

Patrycja Kastelik¹

Uniwersytet Jagielloński

SUPERWIZJA PRACY SOCJALNEJ – MOJA WĘDRÓWKA KU ZROZUMIENIU

Abstract

The supervision of social work – my journey towards understanding

I recently told a friend of mine that I have a supervision subject in college. Then he asked me what that term means. I think my answer to his question adequately illustrates how I perceive the concept of supervision individually. I told him that it is something like therapy, only for the staff of a particular institution to feel better at work and perform their tasks better. I think this explanation may be a sufficient introduction to an essay in which I try to explain my understanding of the term supervision and its most important aspects, such as relationship and contact.

Key words: supervision, social work, self reflexion

Niedawno powiedziałam swojemu znajomemu, że na studiach mam przedmiot superwizja. Wtedy zapytał mnie, co oznacza ten termin. Myślę, że moja odpowiedź na jego pytanie odpowiednio obrazuje to, w jaki sposób ja indywidualnie odbieram pojęcie superwizji. Powiedziałam mu, że jest to coś takiego jak terapia, tylko że dla pracowników konkretnej instytucji, aby lepiej się czuli w pracy i lepiej wykonywali swoje zadania. Myślę, że takie wyjaśnienie może być wystarczającym wprowadzeniem do artykułu, w którym podejmuję próbę wyjaśnienia mojego rozumienia terminu „superwizja” oraz jego najistotniejszych aspektów, takich jak relacja i kontakt.

Porównując superwizję do terapii, miałam na myśli systematyczne spotkania (indywidualne bądź grupowe) z osobą/osobami, która/e prowadzi/ą superwizję, czyli superwizorem/ami. Dodatkowo spotkania te mają na celu rozwiązanie pewnych problemów pracownika w jego zawodzie oraz uczenie go bardziej efektywnego działania. W książce *Superwizja pracy socjalnej dla praktyków* pojawia się stwierdzenie, że superwizja jest systemowym wsparciem, ponieważ jest całościowo i formalnie zaplanowaną formą pomocy pracownikom w danej jednostce oraz powinna być ona wpisana w system organizacji

¹ Studentka pracy socjalnej w Instytucie Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego.

pracy danej jednostki. Definicja superwizji pracy socjalnej określa ją jako specyficzny proces uczenia się, w którym pracownik socjalny, współpracując z superwizorem, rozwija swoje umiejętności interpersonalne oraz uczy się postępowania metodycznego w pracy z klientem pomocy społecznej lub rozwiązania kwestii społecznej (Domaradzki, Krzyszkowski i in. 2016). Autorzy książki wymieniają dziesięć podstawowych celów superwizji pracy socjalnej. Są to:

1. Zaktywizowanie zespołu do doskonalenia metod.
2. Pomoc w rozpoznaniu różnic między celami klienta, pracownika socjalnego a pomocy społecznej.
3. Ochrona klientów przed nieprofesjonalnymi postawami pracownika.
4. Podniesienie skuteczności pracy zespołowej.
5. Zwiększenie skuteczności pracy poprzez uchwycenie rzeczywistej przyczyny dokonującej się zmiany sytuacji klienta oraz ujawnienie przyczyny nieskuteczności niektórych działań.
6. Motywowanie pracowników do planowania i stosowania narzędzi.
7. Stworzenie warunków do samokształcenia i doskonalenia warsztatu pracy przez wymianę doświadczeń.
8. Integracja zespołu, poczucie bezpieczeństwa i wsparcia w grupie.
9. Wsparcie komunikacji w zespole.
10. Zapobieganie i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu.

Superwizję w psychoterapii określa się zaś jako proces uczenia, w którym psychoterapeuta współpracuje z bardziej doświadczonym kolegą po fachu, by w procesie ciągłego rozwoju zawodowego wzbogacić własne umiejętności. Celem takiej superwizji jest dobro klientów, których psychoterapeuta ma pod swoją opieką (Gilbert, Evans 2004).

