

Granice superwizji pracy socjalnej

Abstrakt: Kiedy mówi się o wypaleniu zawodowym w systemie pomocy społecznej, szczególnie w pracy socjalnej, zaraz wskazuje się na superwizję jako sposób na jego przezwycięzenie. Można odnieść wrażenie, że nie ma innych sposobów ograniczenia jego skutków, a jednocześnie niewiele się mówi o działaniach zapobiegających niekorzystnym skutkom. Znaczący problematyki wiedzą, że superwizja jako metoda pracy z pracownikami socjalnymi jest na tyle przydatna i pomocna, na ile zna swoje granice interwencji, ograniczając się li tylko do obszaru wykonywanego zawodu. Czy rzeczywiście tak jest? Co się dzieje, kiedy ta „cienka nić” dzieląca obowiązki zawodowe od życia prywatnego nie zostaje zachowana? Na ile może sobie pozwolić osoba superwizora, ingerując w osobiste doświadczenia pojedynczego pracownika socjalnego? Podejmując się odpowiedzi na postawione pytania, autorka zdaje sobie sprawę z faktu, że będzie ona fragmentaryczna i powierzchowna, ale może stać się przyczynkiem do przyszłych pogłębionych badań w tym zakresie.

Słowa kluczowe: superwizja, praca socjalna, etyka zawodowa.

Abstract: When one talks about occupational burnout in the social assistance system, especially in social work, supervision is immediately pointed out as a way to overcome it. One can get the impression that there are no other ways to limit its effects, while at the same time there is little talk about measures to prevent adverse effects. Experts know that supervision as a method of working with social workers is as useful and helpful as it knows its limits of intervention, limited only to the field of profession. Is this really the case? What happens when this „thin thread” separating work and private life is not maintained? How much can a supervisor afford by interfering in the personal experience of a single social worker? By undertaking the answers to the questions posed, the author is aware of the fact that

it will be fragmentary and superficial, but may become a contribution to future in-depth research in this field.

Keywords: supervision, social work, professional ethics.

Wprowadzenie

Minister Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej w roku 2016 wydał rozporządzenie porządkujące obszar superwizji pracy socjalnej¹. Zgodnie z tym dokumentem określono cele, wytyczne oraz standardy superwizji pracy socjalnej w Polsce. W myśl ogłoszonych zasad wskazano, iż celem zasadniczym superwizji jest dbanie o wysoką jakość świadczonych usług przez pracowników socjalnych, umożliwienie rozeznania w trudnościach, jakie niesie z sobą praca z osobami i rodzinami przeżywającymi trudności w codziennej egzystencji oraz sposobów ich przezwyciężania. Co więcej, określono, kto może korzystać z superwizji oraz kto i na jakich warunkach może zostać superwizorem pracy socjalnej². Z jednej strony wskazuje się, iż superwizja winna być obowiązkowa, z drugiej to „[...] pracownik otwiera się na tyle, na ile chce. Nie powinien być «ciągnięty do odpowiedzi» i zmuszany do zabierania głosu. To pracownik decyduje, na ile ma być i na ile chce być aktywny”³. Interesujące jest samo podejście do superwizji przez pracowników socjalnych, jak i kierowników systemu pomocy społecznej. W badaniach przeprowadzonych przez Annę Zasadę-Chorab, superwizja była realizowana w 18 proc. jednostek systemu, w których przeważają Miejskie Ośrodki Pomocy Społecznej w dużych miastach (35,2 proc.). Z kolei prawie 67 proc. pracowników socjalnych nie spotkało się z superwizją w swoim miejscu pracy. Pośród osób superwizowanych dominują pracownicy poradnictwa specjalistycznego (50 proc.), pracownicy ośrodków wsparcia (ponad 43 proc.) oraz pracownicy Ośrodków Interwencji Kryzysowej (42,6 proc.). Z osób już doświadczających superwizji niecałe 10 proc. respondentów uczestniczyło w liczbie od jednej do pięciu sesji, a 3,2 proc. badanych odbyło ponad piętnaście sesji. Zdecydowanie dominowało uczestnictwo w superwizji grupo-

¹ Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 grudnia 2016 r. w sprawie superwizji pracy socjalnej (Dz.U. z 2016, poz. 2087).

² Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2004 Nr 64, poz. 593, art. 121a).

³ *Superwizja dla pracowników socjalnych – jak powinna wyglądać?*, <https://ops.pl/2017/08/superwizja-dla-pracownikow-socjalnych-wygladac> (dostęp 23.10.2019).

wej (ponad 76 proc.)⁴. Nawet pobieżna interpretacja zaprezentowanych wyników badań pokazuje, iż do satysfakcjonującego obrazu superwizji w Polsce jeszcze dużo brakuje, chociaż jednocześnie wzrasta liczba tzw. dobrych praktyk, w których superwizja prowadzona jest od wielu lat w sposób systematyczny.

Superwizja superwizji nierówna

Według jednych superwizja jest metodą, która prowadzi do profesjonalizacji pracy zawodowej – pomaga powiększyć zasoby kompetencji w pracy z klientami, które to umiejętności relacji osobowych leżą u podstaw systematycznego pomagania⁵. Inni uważają, że superwizja to „najbardziej osobisty sposób uczenia się zarówno dla superwizora, jak i dla superwizowanego, a jej emocjonalny klimat ma zasadnicze znaczenie dla powstawania przestrzeni przejściowej, która tworzy nowe znaczenia”. Wreszcie, „superwizja definiowana jest jako relacja pomiędzy superwizorem i superwizowanym, w której rozważane są kwestie zawodowej odpowiedzialności, rozwoju kompetencji, właściwych postaw i etycznej praktyki”⁶. Bez względu na to, czy superwizję opisuje ustawodawca, czy też badacze i praktycy, wszyscy chcą w niej widzieć metodę poprawiającą komfort pracy samego pracownika socjalnego, jego przełożonego, a w konsekwencji samych klientów systemu.

Truizmem zdaje się być stwierdzenie, że zawód pracownika socjalnego, ale także inne zawody pomocowe, które znajdują przestrzeń w systemie pomocy społecznej, poprzez m.in. zróżnicowanie problemów, z którymi przychodzi się mierzyć pracownikom, jak również dodatkowe niedobory, które stają się udziałem klientów, nie pozostają bez wpływu na sposób pracy, stan psychiczny pracowników oraz postrzeganie w społeczeństwie skuteczności ich działań. Stąd już dawno praca socjalna jawi się jako praca zespołowa – wymiana wiedzy i sprawdzonych sposobów rozwiązywania rodzących się problemów. Jednocześnie zmieniające się zjawiska społeczne nie pozwalają na utrwalenie dotychczas sprawdzonych metod i narzędzi ich rozwiązywania w pracy z klientami. Pracownicy socjalni to osoby, od których współcześnie oczekuje się konkretnych sposobów przezwyciężania czy wprost rozwiązywania cudzych kryzysów. Zawód ten jawi się jako szczególnie podatny na syndrom wypalenia i jako je-

⁴ A. Zasada-Chorab, *Superwizja pracy socjalnej – doświadczenia polskie i zagraniczne*, <https://docplayer.pl/13734204-Superwizja-pracy-socjalnej-doswiadczenia-polskie-i-zagraniczne-dr-anna-zasada-chorab.html> (dostęp 23.10.2019).

⁵ Podają za: M. Łuczyńska, A. Olech, *Wprowadzenie do superwizji pracy socjalnej*, Warszawa 2013, s. 6.

⁶ M. Łuczyńska, A. Olech, *Wprowadzenie do superwizji pracy socjalnej*, dz. cyt., s. 7.

den z niewielu wymaga systematycznej pracy pod superwizją. Ta z kolei opiera się m.in. na współdziałaniu z innymi pracownikami poprzez prowadzenie konsultacji, współpracę w rozwiązywaniu problemów jako wypadkowej zróżnicowanych metod pracy, tworzenie systemu wsparcia instytucjonalnego, kiedy sprawa klienta wymaga dodatkowej pomocy. Wreszcie to ciągła wymiana doświadczeń i poszukiwanie nowych rozwiązań w ramach współpracy w zespole interdyscyplinarnym. Superwizja jawi się jako jeden z systemów pomocy społecznej o wyraźnie nakreślonej istocie, z mocno wyartykułowanymi cechami. Opiera się m.in. na:

