

Karolina Golonka<sup>1</sup>

Uniwersytet Jagielloński

## SUPERWIZJA (W) PRACY SOCJALNEJ – KILKA REFLEKSJI TEORETYCZNO-PRAKTYCZNYCH

### Abstract

#### Supervision (in) of social work – some theoretical and practical reflections

Supervision has its origins as early as in the 19<sup>th</sup> century. In the first period, it involved supervising overseers or otherwise supervisors over the activities of volunteers who, among poor families, spread the pattern of correct (“healthy”) relationships. The task of supervisors was to control and advise volunteers. Since then, the notion of supervision has changed a little, but its meaning began to grow. In today’s understanding, we call supervision a process during which a social worker develops his or her interpersonal skills and learns how to deal methodically with a social worker (Domaradzki, Krzyszkowski i in. 2016: 17). In other words, it is a meeting of a person working in the aid sector with a certified supervisor in order to create space for reflection on the relationship between the supervisor and his client. Among the types of supervision we can distinguish: individual supervision (follow-up and participatory), programme and project supervision and group supervision (follow-up and participatory). In my paper I would like to describe the most important aspects related to supervision and show why it is an important element of social work that improves the quality of social assistance services.

**Key words:** social work, supervision

W zależności od potrzeb superwizanta superwizja może być procesem uczenia się lub stać się częścią szczególnej refleksji oraz wsparcia pracowników sektora pomocowego z udziałem osoby, która zdobyła specjalne kompetencje superwizorskie. W relacji superwizyjnej ważne są trzy składowe: superwizor, superwizant oraz klient superwizanta. Superwizja może się także odbywać w grupie, wtedy dochodzi do tej relacji jeszcze jeden komponent, czyli właśnie pozostali uczestnicy procesu. W trakcie sesji można analizować sytuację klienta osoby superwizowanej, a co za tym idzie – lepiej zrozumieć jego potrzeby. To z kolei może się przyczynić do zmiany postępowania wobec niego i polepszenia relacji pracownik socjalny–beneficjent pomocy społecznej. Przy współpracy z superwizorem w nawiązaniu szczególnej relacji osoba świadcząca usługi pomocy

---

<sup>1</sup> Studentka pracy socjalnej w Instytucie Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego.

społecznej (ale nie tylko, gdyż z superwizji może korzystać również psychoterapeuta) zdobywa lub rozwija umiejętności, które pomagają jej w pracy. Dlatego też superwizję można uznać za jedno z narzędzi służących rozwojowi zawodowemu. Superwizja jest praktyką szczególnie nastawioną na refleksję, w trakcie której można poszukiwać wspólnego rozwiązania trudnych spraw. Należy jednak podkreślić, że proces ten nie jest oceną niczyich poczynań, nie służy także krytykowaniu, a szczegółowe analizowanie sytuacji pomaga jedynie zwiększyć kompetencje zawodowe. Superwizor stawia przed superwizantem cele, tak by przysłużyły się one jego rozwojowi osobistemu, pogłębieniu wiedzy oraz umiejętności.

Według koncepcji Alfreda Kadushina superwizja ma spełniać trzy funkcje: administracyjną, edukacyjną oraz wspierającą (Domaradzki, Krzyszkowski i in. 2016: 9). Pierwsza z wymienionych funkcji polega na koordynowaniu działań podejmowanych przez pracowników w placówce oraz ze społecznością, a także odnosi się do pracy z personelem (w tym także z kierownictwem). W tej sferze działań praca polega na ukonkretnieniu polityki placówki oraz procedur wspierających jej działanie. Druga funkcja – edukacyjna – polega na szkoleniu kadry dostosowanym do potrzeb pracowników w celu doskonalenia umiejętności postępowania z danymi przypadkami. Może przybierać ona postać dostosowanego indywidualnie do potrzeb programu edukacyjnego. Funkcja wspierająca oznacza pomoc w trudnych i traumatycznych przypadkach, którymi zajmują się pracownicy socjalni oraz które mogą powodować obciążenia psychiczne w pracy, co w konsekwencji doprowadza do wypalenia zawodowego.

