotyczącymi własnej pracy. Jednocześnie należy podkreślić, że realizacja każdego z powyższych celów jest możliwa jedynie wtedy, gdy spełnione są następujące warunki (Szmagałski 2011: 21): sesje superwizji odbywają się regularnie, prowadzone są w nienaruszalnym odosobnieniu, trwają odpowiednią ilość czasu – 60-90 minut i są zaplanowane z wyprzedzeniem wystarczającym na przygotowanie się obu stron.

Należy podkreślić, iż profesjonalna superwizja pracy socjalnej powinna mieć charakter formalny, niezależnie od tego, czy jest prowadzona w sposób indywidualny, w małych grupach lub zespołach (Grewiński, Skrzypczak 2014: 299). Ponadto każda z form prowadzenia superwizji stwarza odmienne warunki, pierwsza stwarza lepsze podłoże do rozwoju superwizowanego i daje mu większe poczucie bezpieczeństwa oraz dyskrecji. Z kolei superwizja grupowa pozwala na wymianę doświadczeń między superwizowanymi, a także umożliwia wzajemne uczenie się i stwarza szansę na wygenerowanie większej liczby możliwych rozwiązań w obrębie omawianej sytuacji. W szeroko rozumianym procesie superwizji pracy socjalnej powinna być stosowana zarówno superwizja pośrednia, jak i ta bezpośrednia. Szczególne znaczenie ma ten drugi rodzaj, zwłaszcza w przypadku superwizji ukierunkowanej na pracę z grupami lub społecznościami lokalnymi, dzięki niemu bowiem ogląd sytuacji jest bardziej dogłębny niż w przypadku analizy opierającej się wyłącznie na informacjach dostarczonych przez superwizowanego.

Superwizja jako profesjonalne działanie metodyczne wykorzystuje w praktyce określone metody, które służą uczeniu się superwizowanych. Głównym elementem superwizji pracy socjalnej jest omawianie oraz szczegółowa analiza przypadków (*case study*), w które superwizowani byli lub też są bezpośrednio zaangażowani (Grewiński, Skrzypczak 2014: 301). Superwizja jest bowiem związana z uczeniem się *post factum* na podstawie osobistych doświadczeń. Najczęściej stosowane w superwizji są następujące metody: rozwiązywania problemów, symulacyjne, bezpośredniego nadzoru, planowania oraz rozpoznawania przyczyn stresu (Grewiński, Skrzypczak 2014: 302). Metoda rozwiązywania problemów jest najbardziej popularna i najczęściej stosowana, polega na omawianiu krytycznych wydarzeń, dyskusji, burzy mózgów oraz pracy z wykorzystaniem metafory. Z kolei metody symulacyjne należą do niezwykle efektywnych, są jednak znacznie trudniejsze w zastosowaniu, wymagają bowiem dużej aktywności oraz otwartości osób superwizowanych. „Niezwykle znacząca jest technika odwróconych ról, w ramach której superwizowany wciela się w rolę klienta czy też przełożonego i dzięki temu ma możliwość lepszego zrozumienia postępowania i zachowania tych osób” (Grewiński, Skrzypczak 2014: 302). Kolejna metoda – bezpośredniego nadzoru – opiera się na teorii uczenia się, według której nie zawsze musi ono posiadać charakter świadomy

i zamierzony. Jest ona ściśle związana z naśladowaniem działań oraz postaw innych osób, które biorą udział w procesie superwizji, w tym przede wszystkim superwizora. Metoda planowania najczęściej ma zastosowanie w superwizji skierowanej do kadry zarządzającej. I wreszcie nie mniejsze znaczenie mają metody rozpoznawania przyczyn stresu zawodowego oraz zapobiegania wypaleniu zawodowemu pracowników. Głównym działaniem jest rozpoznawanie sytuacji stresujących wynikających z relacji pracownika z klientami oraz z panującej w instytucji atmosfery. Każda z tych metod niesie z sobą specyficzny zestaw technik, dzięki którym superwizja może rozwiązywać złożone, już znane problemy pracy socjalnej, nie szukając na oślep sposobów zaradczych, ale stosując sprawdzone metody i techniki.

