

## Superwizja pracy socjalnej w ocenie pracowników pomocy społecznej

**Abstrakt:** Superwizja pracy socjalnej jest niewątpliwie jednym z ważnych elementów systemu wsparcia, który przyczynia się do poprawy jakości zawodowych umiejętności pracowników socjalnych. To właśnie superwizja, jeśli prowadzona jest zgodnie z ogólnym standardem, daje pracownikom możliwość m.in. uzyskania nowej wiedzy, lepszego poznania siebie, swojej osobowości, doskonalenia komunikacji interpersonalnej, wzajemnej wymiany doświadczeń. Nie bez znaczenia jest więc zbadanie oczekiwań pracowników socjalnych wobec superwizji pracy socjalnej oraz ich opinia na temat dotychczasowych doświadczeń w zakresie wsparcia superwizyjnego. Prezentowany tekst jest analizą wyników badań przeprowadzonych wśród pracowników socjalnych instytucji pomocy społecznej w Bielsku-Białej.

**Słowa kluczowe:** superwizja, praca socjalna, pomoc społeczna, relacja terapeutyczna, beneficjent.

**Abstract:** Supervision of social work is undoubtedly one of significant elements of the support system contributing to improvement of professional skills of social workers. It is the supervision, if implemented according to the general standard, that enables such workers, *a.o.*, to acquire new knowledge, to get to know oneself better and to explore one's personality, to cultivate interpersonal communication and reciprocal exchange of experience. Thus it is not insignificant to study the expectations of social workers with regard to supervision of social work and their opinions on their current experience in supervision support. The text presented comprises an analysis of the results of the research carried out amongst social workers of social service institutions in Bielsko-Biała.

**Key words:** supervision, social work, social service, therapeutic relationship, beneficiaries

## Wprowadzenie

Pierwsze prawne regulacje dotyczące superwizji pracy socjalnej wprowadzono do ustawy o pomocy społecznej nowelizacją z dnia 18 marca 2011 roku (Dz.U. Nr 81, poz. 440)<sup>1</sup>, jednak na samo rozporządzenie w sprawie superwizji pracy socjalnej trzeba było czekać pięć lat. Zostało ono wydane przez Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej dopiero 2 grudnia 2016 roku (Dz.U. poz. 2087)<sup>2</sup>. Należy podkreślić, że rozporządzenie zostało wydane już po wejściu w życie Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o zmianie ustawy o pomocy społecznej (Dz.U. z 2015 r., poz. 1310), która znacząco zmieniła stanowiący o superwizji pracy socjalnej artykuł 121a. Nowe brzmienie artykułu 121a ust.1. zakłada, że superwizja pracy socjalnej polega na „ustawicznym rozwoju zawodowym pracowników socjalnych, służącym utrzymaniu wysokiego poziomu świadczonych usług, zachowaniu i wzmacnianiu kompetencji zawodowych, udzielaniu wsparcia, poszukiwaniu źródeł trudności w pracy i możliwości ich pokonywania”<sup>3</sup>. Natomiast przed nowelizacją pracy socjalnej superwizja pracy socjalnej zdefiniowana została jako „poradnictwo prowadzone przez superwizorów pracy socjalnej, które ma na celu zachowanie i wzmocnienie kompetencji zawodowych, utrzymanie wysokiego poziomu świadczonych usług oraz przeciwdziałanie zjawisku wypalenia zawodowego w porozumieniu z pracodawcą co do wyboru formy i osoby udzielającej porad” (Dz.U. z 2011 r. Nr 81, poz. 440, art. 121a ust. 1.). Niektórzy eksperci stoją na stanowisku, że zmiana art. 121a niekorzystnie wpłynęła na istotę superwizji pracy socjalnej. Wśród argumentów najczęściej podaje się, że nowe regulacje upodabniają superwizję pracy socjalnej do warsztatów metodyki pracy socjalnej, a takie podejście wiąże się bardziej z podwyższaniem kompetencji zawodowych niż z założeniami klasycznej superwizji. Ponadto zastrzeżenia budzi znacznie ograniczony dostęp do nabycia uprawnień superwizora pracy socjalnej dla takich grup zawodowych,

---

<sup>1</sup> Ustawa z dnia 18 marca 2011 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz.U. z 2011 r. Nr 81, poz. 440).

<sup>2</sup> Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 grudnia 2016 r. w sprawie superwizji pracy socjalnej (Dz.U. z 2016 r., poz. 2087).

<sup>3</sup> Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej (Dz.U. z 2015 r., poz. 1310).

jak psycholog, socjolog czy terapeuta<sup>4</sup>. Artykuł 121a ust. 5. nowelizacją ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. (Dz.U. z 2015 r., poz. 1310) stanowi bowiem, że

Warunkiem przystąpienia do szkolenia dla superwizorów pracy socjalnej jest złożenie wniosku o dopuszczenie do szkolenia dla superwizorów pracy socjalnej, a także wykazanie się posiadaniem wykształcenia wyższego magisterskiego uprawniającego do wykonywania zawodu pracownika socjalnego lub posiadaniem decyzji o uznaniu kwalifikacji w zawodzie regulowanym pracownika socjalnego na podstawie przepisów ustawy z dnia 18 marca 2008 r. o zasadach uznawania kwalifikacji zawodowych nabytych w państwach członkowskich Unii Europejskiej (Dz.U. Nr 63, poz. 394, z 2013 r. poz. 1650 oraz z 2014 r. poz. 1004) oraz co najmniej 5-letnim stażem w zawodzie pracownika socjalnego lub wykazanie się udokumentowanym doświadczeniem w przeprowadzeniu co najmniej 500 godzin szkoleń dla pracowników socjalnych z zakresu umiejętności interpersonalnych i społecznych, metodyki pracy socjalnej, diagnozy socjalnej, warsztatu pracy pracownika socjalnego lub aksjologii pracy socjalnej w okresie ostatnich 5 lat przed złożeniem wniosku o dopuszczeniu do szkolenia dla superwizorów pracy socjalnej<sup>5</sup>.