Wśród celów superwizji wyróżnia się te skoncentrowane na współpracownikach w jednostce pomocy społecznej (na przykład na integrowaniu zespołu pracowniczego oraz wsparciu komunikacji między nimi a kadrą kierowniczą), ale również na jednostkowych korzyściach superwizantów: rozwoju kompetencji, stworzeniu warunków do samokształcenia czy zapobieganiu wypaleniu zawodowemu. Superwizja ma na celu także motywowanie do doskonalenia wykorzystywanych już metod lub wprowadzania nowych rozwiązań. Superwizja jest również elementem motywowania do planowania pracy i wykorzystywania takich narzędzi, jak: plan, projekt czy kontrakt. Wprowadzanie tych działań ma na celu zwiększenie efektywności pracy socjalnej, a co za tym idzie – przekłada się to na dobro klientów. Superwizja zapewnia beneficjentom pomocy społecznej ochronę przed nieprofesjonalnymi zachowaniami ze strony pracowników socjalnych, a także ma pomagać w dostrzeżeniu różnic między celami klienta a celami pomocy społecznej. Inny podział zadań superwizji zaproponował Malcom Payne. Podzielił on cele na trzy grupy: cele dla klientów, dla superwizantów oraz dla superwizorów i kierownictwa (Domaradzki, Krzyszkowski i in. 2016: 8). Dla klientów superwizja ma korzyść w postaci wspomnianej już ochrony przed niewłaściwym zachowaniem pracowników socjalnych. Dla superwizantów jest to świadczenie lepszej opieki, dzielenie się wątpliwościami na temat swojej działalności, a także otrzymanie feedbacku. Dla superwizorów oraz kierownictwa jest to zaś utrzymanie standardów w zarządzanych przez siebie placówkach, monitorowanie obciążenia pracą, analizowanie oraz planowanie interwencji lub otrzymanie krytycznej analizy.

Ważnym elementem w superwizji jest pojęcie inkluzji. Nazwano tak ruch między dwiema pozycjami. Inaczej jest to „przejście na drugą stronę” przy jednoczesnym ześrodkowaniu się we własnym doświadczeniu (Gilbert, Evans 2004: 23). Tłumacząc prościej, jest to zdolność do zrozumienia czyjejs sytuacji przez na przykład postawienie się na miejscu innej osoby, przy jednoczesnym zachowaniu świadomości siebie i swoich doświadczeń, swojej odrębności i własnego punktu widzenia. Jest to pojęcie podobne do empatii, ale sam Martin Buber – twórca pojęcia – oraz inni badacze uważają, że w empatii w całości wczuwamy się w sytuację drugiej osoby, bez poczucia swojej odrębności. W empatii „stapiamy się” z doświadczeniem innego. Inkluzja jest warunkiem utrzymania metasytemowej perspektywy superwizji i jest „widzeniem siebie w relacji do innego w kontekście” (Gilbert, Evans 2004: 23), czyli zajęciem pozycji ponad podmiotami uczestniczącymi w relacji, przy pozostawaniu w obrębie pola relacji.

Wyróżnia się dwa najważniejsze wymiary w psychoterapii i superwizji. Pierwszy to wymiar dialogowo-interpersonalny, który odnosi się do relacji bezpośredniej między jej uczestnikami. Jest to spotkanie określone mianem autentycznego. Przyjmuje postać sojuszu superwizyjnego. Drugi to wymiar dialektyczno-intrapsychiczny i jest to wspólne badanie świata wewnętrznego superwizanta, aby zrozumieć i ewentualnie zmienić jego sposób widzenia rzeczywistości. Wymiar dialogowo-interpersonalny to relacja, a wymiar dialektyczno-intrapsychiczny to badanie, analizowanie świata wewnętrznego superwizanta. W podejściu relacyjnym ważnym elementem jest zachowanie równowagi między tymi dwoma wymiarami. Superwizja w tym modelu wymaga przejść od pozycji obserwatora (wymiar dialektyczno-intrapsychiczny) do pozycji uczestnika (wymiar dialogowo-interpersonalny). Znaczne zwiększenie nacisku na którykolwiek z tych wymiarów może doprowadzić do zaburzenia równowagi, harmonii i w konsekwencji do niewypełnienia celów superwizji. Przykładowo nieprzywiązywanie wagi do relacji może przybrać postać zbytniego krytykowania superwizanta. Oprócz badania obszaru intrapsychicznego należy dbać także o relację między superwizorem a superwizantem. W zintegrowanym relacyjnym podejściu jest ona bardzo ważna i często stanowi o skutecznej superwizji. Najważniejszy w niej jest szacunek między jej uczestnikami i stworzenie stosownej atmosfery, gdyż superwizja to „leczenie poprzez spotkanie”. W tej relacji obydwaj uczestnicy są współpodmiotami (obydwa podmioty mają swój udział w konstruowaniu znaczenia).

