

Ewa Ścigaj¹

Uniwersytet Jagielloński

SUPERWIZJA (W) PRACY SOCJALNEJ – WYBRANE WĄTKI TEORETYCZNE I PRAKTYCZNE

Abstract

Supervision (in) of social work – selected theoretical and practical aspects

Supervision is a concept that is already firmly rooted in the Polish reality of social work, but also in other professions, whose primary activity is the one carried out for the benefit of another person. It serves to maintain a high level of services provided by the employee and his professional competence. It is supposed to prevent professional burnout of employees by constantly “controlling” their needs, difficulties they face. It is constantly developing and transforming. We can say that we are dealing with a process of institutionalization of supervision, the direction of which cannot be fully predicted. The aim of this work is therefore to signal selected theoretical threads in the field of supervision and indicate their practical applications.

Key words: supervision, social work

Superwizja jest pojęciem już na stałe zakorzenionym w polskiej rzeczywistości pracy socjalnej, ale też innych profesji, których podstawową działalnością jest przede wszystkim ta wykonywana na rzecz drugiego człowieka. Superwizja początkowo miała charakter treningu zawodowego, z czasem jednak przekształciła się w specjalizację i edukację akademicką, aż ostatecznie uzyskała status naukowy. Rozwój sfery pomocy społecznej, jaką stała się praca socjalna, pociągnął za sobą konieczność rozwoju systemu wsparcia dla tej profesji. Bez wahania można stwierdzić, że superwizja pracy socjalnej jest właśnie tego typu systemem, ale nie jest to jej jedyna cecha (Domaradzki, Krzyszkowski i in. 2016). Należy pamiętać, że superwizja w największym stopniu ma służyć rozwojowi zawodowemu pracowników socjalnych, ale również stanowić dla nich pewnego rodzaju przestrzeń do uzewnętrznienia swoich obaw, problemów czy potrzeb. Jest przydatna do identyfikowania różnych trudności oraz ich rozwiązywania. Poniekąd edukacyjna forma wsparcia, jaką jest superwizja, daje możliwość zindywidualizowanego podejścia

¹ Studentka pracy socjalnej w Instytucie Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego.

do pracownika, dostosowania procesu jego nauczania do jego potrzeb. Takie działania zorientowane na pracownika socjalnego mają dalekosiężne skutki, ale też ich rezultaty nie są wyłącznie ukierunkowane na dobro samego pracownika socjalnego, lecz także na jego klientów czy samą instytucję, w której funkcjonuje. Superwizja służy również utrzymaniu wysokiego poziomu usług świadczonych przez pracownika i jego kompetencji zawodowych, co – jak zaznaczono wyżej – odbija się pozytywnym echem nie tylko na samym pracowniku. Dodatkowo jest to pewnego rodzaju narzędzie ochronne przed negatywnymi skutkami pracy zawodowej. Ma ono zapobiegać wypaleniu zawodowemu pracowników przez stałe „kontrolowanie” ich potrzeb, trudności, z jakimi się borykają itp.

Podjęmowane są różne próby definiowania pojęcia superwizji oraz jej atrybutów. Mówi się o niej często, że jest to proces nauki przez ocenę doświadczenia w celu rozwijania umiejętności oraz kompetencji studentów i pracowników we wszystkich aspektach interwencji społecznej. Obecnie, podejmując próbę zdefiniowania tego pojęcia, uwzględnia się w nim kwestie celów i funkcji superwizji, a także aktorów tego procesu, którymi są pomocobiorcy, pracownicy socjalni oraz władze. Pod tym kątem mówi się o superwizji jako o procesie dającym pracownikowi obowiązek do pracy z innymi pracownikami w celu osiągnięcia określonych celów zawodowych, osobistych lub organizacyjnych, które mają zmierzać do najefektywniejszej pomocy osobom trzecim. Inne definicje zorientowane bardziej na superwizora i superwizanta opisują superwizję jako specyficzną relację, w której pracownik dokonuje samokrytycznej oceny własnych działań, otrzymuje informację zwrotną i wsparcie. Definicja idąca bardziej w kierunku klinicznej superwizji z kolei mówi, że superwizja to oddzielna, profesjonalna działalność ukierunkowana na rozwój praktyki, na którą składają się takie elementy, jak obserwacja, ewaluacja, samoocena oraz informacja zwrotna, zdobywanie wiedzy i umiejętności oraz rozwiązywanie problemów (Gilbert, Evans 2004; Domaradzki, Krzyszkowski i in. 2016).