Niezależnie od kontrowersji związanych z art. 121a należy przyznać, że dzięki prawnym regulacjom wzrosło znaczenie superwizji pracy socjalnej w usprawnianiu realizacji zadań instytucji pomocy społecznej, w zakresie profesjonalnego wzmacniania i doskonalenia kompetencji zawodowych pracowników socjalnych oraz w umacnianiu integracji zespołu.

Superwizja pracy socjalnej jest specyficznym procesem uczenia się, w którym pracownik socjalny, współpracując z superwizorem, ma możliwość rozwoju swoich umiejętności komunikowania się z beneficjentami pomocy społecznej, współpracownikami oraz instytucjami i środowiskiem lokalnym, w którym wykonuje swoją pracę. Superwizja uczy również postępowania metodycznego w pracy z podopiecznym pomocy społecznej i rozwiązywania kwestii społecznych<sup>6</sup>. Korzystanie z superwizji umożliwi pracownikowi socjalnemu nie tylko nabycie wiedzy i umiejętności do stosowania nowych rozwiązań dla osiągnię-

---

<sup>4</sup> Zob. I. Klimowicz, S. Juźwiak, *Superwizja czy metodyka pracy socjalnej?*, „Doradca w Pomocy Społecznej” 52 (2018), <https://doradcawpomocyspolecznej.pl> (dostęp 11.03.2019.).

<sup>5</sup> Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej (Dz.U. z 2015 r., poz. 1310, art. 121a ust. 5).

<sup>6</sup> P. Domaradzki, J. Krzyszkowski, M. Sosnowski, A. Włoch, *Superwizja pracy socjalnej dla praktyków*, Łódź 2016, s. 17.

cia korzystnych zmian sytuacji beneficjenta, ale także uzyskanie wsparcia emocjonalnego, wsparcia w rozwiązywaniu etycznych dylematów czy pogłębienie świadomości siebie. Superwizja jest znaczącą metodą szkolenia w tych zawodach i funkcjach, w których interakcja interpersonalna jest nieodłącznym aspektem wykonywania zadań zawodowych<sup>7</sup>.

Postuluje się, aby superwizja pracy socjalnej prowadzona była systematycznie i w miarę możliwości przez stałego superwizora, ponieważ tylko taki model pracy może przynieść efekty. Okazjonalne sesje superwizyjne realizowane przez ustawicznie zmieniających się superwizorów wymagają, aby każdorazowo zaczynać je od tzw. kontaktu wstępnego. W ramach typowego kontaktu wstępnego ustala się zasady sesji, dokonuje prezentacji, buduje atmosferę zaufania. Ten etap można znacznie ograniczyć przy systematycznie zaplanowanych sesjach, prowadzonych przez tego samego superwizora, i zyskać więcej czasu na właściwą fazę superwizji. Ponadto, jak wykazuje praktyka, systemowo zaplanowana superwizja motywuje pracownika do samoewaluacji swojej pracy, a także rozbudza dążenie do podnoszenia swoich kompetencji<sup>8</sup>.

Sesje superwizyjne ze względu na liczbę uczestników mogą być indywidualne – dla danego pracownika, jak i grupowe – dla zespołu pracowników.

Superwizja indywidualna to forma pracy ograniczona do relacji dwuosobowej – superwizor i pracownik socjalny poddający superwizji swoją pracę. Taka interakcja występuje niezależnie od sposobu organizacji superwizji, a więc zarówno w superwizji następczej, jak i uczestniczącej. Zaletą superwizji indywidualnej jest możliwość indywidualizowania udzielanych inspiracji do dalszej pracy, gruntowne przepracowanie zgłoszonych przez samego superwizanta najtrudniejszych przypadków pracy, poczucie bezpieczeństwa, którego często brakuje w grupie początkowym superwizantom, znacznie niższy poziom stresu związanego z oceną prezentacji swojej pracy przez grupę i superwizora.

Superwizja grupowa w przeciwieństwie do superwizji indywidualnej daje superwizorowi możliwość pracy z kilkoma osobami jednocześnie. Interakcja w superwizji grupowej zachodzi pomiędzy superwizorem a superwizantem, pomiędzy superwizorem a grupą uczestników superwizji oraz pomiędzy superwizantem a grupą uczestników. Jednak podczas sesji nie każdy uczestnik grupy musi być aktywny, co jest równoznaczne z tym, że nie ma obowiązku przekazywania informacji zwrotnej superwizantowi czy też wchodzenia w in-

---

<sup>7</sup> Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy, red. J. Szmagałski, Warszawa 2015, s. 13.

<sup>8</sup> P. Domaradzki, J. Krzyszkowski, M. Sosnowski, A. Włoch, *Superwizja pracy socjalnej dla praktyków*, dz. cyt., s. 19.

terakcje z superwizorem<sup>9</sup>. Dobrze zorganizowana superwizja grupowa powinna być przeprowadzona w małej grupie osób, które legitymują się podobnym zakresem doświadczeń. Wśród argumentów przemawiających za prowadzeniem superwizji grupowej jest możliwość wzajemnego uczenia się, wykorzystywanie dynamiki grupowej, wprowadzenie takich technik jak drama. Należy zadbać także o atmosferę w grupie, chodzi o to, aby nie doprowadzić do wytworzenia się w grupie współzawodnictwa, które znacznie ogranicza wykorzystanie potencjału superwizji grupowej<sup>10</sup>.