Superwizor jako dobry specjalista powinien odznaczać się określonymi umiejętnościami. Powinien być przede wszystkim empatyczny oraz znać techniki wzmacniające, tak by nie skrytykować w żaden sposób pracownika, który doświadcza superwizji. Superwizant może początkowo odczuwać lęk przed ocenianiem i mieć trudności z otworzeniem się przed superwizorem, więc bardzo ważne jest, by stworzyć atmosferę bezpieczeństwa i zaufania, wzajemnego szacunku, a także równości. To ostatnie jest szczególnie ważne, gdyż superwizja jest spotkaniem dwójki profesjonalistów. Dlatego też superwizor powinien umieć dawać wsparcie emocjonalne oraz wartościujące. Ważnymi kompetencjami superwizora jest także używanie prawidłowych stylów komunikacji, która będzie sprzyjała budowaniu dobrego kontaktu z superwizantem oraz umocnieniu emocjonalnemu. Prawidłowa komunikacja wzmacnia rolę eksperta u superwizowanego. Superwizant

ponadto musi umieć wcielać się w różne role: konsultanta, mentora, ewaluatora, kolegi, nauczyciela oraz doradcy.

Superwizja ma także udział w korzystnym kształtowaniu menedżerskiej wizji zarządzania pomocą społeczną, w której tendencją jest rozwiązywanie problemów przez skuteczne zarządzanie technikami mającymi swoje źródło w sektorze biznesu. W tym wypadku menedżeryzm oznacza zarządzanie w taki sposób, by przestrzegać norm zwanych minimalnymi standardami. Główną cechą tego zarządzania jest oddzielenie działań kierowniczych od profesjonalnych. W takim wypadku superwizja służyłaby ochronie autonomii pracownika socjalnego, między innymi przez rozwijanie jego refleksyjnej praktyki. Poza tym dzięki antyopresyjności superwizji stwarza się szansę zminimalizowania rozdźwięku między zarządzaniem pracą socjalną a wspieraniem rozwoju pracowników w sposób profesjonalny (Domaradzki, Krzyszkowski i in. 2016: 10). Jerzy Szmagański dostrzega także, że superwizja uczestniczy w rozwoju organizacyjnym jednostki pomocy społecznej przez popieranie przez kierownictwo placówki długofalowych działań, które zmierzają do ulepszenia standardów oferowanych działań czy sposobów rozwiązywania problemów. Wykorzystywanie w placówce superwizji tworzy klimat otwartości i przyczynia się do wzrostu zadowolenia z pracy, co przekłada się na większą efektywność zespołu.

Podsumowując, superwizja to rodzaj systemowego wsparcia: procesów interpersonalnych między pracownikami, procesów interpersonalnych między pracownikami a klientami, procesów intrapsychicznych pracowników oraz wdrażania i realizowania standardów pracy socjalnej. Uważam, że superwizja jest istotnym elementem pracy pracownika socjalnego. Na co dzień jest on narażony na pracę w trudnych warunkach w znaczącym obciążeniu psychicznym. Dlatego jednym ze sposobów radzenia sobie z tymi skomplikowanymi doświadczeniami i uczuciami może być właśnie superwizja. Stwarza ona przestrzeń do refleksji, do przyjęcia dystansu i innego spojrzenia na sytuację. Umożliwia pozbycie się chociaż w części negatywnych odczuć. To zaś może uchronić pracownika socjalnego przed wypaleniem zawodowym oraz prowadzić do zwiększenia jego efektywności. Ponadto konsultacja z innym profesjonalistą może się przyczynić do poprawy sytuacji samego klienta superwizanta – superwizor może odpowiedzieć nowe rozwiązanie, nauczyć czegoś, dać wskazówkę, jak postępować z klientem lub co do tej pory nie działało. Superwizja to ważne narzędzie rozwoju osobistego. Dlatego też każdy pracownik powinien mieć dostęp do superwizji i chcieć skorzystać z tych usług, gdyż można potwierdzić, że jest ona znaczącym elementem systemu pomocy społecznej, a refleksyjna praktyka podnosi jej standard.

## 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.