Superwizja stale się rozwija i uważam, że jest to niezwykle ważne, że w końcu mogła stać się powszechnie stosowanym rozwiązaniem dla służb pomocy społecznej do takiego stopnia, że doczekała się formalizacji. Superwizja początkowo raczkująca w polskiej rzeczywistości doczekała się usystematyzowania oraz rozbudowania jej zarówno pod kątem teoretycznym, jak i praktycznego jej zastosowania. Rozwój tej dziedziny skutkowało wyodrębnieniem się różnych form superwizji, które funkcjonują w zależności od przyjętego kryterium. Można wyróżnić dychotomiczne rozróżnienia superwizji na formalną i nieformalną, bezpośrednią i pośrednią, indywidualną i grupową. Różnorodność typów superwizji jest szczególnie przydatna i daje możliwość dopasowania najbardziej odpowiednich działań do danych osób czy sytuacji. Superwizja wiąże się z pewnymi celami. Niektóre już poniekąd zostały poruszone, warto jednak zwrócić uwagę na pewne rozróżnienie tychże celów. Jak już zostało wspomniane, aktorami superwizji oprócz superwizora i superwizanta są również odbiorcy usług pomocowych, ale też instytucje, z którymi związany jest zawodowo pracownik socjalny. Można zatem spojrzeć na cele superwizji pod kątem każdej z tych grup. Patrząc od strony klienta, celami superwizji będą korzyści, jakie osiąga on, współpracując z kompetentnym i profesjonalnym

pracownikiem socjalnym, ale też właściwe zachowanie pracownika względem niego. Dla superwizanta celem jest świadczenie jak najlepszych usług pomocobiorcom, przez co podnosi się ranga i społeczne znaczenie tego zawodu. Dodatkowo superwizant ma możliwość wypowiedzenia się na temat swoich interwencji, podzielić emocjami, a właściwy feedback wpłynie pozytywnie na jego dalsze życie zawodowe i zarządzanie samym sobą. Z kolei dla superwizora oraz kierownictwa instytucji superwizja jest pewnego rodzaju narzędziem czuwającym nad utrzymaniem określonych standardów w danej placówce, pozwala monitorować pewne sfery, ale też analizować i planować. Oprócz celów superwizji warto również skupić się na funkcjach, jakie ona pełni.

Najbardziej popularny jest podział na funkcje: administracyjną, edukacyjną oraz wspierającą. Pierwsza z nich – funkcja administracyjna – odnosi się do kontekstu pracownika socjalnego w instytucji. Dotyczy ona przede wszystkim koordynowania działań pracownika w placówce, jego współpracy z innymi pracownikami oraz kierownictwem. Funkcja ta oznacza dążenie do tworzenia polityki oraz procedur danej instytucji, w której funkcjonuje pracownik socjalny. Kolejna funkcja, czyli edukacyjna, odnosi się do kształcenia i doskonalenia kadry pracowniczej przez szkolenia, które mają charakter zindywidualizowany. Oznacza to, że kształcenie pracowników odbywa się w sposób dopasowany do osobistych potrzeb pracowników i odpowiada na ich problemy. Ostatnia – funkcja wspierająca jest nakierowana na pomoc pracownikom socjalnym w niwelowaniu stresu zawodowego oraz traumatycznych przeżyć związanych z pracą. W skrócie dotyczy ona udzielania pracownikowi socjalnemu emocjonalnego wsparcia (Gilbert, Evans 2004).