Niezależnie od tego, z jakim rodzajem superwizji pracy socjalnej mamy do czynienia – indywidualnym czy grupowym, należy podkreślić, że jest ona nie tylko procesem doskonalenia warsztatu pracy, ale również procesem poznawania siebie, co jest o tyle istotne, że bez znajomości siebie trudno być profesjonalistą w zawodzie służb społecznych. Superwizja jest więc bardzo pomocna zarówno w rozwoju zawodowym, jak i osobistym pracowników socjalnych i może być implementowana na różnych etapach kariery zawodowej w celu uzyskania potwierdzenia kwalifikacji zawodowych<sup>11</sup>.

## Zarys koncepcji badawczej i charakterystyka badanej próby

Superwizja w różnych obszarach pracy socjalnej prowadzona jest w Polsce już od kilkunastu lat, ale niewątpliwie wejście w życie Ustawy z dnia 18 marca 2011 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz.U. z 2011 r. Nr 81, poz. 440) sprawiło, że stała się ona systemowo zaplanowaną formą wsparcia pracowników socjalnych<sup>12</sup>.

W Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Bielsku-Białej superwizja pracy socjalnej jako systemowe wsparcie została wprowadzona w 2018 roku. Spotkania superwizyjne realizowane są przez stałego superwizora, który został za-

<sup>9</sup> P. Domaradzki, J. Krzyszkowski, M. Sosnowski, A. Włoch, *Superwizja pracy socjalnej dla praktyków*, dz. cyt., s. 25.

<sup>10</sup> *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, dz. cyt., s. 47.

<sup>11</sup> M. Ferreira, M. Grewiński, J. Reis-Jorge, *Superwizja jako instrument rozwoju zawodowego w służbach społecznych*, Warszawa 2014, s. 37.

<sup>12</sup> Pierwsze informacje na temat superwizji pracy socjalnej w Polsce pojawiły się m.in. w województwie śląskim w drugiej połowie lat dziewięćdziesiątych XX wieku; M. Sosnowski, *Doświadczenia superwizji pracy socjalnej na przykładzie MOPS w Katowicach*, w: *Superwizja pracy socjalnej*, red. M. Grewiński, B. Skrzypczak, Warszawa 2014, s. 179; D. Trawkowska, *Czy (już) tworzymy polską szkołę superwizji pracy socjalnej?*, w: *Superwizja pracy socjalnej*, dz. cyt., s. 125.

trudniony z inicjatywy MOPS i wybrany z listy rejestru wydanych certyfikatów superwizora pracy socjalnej znajdującej się na stronie Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. Sesje superwizyjne odbywają się przez cały rok, jeden raz w miesiącu i uczestniczą w nich wszyscy pracownicy socjalni realizujący pracę socjalną z osobami/rodzinami pozostającymi w systemie pomocy społecznej. Przed rokiem 2018 pracownicy socjalni także mieli możliwość skorzystania z tej formy wsparcia, jednak sesje realizowane były przez superwizora nieposiadającego certyfikatu superwizora pracy socjalnej<sup>13</sup>.

Zasadniczym celem dociekań i analiz poznawczych była próba odpowiedzi na pytanie: jaka jest opinia pracowników socjalnych na temat wprowadzenia superwizji do praktyki pracy socjalnej i jakie doświadczenie wynieśli z odbytych spotkań superwizyjnych?

Dodatkowo podjęłam próbę odpowiedzi na następujące pytania:

1. Jakimi motywami kierują się pracownicy socjalni, decydując się na udział w spotkaniach superwizyjnych?
2. Jakie oczekiwania mają w stosunku do osoby superwizora?
3. Jaki rodzaj superwizji preferują – indywidualny czy grupowy?
4. Jaki jest poziom zadowolenia z odbytych spotkań superwizyjnych i jaki jest ich stopień przydatności w pracy zawodowej?

Kwestie te są o tyle ważne, że pozwalają poznać jakość praktyk superwizyjnych przez pryzmat ocen samych pracowników socjalnych.

Badania sondażowe, które miały cechy pilotażu, przeprowadziłam w pierwszym tygodniu marca 2019 roku wśród pracowników socjalnych, którzy uczestniczyli w spotkaniach superwizyjnych w ciągu ostatnich pięciu lat, tj. w okresie od 2014 roku do marca 2019 roku. W ramach sondażu diagnostycznego zastosowałam technikę ankiety roznoszonej. Łącznie w badaniach wzięło udział dwudziestu pięciu pracowników socjalnych, którzy wyrazili na nie zgodę<sup>14</sup>. Kwestionariusz ankiety składał się z szesnastu pytań, wśród których były pytania zaopatrzone w kafeterię o charakterze zamkniętym i półotwartym, pytania otwarte z prośbą o uzasadnienie i pytania w postaci skali. Dzięki zastosowaniu pytań otwartych z prośbą o uzasadnienie oraz pytań z kafeterią o charakterze półotwartym uzyskałam bogaty materiał badawczy. Respondenci mieli bowiem możliwość przedstawienia własnej opinii bez ulegania jakiegokolwiek

---

<sup>13</sup> Informacje zostały udzielone przez kierownika Działu Pomocy Środowiskowej MOPS w Bielsku-Białej panią Mirosławę Waclawską.

<sup>14</sup> Przyjmuje się, że próba do badań pilotażowych nie powinna liczyć mniej niż 5 proc. zasadniczej zbiorowości badawczej; zob. B. Dudziak, *Wprowadzenie do metod i technik badań społecznych*, Bielsko-Biała 2010, s. 35.

sugestii. Na końcu kwestionariusza została umieszczona metryczka, zawartość której została określona problematyką i celem badań.