Myślę, że obie definicje są doprecyzowaniem mojego ogólnego spostrzeżenia na temat superwizji. Warto podkreślić, że zarówno sama superwizja, jak i terapia, nie odbędą się prawidłowo bez zaufania i poczucia bezpieczeństwa. Dlatego uważam, że w całym procesie najważniejsze są kontakt i relacja. To od pierwszego spotkania, a nawet spojrzenia, zależy to, czy superwizja będzie się dalej odbywać i w jaki sposób. Jest to spotkanie profesjonalistów w tej samej dziedzinie, którzy analizują sposób udzielania pomocy innej osobie lub grupie społecznej (Domaradzki, Krzyszkowski i in. 2016). Każde twórcze spotkanie jest zintegrowane z nawiązaniem kontaktu. Samo nastawienie superwizanta może być różne, bo nie zawsze są to pracownicy chętni do opowiadania o swoich trudnościach czy dylematach. Często mogą być przerażeni, że jeśli powiedzą o czymś, z czym sobie nie radzą, to zostaną ukarani w postaci odebrania premii lub całkowitego zwolnienia z pracy. A pracownicy, którzy osiągają same sukcesy, mogą mieć obiekcyjne co do spotkań superwizyjnych, ponieważ ze wszystkim sobie dobrze radzą i nie potrzebują pomocy. Pracownicy mogą mieć różne nastawienie do spotkań z superwizorem, niekoniecznie pozytywne, dlatego bardzo ważne jest początkowe nawiązanie kontaktu i zbudowanie relacji opartej na zaufaniu, bezpieczeństwie i akceptacji.

Prawidłowy proces komunikacji zawsze powinien być oparty na świadomości kontaktu, umiejętności kształtowania relacji i stosowaniu wzorców komunikacji, na które

składa się komunikacja werbalna i niewerbalna. I właśnie superwizja powinna dawać superwizantowi możliwość doświadczenia wzorcowego kontaktu, relacji oraz modeli komunikacyjnych. Zazwyczaj podczas spotkania z superwizorem superwizant odtwarza model kontaktu i komunikacji, jaki zbudował ze swoim klientem. Zatem spotkanie to jest metaforą relacji pracownika socjalnego z klientem. Dlatego ważne jest, aby superwizor zbudował prawidłowy kontakt i relację z superwizantem, by ten mógł doświadczyć, jak to ma wyglądać. Prawidłowy kontakt w superwizji charakteryzuje się przede wszystkim poczuciem bezpieczeństwa, zaufania oraz równości i wzajemnego szacunku. Aby realizować te cechy, należy przyjąć założenie, że superwizor jest świadomym animatorem kontaktu i to w głównej mierze przez niego będzie się kształtował kontakt. Dodatkowo superwizor powinien być świadomy, że od pierwszej sekundy kontaktu, który jest nazywany prekontaktem, buduje swoją płaszczyznę relacji z superwizantami. To od tych pierwszych sekund spotkania zależy, jak uczestnicy sesji będą postrzegać superwizora, czy będzie on wrogiem, czy im zagraża, czy raczej jest przyjacielem i mogą się czuć przy nim bezpiecznie. Zależy to od ubioru, wyrazu twarzy, kontaktu wzrokowego, postawy ciała oraz tonacji głosu superwizora. Dodatkowo, aby wzmocnić poczucie bezpieczeństwa, zaufania oraz poczucia równości i wzajemnego szacunku, można wykorzystać kontrakt, który odgrywa kluczową rolę w ich kształtowaniu. Należy przyjąć, że uczestnicy zwracają się do siebie po imieniu, co wydaje się bardziej naturalne niż mówienie do siebie przez pan i pani. Kolejną cechą prawidłowego kontaktu w superwizji jest wzajemne poszanowanie dla wiedzy i kompetencji oraz ich braku. Aby to zapewnić, należy w kontrakcie przyjąć zasadę nieoceniania. Dodatkowo warto informować, gdy tematy poruszane na sesji wykraczają poza posiadaną wiedzę oraz kompetencje pracowników. Ważniejsze jest postawianie sobie pytania: „W jaki sposób coś osiągnąć?” niż „Jak do tego doszło?”. Czasami superwizanci nie chcą przyznać, że czegoś nie wiedzą, ponieważ czują wstyd lub strach. W sytuacji gdy ujawniają się niekompetencje pracownika, superwizor może zastosować metodę kanapki. Polega ona na tym, że najpierw zwraca on uwagę na to, co dobre i efektywne w pracy superwizanta, a następnie ujawnia, co zauważył jako czynnik hamujący pracę. Na końcu superwizor znów powinien wskazać zasoby pracownika, dzięki którym może on przewyciężyć swoje ograniczenia. Ostatnią cechą prawidłowego kontaktu w superwizji jest podmiotowy stosunek do osoby superwizanta. W tym celu należy wytworzyć kontakt graniczny. Polega on na tym, że superwizor oraz superwizant zachowują całą swoją odrębność, a jednocześnie uczestniczą we wspólnej relacji (Domaradzki, Krzyszkowski i in. 2016).