Superwizja pracy socjalnej i w pracy socjalnej jest obecnie powszechną praktyką wśród pracowników tej profesji. Nawet jeżeli nie jest realizowana systematycznie w sposób formalny, często występuje pod postacią superwizji koleżeńskiej. Niezależnie od tego, w jaki sposób wdraża się superwizję w przestrzeń pracy zawodowej pracowników socjalnych, nie podlega wątpliwości fakt, że przynosi ona wiele korzyści, nie tylko samemu superwizantowi. To, czym wyróżnia się superwizja i co jest jej wielkim atutem, jest fakt, że przynosi zarówno korzyści zawodowe, jak i osobiste, które się z sobą łączą. Relacje, które pracownik socjalny buduje wraz z klientem podczas współpracy, zależą nie tylko od jego zawodowych kompetencji, ale również w dużym stopniu od osobowości, podejścia pracownika i wielu innych czynników wynikających z tego, jaką jest osobą. Relacja między pracownikiem socjalnym a pomocobiorcą jest niezwykle ważnym elementem i czynnikiem wspomagającym profesjonalną działalność pomocową. Emocje przeżywane przez nas w kontaktach z klientami mają źródło w naszych przekonaniach, które z kolei wynikają z naszych doświadczeń i systemu wartości. Równowaga emocjonalna, poczucie bezpieczeństwa, które jest ważne nie tylko w odniesieniu do klienta, lecz także pracownika, czy możliwość podzielenia się swoimi przemyśleniami lub obawami wpływają korzystnie na samego pracownika socjalnego, co potem przekłada się na inne sfery jego życia, w tym na pracę zawodową. Oczywiście korzyścią zawodową, jaką odnosimy z superwizji, jest uzyskanie dzięki ponownej analizie dokonanej z udziałem innych osób lepszego wglądu w przyczyny trudności pojawiających się w naszej pracy.

Dokonanie takiej analizy może skutkować odnalezieniem nowej perspektywy, która pozwoli na szersze i dogłębsze spojrzenie na cały problem. W rezultacie może to dać możliwość dokonywania trafniejszych diagnoz oraz zwiększyć ogólną efektywność działań pracownika socjalnego. Dzięki superwizji możliwe jest wprowadzanie istotnych zmian w sposobie pracy, ale też może ona wpłynąć korzystnie na dokonywanie pozytywnych zmian w życiu pracownika socjalnego. Mimo że odkrywanie samego siebie i zerknięcie w głąb własnej psychiki czy sfery uczuciowej niejednokrotnie nie jest łatwym doświadczeniem i może się wiązać z cierpieniem oraz pewnym rozdarciem, przepracowanie pewnych wewnętrznych dylematów czy problemów stanowi klucz do lepszego samorozwoju i rozwoju zawodowego. Warto zatem podjąć ryzyko otwarcia się na nowe informacje o sobie, które może dać superwizja. Patrząc natomiast z perspektywy superwizji grupowej, czerpanie z doświadczeń innych uczestników wnosi wiele do własnych doświadczeń zawodowych. Korzystanie z nich może pomóc w opracowaniu skutecznego planu pracy z własnym klientem. Również istotną kwestią jest wsparcie uzyskiwane ze strony pozostałych uczestników sesji, które jest o tyle bardziej znaczące, bo otrzymywane od osób mających podobne cele i potrafiących się wczuć w daną sytuację, z którą się borykamy. Grupowe superwizje w doskonały sposób spełniają też swoją funkcję edukacyjną, ponieważ uczestnicząc w nich, można się nauczyć wielu nowych metod, podejść, rozwiązań czy wzorców pracy z klientem, których wcześniej się nie znało bądź z nich nie korzystało, a mogą one nadać nowy kierunek własnemu sposobowi pracy. Wskazane wyżej korzyści płynące z superwizji pracy socjalnej mogą nasuwać myśl, że jest to rozwiązanie, narzędzie, które praktycznie nie ma wad, więc jest niemalże doskonałe. Niestety, z superwizją są związane często pewne ograniczenia, mimo tak wielu zastosowań i pozytywnych jej skutków. Począwszy od najbardziej przyziemnych, czyli ekonomicznych kwestii, superwizja często uważana jest przez różne placówki za zbyt kosztowną, zwłaszcza w przypadku superwizji indywidualnej. Oprócz tego może dochodzić do szumów komunikacyjnych między superwizorem a superwizantem czy superwizantami. W przypadku superwizji grupowej może dojść do zbyt dużego skupiania się na ogólnych aspektach, co wiąże się z pominięciem pewnych istotnych, indywidualnych potrzeb uczestników. Dodatkowo jeżeli w pewnej instytucji obecne są konflikty między kadrą pracowniczą, może to wpłynąć negatywnie na przebieg całej sesji. Nadmierna liczba informacji zwrotnych, którą pracownik może uzyskać od superwizora i kolegów, również nie jest korzystna, ponieważ zamiast pomóc rozwiązać jakiś problem, może tylko przytłoczyć i spowodować odwrotny skutek. Istnieje ryzyko przekształcenia superwizji w konsultację czy też niebezpieczeństwo zbyt dużego przywiązania się pracownika do superwizora i zbyt dużej od niego zależności (Domaradzki, Krzyszkowski i in. 2016).