Wśród respondentów były same kobiety. Średnia wieku wyniosła trzydzieści osiem lat, średni staż pracy zawodowej to piętnaście lat, natomiast średni staż pracy w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Bielsku-Białej wyniósł dwanaście lat. Pracownicy socjalni w przeważającej mierze legitymowali się wykształceniem pedagogicznym m.in. o specjalności pedagogika pracy socjalno-opiekuńczej, pedagogika opiekuńczo-wychowawcza, które uzyskali na studiach wyższych magisterskich – czternaście osób, i licencjackich – pięć osób. Pięć osób ukończyło Bielską Szkołę Polityki Socjalnej (BSPS), jedna osoba była absolwentką Kolegium Pracowników Służb Społecznych w Bielsku-Białej, które podobnie jak BSPS aktualnie już nie funkcjonuje. Warto podkreślić, że dziewięć osób uzupełniło swoje wykształcenie na studiach magisterskich. Analizując wykształcenie respondentów, można wnioskować, że decyzja edukacyjna była podejmowana przez nich adekwatnie do planów zawodowych. Nie jest to bez znaczenia, ponieważ podjęcie pracy w zawodzie niezgodnym ze swoimi aspiracjami zawodowymi nie daje poczucia satysfakcji zawodowej, obniża motywację do aktywnego działania, w tym doskonalenia i doksztalcania zawodowego. Niejednokrotnie taka sytuacja prowadzi do dość szybko pojawiającego się syndromu wypalenia zawodowego.

## Prezentacja wyników badań

Badanych pracowników socjalnych poprosiłam o zdefiniowanie terminu „superwizja”. Chodziło o ustalenie, czy pracownicy socjalni właściwie rozumieją, czemu ma służyć superwizja, jakie są jej główne założenia. W metodologii uczenia się osób dorosłych podkreśla się bowiem fakt, że dorośli znacznie chętniej uczęszczają na szkolenia, kursy, warsztaty, uczą się, jeśli wiedzą i rozumieją, po co mają podejmować określone działania. Osoby dorosłe są praktyczne, z reguły skupione na relewantnych informacjach, zorientowane na cel mają potrzebę nauczenia się czegoś, aby lepiej radzić sobie z powierzonymi zadaniami<sup>15</sup>. Z doświadczenia wielu superwizorów wynika, że w okresie kiedy superwizja była jeszcze mało znana w pomocy społecznej, wzbudzała wśród licznych pracowników duże kontrowersje. Obawiano się przede wszystkim, że

---

<sup>15</sup> J. Reis-Jorge, *Teoretyczne podstawy superwizji – koncepcja, modele, rodzaje i formy*, w: *Superwizja jako instrument rozwoju zawodowego w służbach społecznych*, dz. cyt., s. 46, za: M. S. Knowles, *The modern practice of adult education: from pedagogy to andragogy*, Englewood Cliffs 1980, s. 44.



może ona stać się narzędziem oceny samego superwizowanego, a nie narzędziem służącym ocenie efektywności działań. Pracownikom socjalnym towarzyszył także lęk przed ujawnieniem swoich kompetencji, które mogły wydawać się niższe niż pozostałych uczestników spotkania.

Respondenci definiowali superwizję jako:

- metodę, która edukuje i wspiera emocjonalnie osoby superwizowane,
- proces doskonalenia kompetencji zawodowych, wymiany doświadczeń,
- metodę doskonalenia warsztatu pracy pracowników socjalnych,
- metodę wzajemnej wymiany doświadczeń oraz wsparcia emocjonalnego, która ma zapobiec wypaleniu zawodowemu pracowników socjalnych,
- spotkania, które dają możliwość przepracowania problemów, z którymi zmagają się pracownicy socjalni w swojej pracy, dzięki czemu można podnieść usługi świadczone na rzecz osób potrzebujących.

Podane definicje wskazują, że pracownicy socjalni wyraźnie podkreślają edukacyjną i wspierającą funkcję superwizji. Warto podkreślić, że nikt z respondentów nie utożsamiał, zresztą słusznie, superwizji z psychoterapią. Można wnioskować, że superwizor postawił wyraźną granicę między superwizją a terapią, objaśnił tę granicę.

Z analizy spotkań superwizyjnych, w których uczestniczyli pracownicy socjalni w ciągu ostatnich pięciu lat poprzedzających badania, wynika, że średnio na jedną osobę przypada siedem spotkań. Przy czym należy podkreślić, że staż pracy w MOPS nie miał wpływu na aktywność respondentów w tym względzie, podobnie jak i wiek. Najwięcej osób uczestniczyło w czterech i siedmiu sesjach superwizyjnych (odpowiednio: sześć i pięć osób). Jedna respondentka podała, że brała udział w czterdziestu dwóch superwizjach, zaznaczając, że wliczyła także te ze swojego wcześniejszego miejsca pracy, w którym sesje superwizyjne odbywały się co cztery–sześć tygodni i trwały po około dziewięćdziesiąt min. każda. Staż pracy zawodowej respondentki, co warto podkreślić, nie był wysoki, wynosił trzynaście lat, w tym osiem lat w MOPS. Tylko jedna osoba podała, że w ciągu pięciu lat była na jednym spotkaniu superwizyjnym. Czas trwania sesji superwizyjnych to trzy godz. Część respondentek zaznaczyła, że wcześniej brała udział w spotkaniach, które trwały: sześć godz., siedem godz. i od czterech do ośmiu godz. Być może dłuższa praktyka pokazała, że trzy godz. to optymalny czas na sesję, tym bardziej, że aktualnie odbywają się one, jak już zaznaczyłam, regularnie raz w miesiącu. Miejscem spotkań jest sala konferencyjna MOPS. Respondentki były odbiorcami przede wszystkim superwizji grupowej – dwadzieścia jeden osób, cztery osoby brały udział w superwizji indywidualnej i grupowej. Preferowanym rodzajem superwizji dla czternastu osób jest superwizja grupowa ze względu na zaznajomienie się z problemami współpracowników, które poddane są analizie dokonanej z udziałem wszystkich uczest-