Superwizja może być prowadzona w różnych sferach pracy socjalnej, jest ona jednak najbardziej potrzebna tam, gdzie pracownik socjalny napotyka trudności będące źródłem niepowodzeń w prowadzonej przez niego pracy socjalnej.

Na podstawie doświadczeń wynikających z prowadzonych w ośrodkach pomocy społecznej w Polsce superwizji pracy socjalnej wynika, że pracownicy socjalni najczęściej oczekują wsparcia superwizyjnego w pracy socjalnej z indywidualnym przypadkiem – z osobą czy rodziną znajdującą się w trudnej sytuacji życiowej (Włoch 2014: 255).

To właśnie w sferze bezpośredniego zetknięcia się z klientem, jego sposobem bycia, sytuacją rodzinną, zachowaniem w stosunku do pracownika socjalnego pojawia się najwięcej znaków zapytania. Jest to bowiem najzwyczajniej w świecie relacja czysto ludzka, oparta na niesieniu pomocy i komunikacji interpersonalnej, dlatego też mogą pojawiać się w tym kontekście charakterystyczne niejasności, problemy z komunikacją oraz dylematy etyczne co do sposobu postępowania oraz podejmowania decyzji przez pracownika socjalnego. Stąd niezwykle poważne zadanie stoi przed superwizorem, który ponosi odpowiedzialność za udzielenie odpowiedniego, kompetentnego oraz etycznego wsparcia osobie superwizowanej oraz stworzenie relacji profesjonalnej, polegającej na wzajemnym szacunku i współpracy (Grewiński, Jaworska-Matys, Skrzypczak 2014: 342). Dodatkowym zadaniem superwizora jest odpowiedzialne wyznaczenie granic w relacji superwizyjnej, które pozwoli na stworzenie przyjaznej i bezpiecznej przestrzeni pracy przy jednoczesnym komforcie obu stron. Wiąże się to z przestrzeganiem przez superwizora i superwizanta ustaleń zawartych w kontrakcie superwizyjnym. Obie strony muszą mieć świadomość, że superwizja nie jest psychoterapią, dlatego superwizor powinien być zawsze zorientowany na jej cele i nie przekraczać granic tego rodzaju relacji. Ponadto superwizja ma dawać superwizantowi doświadczenie relacji opartej na wzorcowym kontakcie i odpowiednich modelach komunikacji (Domaradzki, Krzyszkowski i in. 2016: 45) – takich, które może stosować w swojej praktyce. Z praktyki wynika, że model, który stosuje superwizant w spotkaniu z superwizorem, jest takim samym sposobem, w jaki komunikuje się ze swoimi współpracownikami oraz klientami, zjawisko to nazywa się procesem równoległym (Domaradzki, Krzyszkowski i in. 2016: 45). Dlatego tak ważna jest uważność i dbałość superwizora o sposób komunikacji z superwizantem

oraz korygowanie zachowań, które szkodzą nauce prowadzenia takiej relacji. Jest to kolejny krok prowadzący do wzmocnienia i zwiększania kompetencji dzięki regularnym superwizjom, a tym samym do podnoszenia jakości działania.

Na czym więc opiera się superwizja? Przyglądając się różnorodnym opracowaniom, artykułom oraz wypowiedziom ekspertów, można odnieść wrażenie, że w znacznej części z nich na pierwszy plan wysuwa się relacja, na której opiera się proces superwizji. Relacja ta zaś charakteryzuje się dojrzałością, odpowiedzialnością i transgresyjnością, które pozwalają na rozwój, zmianę, naukę nowych, skutecznych metod zaradczych oraz odnajdowanie i czerpanie radości z pracy. Jak ważny jest więc dostęp do superwizji w perspektywie pracy w zawodzie społecznym charakteryzującym się złożonością sytuacji, stykaniem się z trudnymi historiami i ludzkimi dramatami, w które pracownik niejako jest uwikłany? Pracownik socjalny i każdy inny pracownik mający kontakt ze środowiskami trudnymi powinien mieć możliwość regularnego uczestniczenia w superwizji. Aby tak się stało, musi on mieć również świadomość jej bezwarunkowej i koniecznej obecności w karierze zawodowej. Dopiero otwarta i dojrzała postawa, opierająca się na wiedzy i informacji, pozwala w pełni czerpać z zasobów i szans, jakie oferuje relacja superwizyjna.