W procesie superwizyjnym niesamowicie ważne jest, aby prowadzący nie zapomniał o superwizancie na rzecz problemu. Nie może być wścibski, wypytyjący i oceniający. Istotne jest, aby sam zarysował kontakt określający granice własnej otwartości i zaufania podczas autoprezentacji. Dodatkowo znacząca jest wiedza o superwizancie przed rozpoczęciem superwizji. Chodzi o informacje na temat jego doświadczenia zawodowego, wykształcenia, kwalifikacji, samooceny, podejścia do sukcesów i porażek oraz sposobu postrzegania otaczającej go rzeczywistości. Jest to bardzo pomocne w tworzeniu relacji i nieprzekraczaniu granic. Superwizor poprzez modelowanie kontaktu powinien dążyć do tego, aby superwizant identyfikował się z proponowaną zmianą i chciał dokonać tych

zmian, a nie tylko uzyskał wiedzę o tym, co należy zmienić. Istotnym elementem w kontakcie superwizyjnym jest zainteresowanie. Powinno ono przybierać kształt szczerzej i życzliwej postawy wobec superwizanta i jego pracy (Domaradzki, Krzyszkowski i in. 2016).

Relacja w superwizji może przebiegać w różny sposób. Zależy ona w szczególności od postawy superwizora oraz stanu jego ego. Analiza transakcyjna Erica Berne'a zakłada, że ego każdego człowieka może przyjmować trzy stany. Pierwszy z nich polega na zachowaniu się w stosunku do drugiej osoby jak do rodzica, który mówi nam o powinnościach i obowiązkach. Drugi stan ego odpowiada sferze id według Freuda. Relacja z takim ego będzie wyglądała jak komunikowanie się z dzieckiem skoncentrowanym na własnym przeżywaniu siebie. Ostatni stan ego prezentuje relację partnerską. Jest ona pożądaną relacją w superwizji, w której dorosłe ja superwizanta komunikuje się z dorosłym ja superwizora. Komunikacja w superwizji pracy socjalnej musi przebiegać prawidłowo. Ważne jest, aby była ona skoncentrowana na celu, a nie na problemie. Dodatkowo superwizant powinien mieć dobre intencje i chęci do brania udziału w superwizji. Nie powinno się obwiniać superwizanta, tylko dostarczać mu pozytywnych możliwości alternatywnych. Czasami należy zastosować przeformułowania, uogólnienia lub zmianę punktu odniesienia, aby pomóc i wesprzeć emocjonalnie pracownika. Co więcej, niezwykle ważna jest wyrazistość i szczerzość intencji superwizora oraz wzmacnianie przez niego pozytywnej narracji i przerywanie negatywnych komunikatów. Takie podejście powinno skutkować pojawiającą się prawidłową relacją między superwizantem a superwizorem, a to znacznie ułatwia osiągnięcie celów superwizji (Domaradzki, Krzyszkowski i in. 2016).

Słowo „kontrakt” pojawiło się już kilkakrotnie w mojej wypowiedzi, dlatego warto wspomnieć o tym, co się pod nim kryje i jakie ma znaczenie dla superwizji. Jest to umowa między superwizorem a superwizantem co do celu lub celów superwizji, jej przebiegu oraz innych istotnych spraw. Taki kontrakt pomaga wytworzyć atmosferę zaufania – superwizant rozmawia o tym, co go naprawdę obchodzi, a stopniowo praca zaczyna się skupiać na trudnościach specyficznych dla danego pracownika. Nie należy zapominać, że to, co zostanie ustalone na pierwszym spotkaniu superwizyjnym, z czasem może się stać niewygodne lub ograniczające, dlatego warto być otwartym na zmiany w kontrakcie, jeśli obie strony tego chcą. Kontrakt ma na celu usprawnienie całego procesu superwizyjnego oraz zagwarantowanie niektórych cech prawidłowego kontaktu, między innymi poczucia bezpieczeństwa, zaufania oraz równości i wzajemnego szacunku. Dodatkowo zasady zapisane w kontrakcie mogą zredukować liczbę występujących gier superwizyjnych i dyscyplinować obie strony kontraktu (Gilbert, Evans 2004).