ników sesji. Podkreślano, że ten sposób pracy daje możliwość konfrontacji poglądów i doświadczeń z innymi pracownikami i że dzięki wspólnej pracy niejednokrotnie ma się lepszy wgląd w przyczyny trudności, które pojawiają się w relacjach interpersonalnych z beneficjentami. Nie bez znaczenia był również dla respondentek argument, że superwizja grupowa dzięki analizie pracy współpracowników ukazuje, iż inni też napotykają na problemy, które trudno jest im samodzielnie rozwiązać. Uświadomienie sobie takiego stanu rzeczy znacznie obniża poczucie niekompetencji zawodowej oraz poziom frustracji. Respondentki wskazywały także, że superwizja grupowa stwarza warunki lepszego poznania się i może przyczynić się do integracji zespołu, koleżeńskej współpracy, większej otwartości do siebie nawzajem, przeciwdziałania alienacji. Jedna osoba podała, że woli uczestniczyć w superwizji grupowej niż indywidualnej, ponieważ czuje się bardziej komfortowo. Trudno jednak powiedzieć, na jakiej podstawie respondentka wysunęła ten wniosek, ponieważ nie miała żadnych doświadczeń związanych z superwizją indywidualną.

Jedna osoba, która uczestniczyła w superwizji indywidualnej i grupowej stwierdziła, że jest jej wszystko jedno, w jakiej superwizji bierze udział, „ważne, aby była ona adekwatna do problemu, z jakim zмага się pracownik socjalny”.

Natomiast dwie osoby opowiedziały się za superwizją indywidualną ze względu na mniejszą blokadę w wyrażaniu swoich uczuć, mniejszy opór przed prezentowaniem swoich przypadków, a przede wszystkim możliwość pogłębionej analizy zgłoszonego przypadku przez superwizowanego. Plusem sesji indywidualnych, zdaniem badanych, jest także duży stopień prywatności, poczucia bezpieczeństwa, większa możliwość zgłębienia wiedzy na swój temat, dzięki czemu lepiej można zrozumieć swoje emocje, reakcje na daną sytuację czy podejmowane przez siebie decyzje.

Siedem respondentek zaznaczyło, że nie miało możliwości uczestniczenia w superwizji indywidualnej, dlatego też nie mają zdania w tej kwestii. Nie wyjaśniły jednak, dlaczego takiej możliwości nie miały.

Na pytanie, czy superwizor wymagał, by była prowadzona sprawozdawczość z sesji superwizyjnych, tylko jedna osoba odpowiedziała, że uczestnicy sporządzali notatki, które zawierały m.in. informacje dotyczące poruszanej tematyki czy wypracowanych wspólnych wniosków. Ponieważ była to osoba, która uczęszczała również na superwizje w swoim poprzednim miejscu pracy można wnioskować, że sytuacja ta dotyczyła właśnie tego okresu. Najważniejszym dla respondentek motywem spotkań z superwizorem była potrzeba uzyskania wsparcia w zakresie wykorzystywania dotychczas zdobytej wiedzy teoretycznej, chęć pogłębienia wiedzy na temat wypalenia zawodowego i możliwość uchronienia się przed nim oraz potrzeba wsparcia psychicznego. Wysoką, czwartą pozycję zajął motyw związany z potrzebą uzyskania nowej

wiedzy, wiadomości. Na kolejnych pozycjach w hierarchii ważności znalazły się takie motywy, jak: możliwość swobodnego porozmawiania o problemach związanych z pracą z beneficjentami, doskonalenie komunikacji interpersonalnej w interakcjach z beneficjentami, możliwość swobodnego porozmawiania o swoich emocjach, lękach, doskonalenie komunikacji interpersonalnej w interakcjach ze współpracownikami, przełożonymi, lepsze poznanie siebie, swojej osobowości. Analiza wyników wskazuje, iż pracownicy socjalni próbują dokonywać diagnozy swojej wiedzy, zależy im na utwierdzeniu się w przekonaniu, czy zdobyta dotychczas wiedza pozwala na efektywne wykonywanie zadań zawodowych. Mają jednocześnie motywację do uzyskania nowej wiedzy, wiadomości. To bardzo ważne, ponieważ zawód pracownika socjalnego ze względu na swój interdyscyplinarny charakter implikuje doskonalenie się, zdobywanie nowych doświadczeń. Także dopasowywanie się do nowych wymogów, zmieniających się przepisów prawnych wymaga permanentnego doksztalcania się. Nie jest zaskoczeniem także motyw związany z pogłębianiem wiedzy na temat wypalenia zawodowego i możliwości uchronienia się przed nim. Sprawą bardzo istotną jest bowiem działanie prewencyjne, budowanie swojej odporności na stres i frustracje, zanim potrzebna będzie już pomoc terapeuty. Działanie to wymaga jednak systematyczności i wytrwałości oraz wyrobienia sobie odpowiednich nawyków. Syndrom wypalenia zawodowego jest efektem nie tylko intensywnych kontaktów z ludźmi, ale także złej kondycji psychosomatycznej, która może być wynikiem trudnej sytuacji osobistej, ogólnego niezadowolenia, niskiej oceny własnej osoby czy niskiego usytuowania wykonywanego zawodu w hierarchii społecznej, braku satysfakcji zawodowej. Socjologowie są zgodni co do opinii, że zawód i praca to główne wyznaczniki nie tylko statusu materialnego rodziny, ale także prestiżu społecznego<sup>16</sup>. Natomiast jak wynika z moich badań, a także badań autorów zajmujących się problematyką pomocy społecznej i pracy socjalnej, mimo pozytywnych zmian dotyczących rangi pomocy społecznej zawód pracownika socjalnego jest nadal zbyt mało promowany, a jego pozycja wśród innych zawodów nie jest wysoka<sup>17</sup>. Stosunkowo niska po-

---

<sup>16</sup> Na ten temat piszą wyczerpująco m.in. B. Barber, *Social Stratification. A Comparative Analysis of Structure and Process*, New York 1957, s. 184–185; W. Wesolowski, *Prestiż zawodów – system wartości – uwarstwienie społeczne*, w: *Socjologia zawodów*, red. A. Sarapata, Warszawa 1965, s. 176.