W mojej opinii superwizja wydaje się niezwykle potrzebnym i zarazem atrakcyjnym narzędziem, ale staje się ona takim dopiero wtedy, gdy jest prowadzona przez dojrzałe i odpowiedzialne jednostki, które w toku wzajemnej relacji dążą do rozwoju zawodowego i osobowego poprzez wzbogacanie własnych umiejętności i zasobów. Praca superwizora wymaga nabycia niezwyklej umiejętności komunikacji interpersonalnej, zrozumienia oraz niejako przewodzenia i prowadzenia innych osób ku lepszemu poznaniu i zrozumieniu, zarówno siebie, jak i ludzi dookoła.

To odpowiedzialne zadanie nie mogłoby być wykonane bez własnej znajomości siebie, swoich ograniczeń, ale także swoich walorów i szczególnych uzdolnień oraz nieustannej pracy nad poszerzaniem wiedzy i przewyciężaniem wewnętrznych kryzysów. Tym samym nie oznacza to, że tylko nieliczni są w stanie wznieść się na wyżyny, osiągając przysłowiowy szczyt swoich możliwości i zaprzestać dalszej pracy nad sobą. Myślę, że bycie superwizorem oznacza bycie przede wszystkim człowiekiem świadomym, ubogacającym się i dojrzewającym poprzez przeżywanie sytuacji, relacji i kryzysów w pełni odpowiedzialnie, mając tym samym świadomość swojego położenia oraz konsekwencji swojego działania. Nieocenioną pomocą będzie także zdrowa dawka poczucia humoru tworzącego potrzebny dystans wobec rzeczywistości oraz pokora względem drugiego człowieka, który na zawsze pozostanie tajemnicą. Sztuką jest ją (tajemnicę) oraz jego (człowieka) przyjąć i uszanować.

Bibliografia

- Bąbska B., Popłońska-Kowalska M. (2014). *Realizacja procesu superwizyjnego*, w: M. Grewiński, B. Skrzypczak (red.), *Superwizja pracy socjalnej*. WSP im. Janusza Korczaka w Warszawie, Warszawa.

- Domaradzki P., Krzyszkowski J., Sosnowski M., Włoch A. (2016). *Superwizja pracy socjalnej dla praktyków*. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Grewiński M., Jaworska-Matys D., Skrzypczak B. (2014). *Standard superwizji pracy socjalnej i jego charakterystyka – propozycja zespołu projektowego WSP im. J. Korczaka i Stowarzyszenia CAL*, w: M. Grewiński, B. Skrzypczak (red.), *Superwizja pracy socjalnej*. WSP im. Janusza Korczaka w Warszawie, Warszawa.
- Grewiński M., Skrzypczak B. (red.) (2014). *Superwizja pracy socjalnej*. WSP im. Janusza Korczaka w Warszawie, Warszawa.
- Grzesiuk L. (1994). *Psychoterapia*. PWN, Warszawa.
- Łuczyńska M., Olech A. (2013). *Wprowadzenie do superwizji pracy socjalnej*. Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa.
- Olech A. (2012). *Praca socjalna a inne profesje – punkty styeczne i rozłączne*, w: M. Rymsza (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*. ISP, Warszawa.
- Szmagański J. (red.) (2011). *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*. IRSS, Warszawa.
- Włoch A. (2014). *Superwizja w różnych obszarach pracy socjalnej*, w: M. Grewiński, B. Skrzypczak (red.), *Superwizja pracy socjalnej*. WSP im. Janusza Korczaka w Warszawie, Warszawa.