Z powyższego wynika, że superwizja jawi się jako niewątpliwie potrzebna praktyka w zawodzie pracownika socjalnego. Usprawnia działania instytucji, dodaje wsparcia emocjonalnego pracownikom, pomaga rozwiązywać trudne sytuacje oraz może pozytywnie wpływać na relacje między współpracownikami. Można powiedzieć, że pracownik socjalny bez superwizji jest jak statek bez wiatru. A jednak badania Arkadiusza Karwackiego (2014) pokazują, że w Polsce w swojej pracy zawodowej aż 66,9% pracowników socjalnych nie zetknęło się z superwizją. Dodatkowo z badań wynika, że częściej kontakt

z tym rodzajem wsparcia mają pracownicy podmiotów występujących w dużych miastach. Osoby deklarujące swój kontakt z superwizją wskazywały, że najczęściej miał on miejsce na studiach, w ramach szkoleń i wreszcie w pracy zawodowej. Zdecydowana większość z nich wskazywała, że była to mała liczba zrealizowanych sesji – od 1 do 5. Wśród wrażeń, jakie mieli pracownicy po odbyciu pierwszego spotkania, pojawia się zadowolenie i zdumienie ze skutków. Wielu również odczuwało zmęczenie, znużenie i złość na niewiedzę innych pracowników oraz ich „marudzenie” i bezradność. Rozumienie superwizji przez badanych wskazuje na ich potrzeby łączone ze wsparciem oraz na obawy związane z kontrolą i nadzorem. Dla wielu z nich pierwsza sesja superwizyjna kojarzy się również z ulgą, jaką poczuli po jej odbyciu. Respondenci najczęściej rozumieją superwizję jako metodę sprawdzenia pracy pracowników oraz jej kontrolę, pomoc dla pracownika służącą poprawie efektywności jego pracy oraz jako wymianę doświadczeń. Badani wymienili korzyści oraz słabe strony płynące z superwizji. W tych pierwszych najczęściej wskazywali na wsparcie emocjonalne, poczucie bezpieczeństwa emocjonalnego, przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu, wsparcie merytoryczne, możliwość otrzymania informacji zwrotnych oraz aktualizację wiedzy i umiejętności społecznych. Do wad superwizji respondenci zaliczali zaś strach przed tym, że superwizor może być podstawiony przez szefa, obawę przed nadzorem i kontrolą, lęk przed konfrontacją, przed koniecznością tłumaczenia się, przez potencjalnym ośmieszeniem, przed niekompetentnym i złośliwym superwizorem, możliwe pogorszenie się kontaktów osobistych z kolegami z pracy oraz niepokój o koszty i nieefektywność superwizji (Karwacki 2014).

Superwizja w pracy socjalnej tworzy szansę ograniczenia wypalenia zawodowego oraz zapobiega poczuciu rutyny w pracy. Dodatkowo może ona zaspokajać potrzebę bezpieczeństwa, akceptacji i wsparcia pracownika oraz uzupełniać i aktualizować wiedzę. Niewątpliwie to narzędzie pracy jest wartością dodaną. Jako przyszły pracownik socjalny bardzo chciałabym mieć możliwość uczestniczenia w sesji superwizyjnej, ponieważ wierzę w jej słuszność i pozytywne rezultaty. Niestety, może się to okazać niemożliwe, ponieważ to narzędzie pracy jest słabo rozpowszechnione w systemie pomocy społecznej i – w rezultacie – jest rzadko wykorzystywane.

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.
- Karwacki A. (2014). *Superwizja w ocenie pracowników socjalnych*, w: M. Grewiński, B. Skrzypczak, *Superwizja pracy socjalnej*. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej im. Janusza Korczaka w Warszawie, Warszawa.