- relacji interpersonalnej (superwizor oraz jedna lub kilka osób),
- współdziałaniu z celami instytucji, w której prowadzona jest usługa,
- działaniu z wykorzystaniem przewagi doświadczenia, wymiany informacji i pracy na emocjach,
- wartościach pracy socjalnej, przy jednoczesnym wspieraniu emocjonalnym superwizowanego,
- ciągłej ewaluacji osiągniętych celów⁷.

Michał Szyszka, podkreślając znaczenie pracy z drugim człowiekiem, wskazuje na przygotowanie i akceptację warunków kontraktu przez wszystkie strony procesu superwizyjnego (pracownik, przełożony, superwizor). Wskazuje na: wspólnie określony i akceptowany cel; wzajemną akceptację miejsca i roli w superwizji; uznanie, że nikt nie jest idealny i wynikającej stąd konieczność wzajemnej akceptacji; uznanie autorytetu superwizora jako osoby doświadczonej i kompetentnej w zawodzie, poparte stosownymi kwalifikacjami. Bazą dla przedstawionych warunków jest wzajemne zaufanie, które warunkuje skuteczność prowadzonych spotkań superwizyjnych⁸.

Przyjmuje się, że początki superwizji narodziły się w Stanach Zjednoczonych Ameryki Północnej w końcu XIX wieku i wywodzą się od koncepcji „przyjaznego gościa” opracowanej i wdrożonej przez ruch *Charity Organization Society*. W roku 2012 pojawił się projekt standardów superwizji pracy socjalnej.

Superwizja zawodowa jest zdefiniowana jako relacja pomiędzy superwizorem oraz superwizowanym, w której zawarta jest odpowiedzialność za rozwój kompetencji, zachowanie oraz kodeks etyczny. Superwizor jest odpowiedzialny za wskazanie kierunku działania, opierając się na swojej wiedzy w zakresie teorii pracy socjalnej, standardach zawodowych, umiejętnościach, kompetencjach oraz kodeksie etycznym w praktyce zawodowej. Zarówno superwizor, jak i su-

⁷ M. Łuczyńska, A. Olech, *Wprowadzenie do superwizji pracy socjalnej*, dz. cyt., s. 9–10.

⁸ M. Szyszka, *Zarządzanie superwizyjne*, w: *Superwizja pracy socjalnej*, red. M. Grewiński, B. Skrzypczak, Warszawa 2014, s. 283–284.

perwizowany ponoszą odpowiedzialność za efektywność superwizji we wzajemnej współpracy. Superwizja obejmuje różne współzależne funkcje oraz zakresy odpowiedzialności.

W tak określonych ramach realizowana jest superwizja administracyjna (zarządcza), edukacyjna i wsparcia⁹.

Inne podejście stało u podstaw superwizji we Francji, ukształtowane historycznie i ugruntowujące jej dwa rodzaje: superwizję pedagogiczną oraz medyczno-psychoanalityczną. Silnie zakorzenione doświadczenia wsparcia osób z potrzebami, praca na dwóch wyraźnie zróżnicowanych modelach utrudnia opracowanie jednolitych standardów dla funkcjonujących instytucji społecznych:

Mimo że obecnie priorytetem jest doświadczenie zawodowe w ramach konkretnej dziedziny pracy socjalnej, psychoanalityczny i psychologiczny bagaż doświadczeń oraz wysoki wpływ sektora medyczno-opiekuńczego powodują, że znaczna część certyfikowanych superwizorów pochodzi z sektora opiekuńczo-medycznego¹⁰.

Stosunkowo „młodym” doświadczeniem jest superwizja we Włoszech i mimo różnych podejść w ustawodawstwie państwowym nie odnajdzie się jej jednej definicji. Superwizja w pracy socjalnej, szczególnie definiowana przez praktyków, uważana jest za doświadczenie, przy którym trzeba zatrzymać się i zastanowić nad własnymi działaniami, a dzięki udziałowi zewnętrznego eksperta można znaleźć potwierdzenie dla swojego postępowania lub wskazówki, jak je zmienić i ulepszyć¹¹. Jednakże mimo braku jednorodnego podejścia do superwizji (nie ma jednego modelu kształcenia) wzmacnia się głos samych pracowników socjalnych o jej wdrożenie.