<sup>17</sup> Zob.: M. Czechowska-Bieluga, *Poczucie zadowolenia z życia pracowników socjalnych w socjopedagogicznej perspektywie uwarunkowań pełnionej roli zawodowej*, Lublin 2013; P. Gierrek, *Prestiż zawodu pracownika socjalnego w polskim systemie pomocy społecznej*, w: *Rola pracy socjalnej w przeciwdziałaniu zjawisku wykluczenia społecznego*, red. D. Błasiak, I. Piątkowska-Lipka, Katowice 2012; D. Trawkowska, *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*, Katowice 2006; A. Zawada, *Czynniki społeczne wpływające na efektywność pracy pracowników socjalnych*, w: *Zagadnienia społeczne. Wychowanie regionalne, opieka*

zycja zawodu pracownika socjalnego wśród hierarchii innych zawodów to wynik m.in. niskiego wynagrodzenia za pracę, ograniczonych możliwości awansu zawodowego, źle pojętej roli pracownika socjalnego przez społeczeństwo czy utożsamiania beneficjentów pomocy społecznej wyłącznie ze środowiskiem patologicznym<sup>18</sup>. Także środki masowego przekazu, które czasami w sposób nieświadomy przedstawiają pracownika socjalnego w złym świetle, obniżają prestiż tego zawodu. Taka sytuacja ma miejsce wówczas, gdy próbuje obarczyć się kogoś za nieszczęścia osoby, która była beneficjentem pomocy społecznej<sup>19</sup>.

Przedmiotem sesji superwizyjnych były problemy związane z taką tematyką, jak:

- diagnoza problemów beneficjentów,
- strategie i interwencje socjalne,
- analizowanie problemów występujących w zespole, w którym na co dzień pracuje pracownik socjalny,
- analizowanie relacji pracownik socjalny – beneficjent, beneficjent – pracownik socjalny,
- analizowanie przypadków z interwencji u beneficjentów,
- analizowanie relacji między superwizorem i superwizantem,
- kwestie introspekcji,
- kwestie etyki zawodowej,
- kwestie wypalenia zawodowego.

Tematyka ta omawiana jest na sesjach z różną częstotliwością. W opinii większości respondentek (15 osób) bardzo często podejmowana jest kwestia diagnozy problemów beneficjentów, często – zagadnienia dotyczące strategii i interwencji socjalnych (18 osób), analizowania relacji pracownik socjalny – beneficjent, beneficjent – pracownik socjalny (14), analizowania przypadków z interwencji u beneficjentów (12). Rzadko zdaniem 18 osób omawiane są kwestie introspekcji, kwestie wypalenia zawodowego (14) i kwestie etyki zawodowej (14). Natomiast 16 osób udzieliło odpowiedzi, że nigdy na sesjach superwizyjnych nie była analizowana relacja między superwizorem i superwizantem. Zastanawia fakt, dlaczego temat dotyczący wypalenia zawodowego i możliwości uchronienia się przed nim jest podejmowany rzadko, skoro zagadnienie to, podobnie jak potrzeba wsparcia psychicznego, było wymieniane przez pracowników socjalnych jako ważny motyw uczestnictwa w spotkaniach superwizyjnych. Jaki cha-

---

*socjalna, pomoc psychologiczna*, red. D. Czubala, G. Grzybek, Bielsko-Biała 2005; T. Zbyrad, *Pracownicy socjalni o sobie i swoim zawodzie*, „Praca Socjalna” 3 (2009).

<sup>18</sup> A. Zawada, *Czynniki społeczne wpływające...*, dz. cyt., s. 142.

<sup>19</sup> S. Musioł, M. Twardowska, *Profesjonalny pracownik socjalny – profesjonalne działanie na rzecz osób wykluczonych*, Warszawa 2011, s. 103.

rakter ma mieć sesja, bardziej wspierający czy edukacyjny, zależy od samych jej uczestników. Zadaniem superwizora jest natomiast zapoznanie superwizantów z pełną ofertą wsparcia w ramach superwizji<sup>20</sup>.

Ponieważ postrzeganie jakości sesji superwizyjnych w znacznym stopniu związane jest z osobą superwizora – jego przygotowaniem merytorycznym, także cechami osobowościowymi, badanych zapytałam, jakie mają oczekiwania wobec superwizora. Spośród podanych w kafeterii odpowiedzi, respondentki miały wybrać maksymalnie trzy, które uznały za najważniejsze. Od superwizora oczekiwały w szczególności:

- pomocy w przewyżnianiu trudności napotykanych podczas wykonywania pracy (18 wskazań),
- dużej wiedzy praktycznej i teoretycznej (17),
- otwartości na dzielenie się wiedzą (16),
- przystępności i dyskrecji (16),
- empatii (5),
- umiejętności posługiwania się różnymi technikami werbalnymi i niewerbalnymi (4),
- zadbania o atmosferę w grupie superwizyjnej (2),
- umiejętności dostrzegania znaczeń i ukrytych informacji zawartych w wypowiedziach (2),
- indywidualnego podejścia do każdego superwizanta (2).