Superwizja jest rozumiana jako pewne metody, sposób postępowania, narzędzie zmiany czy przestrzeń służąca rozwojowi (Gilbert, Evans 2004; Domaradzki, Krzyszkowski i in. 2016; Grewiński, Skrzypczak 2014). Wszystkie te określenia są właściwe i oddają sens oraz znaczenie superwizji. Uważam jednak, że to, co jest istotne w stosowaniu superwizji, to uświadamianie pracownikom czy kierownikom, jak ważne jest refleksyjne podejście do swoich działań, funkcjonowania instytucji, klienta itp. Również krytyczne

podejście, które otwiera oczy na wiele niewidocznych, a stale obecnych aspektów, jest niezwykle istotne. Refleksyjne i krytyczne podejście prowadzi niejednokrotnie do myślenia etycznego pod kątem swojej pracy zawodowej oraz samego siebie, co w dalszym ciągu prowadzi do tworzenia się dylematów etycznych. Jak powszechnie wiadomo, słabym punktem wszelkich dylematów etycznych jest niemożność ich rozstrzygnięcia. Praktycznie zawsze jest się zawieszonym między tym, co jest „dobre”, a tym, co „złe”, lecz nie powinno się to wiązać z całkowitą rezygnacją z podejmowania refleksji nad nimi. Wręcz przeciwnie, sądzę, że oswojenie się z dylematami i kwestiami etycznymi, z tym, że istnieją one w rzeczywistości pracy socjalnej, sprawia, że jesteśmy bardziej świadomymi i profesjonalnymi pracownikami socjalnymi. Zasady etyki czy kwestie moralne są pojęciami zmiennymi w czasie i przestrzeni, co nie ułatwia podejmowania decyzji w ich obrębie. Oczywiście są odpowiednie instytucje i komitety, które starają się usystematyzować i ujednoczyć tę sferę, zaryzykuję jednak stwierdzenie, że stworzenie jednego, stabilnego i uniwersalnego kodeksu etycznego nigdy nie będzie możliwe. Trzymanie się z jednej strony przyjętych reguł oraz zasad narzuconych nam przez pracodawcę bądź standardów wykonywanego zawodu, a z drugiej pomoc klientowi w sposób najbardziej efektywny i odpowiadający jego oczekiwaniom, często nie idą z sobą w parze. Można powiedzieć, że najważniejsze dla pracownika socjalnego powinno być dobro klienta. Złamanie zasad może się wiązać jednak z poważnymi konsekwencjami. Takie oraz inne dylematy są chlebem powszednim wszelkich profesji związanych z usługami pomocowymi. Sądzę natomiast, że doświadczenie dylematu etycznego wzmacnia jednostkę i motywuje do dalszego działania.

Patrząc na sytuację superwizji w Polsce, można zauważyć w ostatnim czasie coraz większe przekonanie co do jej pozytywnych właściwości. Wiele placówek stosuje wsparcie superwizyjne i formalne, ale też indywidualni pracownicy od czasu do czasu starają się z takiej możliwości skorzystać. Praca socjalna czy inne profesje z tego zakresu charakteryzują się pracą z ludźmi, bardzo często z tak zwanymi osobami trudnymi. Nawet w przypadku niezwykle silnej psychiki pracownika socjalnego czy wysokiej odporności na stres w pewnym momencie kariery zawodowej może dojść do sytuacji, w której pracownik będzie odczuwał dyskomfort związany z wykonywaną pracą. Sądzę, że superwizja powinna być wtedy pierwszym krokiem do uporania się z taką sytuacją.

Bibliografia

- Domaradzki P., Krzyszkowski J., Sosnowski M., Włoch A. (2016). *Superwizja pracy socjalnej dla praktyków*. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Gilbert M.C., Evans K. (2004). *Superwizja w psychoterapii*, tłum. A. Tanalska-Dulęba. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk.
- Grewiński M., Skrzypczak B. (2014). *Superwizja pracy socjalnej*. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej im. Janusza Korczaka w Warszawie, Warszawa.