Tylko pobieżne spojrzenie na uwarunkowania historyczne i współczesność w procesie kształcenia i wdrażania superwizji w zawodach pomocowych, a w pracy socjalnej szczególnie, pokazuje, jak różne są doświadczenia i z jakimi problemami w tej przestrzeni przychodzi się zmagać współczesnej superwizji w Polsce i na świecie.

⁹ Przykłady superwizji realizowanych poza granicami Polski podawane są za: *Superwizja pracy socjalnej*, dz. cyt.

¹⁰ *Superwizja pracy socjalnej*, dz. cyt., s. 31.

¹¹ *Superwizja pracy socjalnej*, dz. cyt., s. 72.

Różne postrzeganie granic

Kiedy sięga się do literatury, rozmawia z pracownikami socjalnymi czy sonduje opinie o zawodzie pracownika socjalnego w społeczeństwie, słyszy się o potrzebie zawodu, który staje się towarzyszem w trudnych sytuacjach losowych: jedni widzą w pracownikach socjalnych profesjonalistów, inni wskazują na misyjność tego zawodu (cokolwiek to oznacza), jeszcze inni upatrują w nich przedstawicieli władzy podtrzymujących zachowania patologiczne. Stąd naturalną kolejną rzeczą są trudności w budowaniu pozytywnego wizerunku zawodu w środowisku społecznym. Trudno też o pełną identyfikację z instytucją, w której jest się zatrudnionym. Tymczasem rzeczywistość wydaje się bardziej skomplikowana. Każdy z uczestników procesu pomagania, wspierania czy towarzyszenia, stanowi swoisty element całości, tworzy triadę: klient – pracownik socjalny – kierownik. Każdy z tych elementów to autonomiczny podmiot, a jednocześnie jest od pozostałych w jakimś sensie zależny. Instytucja pomocowa wprawdzie działa w przestrzeni obowiązujących przepisów, określonych metod i narzędzi, jednak to klient warunkuje skuteczność stosowanych rozwiązań.

Instytucja pomocowa stanowi swoisty kolaż relacji międzyludzkich: z jednej strony funkcjonują relacje mocno sformalizowane, podległościowe, przebiegające w perspektywie wertykalnej, jak również w perspektywie horyzontalnej, niesformalizowanej, koleżeńskiej. Dla skutecznego procesu zarządzania jednostką doniosłą rolę ma utrzymanie wyraźnych granic pomiędzy tymi perspektywami. Innym, ważnym wymiarem zarządzania są relacje pomiędzy samymi pracownikami, tym bardziej, że także wewnątrz tej grupy istnieją relacje dominacji i podległości. Wreszcie jest osoba klienta, w relacjach do której winny dominować relacje partnerskie.

Pracownik socjalny, na każdym z etapów swojej pracy, narażony jest na sytuacje, które wzmacniają stres, prowadząc często do sytuacji kryzysowych, w konsekwencji do wypalenia zawodowego. Jak wspomniano wcześniej, w tym celu została wprowadzona superwizja jako metoda ograniczająca zmęczenie pracą.

Superwizja oznacza możliwość rozwoju zawodowego, rozwoju kompetencji – wiedzy, umiejętności i postaw. Oznacza – nie zawsze łatwą – drogę do poszerzenia samoświadomości i lepszego rozumienia... rozumienia siebie, rozumienia klientów, a w przypadku pracy socjalnej – także rozumienia zasad funkcjonowania instytucji pomocy społecznej¹².

¹² M. Łuczyńska, A. Olech, *Wprowadzenie do superwizji pracy socjalnej*, dz. cyt., s. 5.