Odpowiedzi wskazują, że pracownicy socjalni oczekują od superwizora w szczególności wsparcia merytorycznego oraz profesjonalizmu – rozległej i aktualnej wiedzy, którą dzieli się z innymi, a także przystępności i dyskrecji. Zaskakiwać może fakt, że tylko dwie osoby oczekują od superwizora zapewnienia poczucia bezpieczeństwa podczas sesji. Samego natomiast superwizora respondentki postrzegają jako:

- osobę będącą źródłem i nośnikiem nowej wiedzy na temat pomocy społecznej, pracy socjalnej (10 osób),
- osobę wspomagającą rozwój zawodowy superwizanta (10),
- osobę udzielającą wsparcia psychicznego (1).

Cztery osoby podały, że trudno jest im wypowiedzieć się w tej kwestii.

Ciekawym materiałem do analizy jest ocena spotkań superwizyjnych przez pracowników socjalnych. Spotkania superwizyjne oceniane były pod kątem cech i kompetencji superwizora, sposobu prowadzenia przez niego sesji, odniesionych korzyści z uczestnictwa w sesji. Do każdej z tych kategorii przyporządkowane zostały stwierdzenia, do których pracownicy socjalni mieli się ustosun-

---

<sup>20</sup> P. Domaradzki, J. Krzyszkowski, M. Sosnowski, A. Włoch, *Superwizja pracy socjalnej dla praktyków*, dz. cyt., s. 67.

kować, udzielając odpowiedzi twierdzących, przeczących bądź „trudno powiedzieć”. Ocenę spotkań superwizyjnych przedstawia tabela 1.

Tabela 1. Istotne cechy sesji superwizyjnej oraz kompetencje superwizora i sposób prowadzenia przez niego sesji w ocenie pracowników socjalnych

Kategoria oceny	Stwierdzenie	Liczba osób		
		Zgadzam się	Nie zgadzam się	Trudno powiedzieć
Cechy i kompetencje superwizora	poziom dostępności informacji był odpowiedni	21	-	4
	udzielane informacje zwrotne podczas sesji były zrozumiałe, stanowiły inspirację i otwierały kierunki dalszych poszukiwań	17	-	8
	superwizor stwarzał atmosferę otwartości, wzajemnego szacunku, co pozwalało na konstruktywną pracę	18	3	4
	kontakt z superwizorem był trudny	1	17	7
Sposób prowadzenia sesji superwizyjnej	superwizor na wstępie pytał, czego oczekuje superwizant od niego, a czego od siebie, co jest ważne, aby dobrze czuł się na sesji, aby była ona dla niego pożyteczna	21	2	2
	superwizor na wstępie sesji uzgodnił, nad czym w szczególności chcą pracować pracownicy socjalni	22	2	1
	superwizor był zaangażowany w prowadzenie zajęć	22	-	3
	na sesji istniała możliwość konfrontacji swoich poglądów z poglądami superwizora	22	3	-
	na sesji daje się odczuć nierówne traktowanie uczestników	1	20	4

Kategoria oceny	Stwierdzenie	Liczba osób		
		Zgadzam się	Nie zgadzam się	Trudno powiedzieć
Korzyści wyniesione z uczestnictwa w sesji	dzięki superwizji lepiej potrafię wiązać teorię z praktyką	13	2	10
	dzięki superwizji mam większe zaufanie do własnych umiejętności	11	5	9
	znacznie poprawiłam/em swój warsztat pracy; nauczyłam/em się umiejętności relacyjnych, percepcyjnych i praktycznych	8	5	12
	podczas superwizji uzyskałam/em informacje wskazujące, co powinnam/powinienem zmienić w swojej pracy	12	6	7
	bardziej elastycznie dostosowuję styl pracy do sytuacji, osobowości i potrzeb konkretnych osób	15	3	7

Źródło: opracowanie własne.

Na podstawie danych zawartych w tej tabeli można stwierdzić, że pracownicy socjalni wystawili superwizorowi dobrą ocenę za kompetencję i za sposób prowadzenia przez niego zajęć. Tylko jedna osoba miała zastrzeżenia do kontaktu z superwizorem, a trzy osoby do atmosfery, jaka panuje podczas sesji. Ponadto jedna osoba miała odczucie, że superwizor nierówno traktuje uczestników sesji. Zdania w tej kwestii nie miały cztery osoby. Natomiast ocena zajęć pod kątem korzyści wyniesionych z ich uczestnictwa była bardzo zróżnicowana. Niektórzy respondenci nie potrafili ustosunkować się do stwierdzenia, czy dzięki sesjom superwizyjnym poprawili swój warsztat pracy, co w przyszłości może przełożyć się na jakość oferowanych usług, czy nauczyli się umiejętności relacyjnych, percepcyjnych, praktycznych, nabrali większego zaufania do własnych umiejętności, czy odczuwają, że łatwiej im jest dostosować styl pracy do sytuacji, osobowości i potrzeb konkretnych osób. Były również osoby, które podały, że spotkania superwizyjne nie wprowadziły do ich działań zawodowych żadnych zmian. Ogólny stopień przydatności odbytych superwizji w pracy za-

wodowej na pięciostopniowej skali, gdzie jeden oznaczało bardzo niski, pięć – bardzo wysoki, respondentki oceniły jako średni (11 osób) i wysoki (10 osób). Tylko dwie osoby oceniły użyteczność sesji superwizyjnych jako niską i również dwie osoby jako wysoką. Podobnie został oceniony poziom zadowolenia z odbytych sesji. Dominanta przypadła na stopień średni (12) i wysoki (10), dwie osoby oceniły swój poziom zadowolenia jako niski, jedna osoba jako bardzo wysoki. W tym miejscu warto przypomnieć, że pracownicy socjalni dzielili się swoimi opiniami z odbytych sesji prowadzonych zarówno przez superwizora nieposiadającego certyfikatu superwizora pracy socjalnej, jak i superwizora z certyfikatem.