Jednakże nie wszyscy pracownicy i nie od razu podeszli czy nadal podchodzą do wdrażania superwizji tak rozumianej. Początkowo patrzono na superwizję, przyjmując dosłowne tłumaczenie słowa *supervision* z języka angielskiego, które brzmi: „nadzór, kontrola, dozór”. Traktowano ją jako jeszcze jedno narzędzie interwencji w relacje wewnętrzne panujące w instytucji; jako kolejny mechanizm kontroli. Niestety, w bardzo wielu przypadkach menedżerowie podmiotów pomocy społecznej rzeczywiście wykorzystywali superwizję właśnie w takim celu. Dzisiaj, kiedy wzrosła świadomość, na czym polega superwizja pracy socjalnej, podejście do superwizji ewaluuje w stronę bezpośredniego zaangażowania wszystkich uczestników instytucji pomocowej.

Bez względu na rodzaj superwizji istotne w procesie jej prowadzenia są wzajemne relacje pomiędzy uczestnikiem a superwizorem. Niewątpliwie musi to być osoba, która posiada szeroką wiedzę w aspekcie pracy socjalnej; zna metody i techniki pracy w tym zawodzie oraz problemy, jakich doświadczają klienci. Co więcej, wiedza i doświadczenie superwizora winny wykraczać poza zasoby osób superwizowanych – osoba ta winna posiadać znacznie większą wiedzę, umiejętności oraz kompetencje w tym zakresie. Powinna wzbudzać w superwizowanych refleksję nad wykonywanymi przez nich działaniami. Proces superwizyjny to proces liczony w latach, który sukcesywnie zwiększa w jej uczestnikach poziom wiedzy i umiejętności. Z drugiej strony istotne jest, aby uczestnicy tego procesu budowali płaszczyznę zaufania w oparciu o prawdę i wzajemny szacunek. Bywa jednak tak, że postawa superwizora odbiega daleko od oczekiwanej. Dochodzi albo do przyjęcia pozycji nadzorczej, kierowniczej, wszechwiedzącej, albo osoby uległej, starającej się „przypodobać” superwizowanym, jak również kierownictwu placówki. Pracownicy socjalni oczekują wprawdzie postawy życzliwości, ale nade wszystko profesjonalizmu w tym zakresie. Trzeba bowiem być świadomym tego, że w przebiegu procesu superwizyjnego dochodzi często do obnażenia głęboko skrywanych treści – nie tylko z obszaru życia zawodowego, ale i osobistego, rodzinnego. Ujawnienie tego typu informacji nakłada na osobę superwizora odpowiedzialność moralną. Wszelkie próby złamania tego zaufania skutkują niewyobrażalnymi stratami w sferze czysto ludzkiej – rujną to, co stanowi istotę superwizji, czyli zaufanie do drugiego człowieka: klienta, współtowarzysza pracy czy przełożonego. Jakże często domagamy się wolności, którą rozumiemy nie jako zadanie, ale jako zwolnienie od odpowiedzialności. Tymczasem do podstawowych granic współczesnej superwizji pracy socjalnej można zaliczyć: podmioty pracy socjalnej, superwizora, osoby współpracujące z pracownikiem socjalnym, społeczne otoczenia, ale nade wszystko osobę samego pracownika socjalnego. Niezwykle istotne stają się wartości, którymi kieruje się pracownik socjalny w swoim życiu. To one leżą u podstaw bu-

dowania relacji interpersonalnych, sposobu odnoszenia się do innych. Wielu pracowników socjalnych na forach społecznościowych czy w bezpośrednich rozmowach, także podczas prowadzonej superwizji podkreśla wszechobecne dylematy etyczne. Pomagając, ingerują oni w cudze życie, a tym samym nieustannie zastanawiają się, czy podejmowane przez nich decyzje są tymi właściwymi dla klienta. Niekiedy pracują na granicy prawa, zastanawiając się, czy podjąć działanie legalne czy skuteczne. W konsekwencji muszą odpowiedzieć sobie na pytanie, wobec kogo pozostać lojalnym: klienta czy społeczeństwa¹³. Wreszcie do głosu dochodzą wartości, często znacząco odmienne od tych reprezentowanych przez klienta, często od tych, których oczekuje system. I tutaj pojawia się najważniejsza granica superwizji – system normatywny, który leży u podstaw działania pracownika socjalnego. Problem pojawia się, kiedy system wartości, którym kieruje się w życiu pracownik, jest rozbieżny z systemem preferowanym przez ustawodawstwo. Jak długo można funkcjonować ze swoistym „rozdwojeniem normatywnym”, jak wpływa to na wykonywaną pracę zawodową, no i w jakim „potrzasku” aksjonormatywnym przychodzi egzystować w rodzinie? To tylko niektóre wyzwania stojące przed superwizorami pracy socjalnej, ale w perspektywie skuteczności superwizji jawią się jako egzystencjalne.

Zakończenie

Deprecjonowanie superwizji pracy socjalnej to niewątpliwie duże nadużycie ze strony tych, którzy postrzegają ją jako przede wszystkim zagrożenie w budowaniu poczucia bezpieczeństwa, a więc i zaufania w miejscu pracy; w relacjach pomiędzy kierownikiem, współpracownikami, w konsekwencji – klientami. Jednakże nadal faktem pozostaje prawda, że mimo wprowadzanych standardów dla certyfikowanych superwizorów nadal istnieją obawy wśród pracowników socjalnych co do wymiaru etycznego samej superwizji. Nie ze względu na techniki jej prowadzenia, ale ze względu na „zarządzanie” pozyskanymi informacjami. Często sami superwizorzy wskazują na zakusy kadry menedżerskiej odnoszące się do – albo narzucenia przebiegu procesu superwizji, albo do ujawnienia pozyskanych przez nich informacji od pracowników. Na całe szczęście takie przypadki stają się coraz rzadsze.

Nadanie superwizji w Polsce wymiaru skodyfikowanego stanowi swoisty krok milowy w kierunku ugruntowania zaufania wszystkich podmiotów pro-

¹³ *Dylematy etyczne pracy w pracy socjalnej i pomocy społecznej*, <https://ops.pl/2016/05/dylematy-etyczne-pracy-w-pracy-socjalnej-i-pomocy-spoecznej> (dostęp 28.10.2019).

cesu superwizyjnego, z niewątpliwą korzyścią zarówno dla samych pracowników, ich przełożonych, ale także dla klientów – odbiorców świadczonych usług. Co więcej, nie bez znaczenia pozostają korzyści, jakie pośrednio stają się udziałem rodzin pracowników socjalnych. Dobrze przygotowany pracownik, świadomy potencjalnych zagrożeń, jak również wyposażony w narzędzia maksymalnie ograniczające narastającą frustrację, a w konsekwencji nerwowość i irracjonalność zachowania, to także osoba, która potrafi oddzielić pracę zawodową od życia rodzinnego czy towarzyskiego. To pracownik przyjazny otoczeniu, w którym żyje i pracuje.

Bibliografia

- Dylematy etyczne pracy w pracy socjalnej i pomocy społecznej*, <https://ops.pl/2016/05/dylematy-etyczne-pracy-w-pracy-socjalnej-i-pomocy-spoecznej/> (dostęp 28.10.2019).
- Łuczyńska M., Olech A., *Wprowadzenie do superwizji pracy socjalnej*, Warszawa 2013.
- Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 grudnia 2016 r. w sprawie superwizji pracy socjalnej (Dz.U. z 2016, poz. 2087).
- Superwizja dla pracowników socjalnych – jak powinna wyglądać?*, <https://ops.pl/2017/08/superwizja-dla-pracownikow-socjalnych-wygladac/> (dostęp 23.10.2019).
- Superwizja pracy socjalnej*, red. Grewiński M., Skrzypczak B., Warszawa 2014.
- Szyszka M., *Zarządzanie superwizyjne*, w: *Superwizja pracy socjalnej*, red. M. Grewiński, B. Skrzypczak, Warszawa 2014.
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2004 Nr 64, poz. 593).
- Zasada-Chorab A., *Superwizja pracy socjalnej – doświadczenia polskie i zagraniczne*, <https://docplayer.pl/13734204-Superwizja-pracy-socjalnej-doswiadczenia-polskie-i-zagraniczne-dr-anna-zasada-chorab.html> (dostęp 23.10.2019).