## Podsumowanie

Konkludując, można stwierdzić, że pracownicy socjalni mają w stosunku do superwizji, jak i samego superwizora konkretne oczekiwania. Mocno wyeksponowany jest przede wszystkim aspekt edukacyjny. Można wnioskować, że sesja superwizyjna traktowana jest jako część procesu doksztalcania się, jako wsparcie intelektualne dzięki możliwości skorzystania z doświadczeń grupy superwizyjnej, wsparcie instrumentalne w przypadkach, które wymagają przedyskutowania określonych procedur prawnych, ale także narzędzie pracy socjalnej, które zapewnia możliwość korzystania z wiedzy i umiejętności wysoko wykwalifikowanych superwizorów. Od superwizora pracownicy socjalni oczekiwali bowiem przystępności i otwartości na dzielenie się wiedzą. Jednocześnie podkreślali, że superwizja nie prowadzi ani do zależności intelektualnej od superwizora, ani do zależności emocjonalnej, ani do uzależnienia się od poglądów superwizora. W opinii badanych superwizor jest bardziej inspiracją do działania niż osobą narzucającą kierunek działania. Wspólnym mianownikiem w wypowiedziach badanych była także chęć pogłębienia wiedzy na temat wypalenia zawodowego i możliwość uchronienia się przed nim. Miernik jakości usług socjalnych oferowanych przez pracowników socjalnych zależny jest bowiem w stopniu znacznym nie tylko od możliwości poznawczych i intelektualnych, ale także stanu psychosomatycznego.

Zawód pracownika socjalnego stawia niewątpliwie przed swoimi przedstawicielami szerokie spektrum oczekiwań. Przyczyną priorytetową – wciąż rosnących – oczekiwań są ustawiczne zmiany zachodzące w polskim społeczeństwie. Im zachodzące procesy są bardziej radykalne, tym trudniejsze zadania stoją przed instytucjami pomocy społecznej. Nie może więc dziwić postulat profesjonalizacji zawodu pracownika socjalnego, który jest rozumiany jako kreowanie wysokich standardów zawodowych, jak również etycznych.



Żyjemy w społeczeństwie wiedzy, w czasach, w których, jak podaje Jonathan H. Turner, „nie wystarcza nam już to, czego nauczyliśmy się wcześniej”<sup>21</sup>. W tym kontekście superwizja może stać się punktem centralnym w kształtowaniu profesjonalnej tożsamości.

## Bibliografia

- Barber B., *Social Stratification. A Comparative Analysis of Structure and Process*, New York 1957.
- Czechowska-Bieluga M., *Poczucie zadowolenia z życia pracowników socjalnych w socjopedagogicznej perspektywie uwarunkowań pełnionej roli zawodowej*, Lublin 2013.
- Domaradzki P., Krzyszkowski J., Sosnowski M., Włoch A., *Superwizja pracy socjalnej dla praktyków*, Łódź 2016.
- Dudziak B., *Wprowadzenie do metod i technik badań społecznych*, Bielsko-Biała 2010.
- Ferreira M., Grewiński M., Reis-Jorge J., *Superwizja jako instrument rozwoju zawodowego w służbach społecznych*, Warszawa 2014.
- Gierek P., *Prestiż zawodu pracownika socjalnego w polskim systemie pomocy społecznej*, w: *Rola pracy socjalnej w przeciwdziałaniu zjawisku wykluczenia społecznego*, red. D. Błasiak, I. Piątkowska-Lipka, Katowice 2012, s. 33–46.
- Klimowicz I., Juźwiak S., *Superwizja czy metodyka pracy socjalnej?*, „Doradca w Pomocy Społecznej” 52 (2018), www: <https://doradcawpomocyspoecznej.pl> (dostęp 11.03.2019.).
- Musioł S., Twardowska M., *Profesjonalny pracownik socjalny – profesjonalne działanie na rzecz osób wykluczonych*, Warszawa 2011.
- Reis-Jorge J., *Teoretyczne podstawy superwizji – koncepcja, modele, rodzaje i formy*, w: *Superwizja jako instrument rozwoju zawodowego w służbach społecznych*, M. Ferreira, M. Grewiński, J. Reis-Jorge, Warszawa 2014, s. 35–52.
- Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 grudnia 2016 r. w sprawie superwizji pracy socjalnej (Dz.U. z 2016 r., poz. 2087).
- Sosnowski M., *Doświadczenia superwizji pracy socjalnej na przykładzie MOPS w Katowicach*, w: *Superwizja pracy socjalnej*, red. M. Grewiński, B. Skrzypczak, Warszawa 2014, s. 179–194.
- Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, red. J. Szmagalski, Warszawa 2015.
- Trawkowska D., *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*, Katowice 2006.
- Trawkowska D., *Czy (już) tworzymy polską szkołę superwizji pracy socjalnej?*, w: *Superwizja pracy socjalnej*, red. M. Grewiński, B. Skrzypczak, Warszawa 2014, s. 125–144.

---

<sup>21</sup> J. H. Turner, *Socjologia. Koncepcje i ich zastosowanie*, Poznań 1998, s. 193.

Ustawa z dnia 18 marca 2011 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz.U. z 2011 Nr 81, poz. 440).

Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej (Dz.U. z 2015, poz. 1310).

Wesołowski W., *Prestiż zawodów – system wartości – uwarstwienie społeczne*, w: *Socjologia zawodów*, red. A. Sarapata, Warszawa 1965, s. 176–205.

Zawada A., *Czynniki społeczne wpływające na efektywność pracy pracowników socjalnych*, w: *Zagadnienia społeczne. Wychowanie regionalne, opieka socjalna, pomoc psychologiczna*, red. D. Czubala, G. Grzybek, Bielsko-Biała 2005, s. 137–144.

Zbyrad T., *Pracownicy socjalni o sobie i swoim zawodzie*, „Praca Socjalna” 3 (2009), s. 39–55.