

Barbara Sordyl-Lipnicka

Superwizja w zawodach wsparcia społecznego. Rozważania teoretyczne, empiryczne i implikacje praktyczne, red. B. Sordyl-Lipnicka, K. Wojtanowicz, Kraków 2021, s. 133–144 (Praca Socjalna w Teorii i Działaniu, 5).

DOI: <http://dx.doi.org/10.15633/9788374389006.11>

Relacja pomocowa w perspektywie superwizji pracy socjalnej – wybrane implikacje

Abstrakt: Relacja pomocowa jako jedna z istotnych relacji międzyludzkich stanowi ważny obszar zainteresowań dla pracy socjalnej oraz superwizji. W pracy socjalnej relacja pomocowa jest najważniejszym predyktorem działalności pracownika socjalnego. Wymaga od niego posiadania odpowiedniej wiedzy, umiejętności i wartości niezbędnych do prowadzenia procesu pomocowego. Z kolei w perspektywie superwizji pracy socjalnej relacja pomocowa może stać się pierwszoplanową kwestią dla procesu dekonstrukcji pracy socjalnej, która powinna sięgać nie tylko do zasobów osób wspieranych, ale i osób świadczących pomoc, tak by motywować jednych i drugich do dokonywania zmian we własnym funkcjonowaniu. Relacja pomocowa wywiera również duży wpływ na osobę superwizora, który za jej pośrednictwem warunkuje prawidłowy rozwój zawodowy i osobisty osób superwizowanych oraz wpływa na właściwą budowę etosu praktyki pracy socjalnej.

Słowa kluczowe: relacja pomocowa, praca socjalna, superwizja.

Abstract: The help relationship as one of the important interpersonal relations is an important area of interest for social work and supervision. In social work, the help relationship is the most important predictor of social worker activity. It requires him to have the appropriate knowledge, skills and values necessary to conduct the assistance process. On the other hand, in the perspective of supervision of social work, the help relation may become a key issue for the process of deconstruction of social work, which should reach not only to the resources of supported people, but also

people providing help, so as to motivate both to make changes in their own functioning. The help relationship also has a great impact on the supervisor, who through it determines the proper professional and personal development of supervised persons and affects the proper construction of the ethos of social work practice.

Keywords: relief relationship, social work, supervision.

Wprowadzenie

Rozwój systemu pomocy społecznej niesie ze sobą konieczność zmian wymagających nie tylko wprowadzania nowych narzędzi pracy socjalnej, ale przede wszystkim wdrażania tych usług, które będą wspierać osoby profesjonalnie pomagające, tak by mogły one rozwijać się zawodowo, być kreatywne, otwarte na zmiany i gotowe do podnoszenia standardów pracy socjalnej.

Dobroniera Trawkowska¹ zauważa, że przez wiele lat w systemie pomocy społecznej nie przywiązywano uwagi do zagadnienia „jak wspierać wspierających”. Tworzono dynamiczne strategie wspierania klientów pomocy społecznej, aniżeli osób świadczących profesjonalną pomoc. Zróżnicowana co do oferowanych form praca socjalna nie pozostawała w porównywalnym stopniu wsparta superwizją, co powodowało powstanie deficytu w zakresie usług świadczonym osobom zajmującym się profesjonalnym wsparciem innych.

Odnosząc się aprobatywnie do pracy socjalnej prowadzonej przez pracowników socjalnych, nie sposób pominąć superwizji jako niezwykle ważnego narzędzia wspierającego osoby zaangażowane w relacje pomocowe. Superwizja pracy socjalnej stanowi kluczowy komponent sprzyjający osiągnięciu zmiany w rozwoju zawodowym i osobistym pracowników socjalnych. Osoby prowadzące aktywność zawodową o charakterze pomocowym, mającą na celu przynoszenie pozytywnych zmian i wspieranie klientów w procesie samodzielnego ich dokonywania², nie będą dynamiczni w swoich działaniach, jeśli sami nie będą potrafili się rozwijać i korzystać ze wsparcia. Implementowanie pozytywnych zmian w relacji pomocowej zachodzącej pomiędzy pracownikiem so-

¹ D. Trawkowska, *Między teorią a praktyką aktywizacji. Dylematy teorii i praktyki aktywizacji w pomocy społecznej*, w: *Profesjonalna praca socjalna. Nowy paradygmat czy niedokończony zadanie?*, red. K. Piątek, K. Szymańska-Zybertowicz, Toruń 2011.

² Ch. Beckett, *Podstawy teorii dla praktyków pracy socjalnej*, Warszawa 2010; Ch. De Robertis, *Metodyka działania w pracy socjalnej*, Katowice 1998.

cialnym a klientem wydaje się być możliwe dzięki superwizji³, która opiera się głównie na analizie występujących problemów, określaniu ich przyczyn oraz poszukiwaniu sposobów ich rozwiązania. Dzięki superwizji tworzona jest płaszczyzna do refleksji nad własną praktyką oraz emocjami, jakie jej towarzyszą.

Superwizja może być prowadzona w różnych obszarach pracy socjalnej, a przede wszystkim w tych, w których pracownik socjalny napotyka różne trudności będące źródłem niepowodzeń w prowadzonej przez niego pracy socjalnej. Jednym z ważnych obszarów, których może dotyczyć superwizja, jest specyfika relacji pomocowej w pracy socjalnej.

Relacja pomocowa w pracy socjalnej

Praca socjalna jako „działalność zawodowa mająca na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi”⁴ wymaga od profesjonalnych „pomagaczy” posiadania podstawowej umiejętności, jaką jest nawiązywanie relacji z drugim człowiekiem. Praca socjalna nie jest świadczona przez instytucje, lecz przez konkretne osoby (pracowników socjalnych), a jej istotnym składnikiem staje się komunikacja, która warunkuje więzi międzyludzkie.

W perspektywie pomocy społecznej szczególnego znaczenia nabiera relacja pomocowa, która tworzy się pomiędzy pracownikiem socjalnym a klientem. Jest to relacja stanowiąca fundament pracy socjalnej, pozwalający na budowę nowej perspektywy funkcjonowania człowieka zmagającego się z wieloma trudnościami życiowymi.

W rozważaniach nad zagadnieniem relacji pomocowej w pracy socjalnej należy zwrócić uwagę na jej zakres definicyjny. Barbara Kowalczyk określa relację pomocową w pracy socjalnej jako

dynamiczną interakcję postaw i emocji pomiędzy pracownikiem a klientem, mającą na celu pomoc klientowi w osiągnięciu lepszego przystosowania pomiędzy nim samym a jego środowiskiem. W tym ujęciu relacja otwiera proces pomagania,

³ E. Leśniak-Berek, *Superwizja z perspektywy jej uczestników – o czynnikach warunkujących skuteczność procesu superwizyjnego*, w: *Praca socjalna jako dyscyplina naukowa. Współczesne wyzwania wobec kształcenia i profesji*, red. M. Kawińska, J. Kurtyka-Chałas, Warszawa 2016, s. 199.

⁴ Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2004 Nr 64, poz. 593, art. 6 par. 12).

w którym ujawniają się umiejętności diagnostyczne, interwencyjne pracownika socjalnego oraz właściwa pomoc.

Relacja pomocowa w pracy socjalnej bardzo często wpływa na efektywność działań pomocowych pracownika socjalnego. Budowanie właściwej relacji z klientem wymaga od niego zastosowania odpowiedniego sposobu komunikowania się, takiego który zakłada:

- 1) jasną koncepcję przekazu,
- 2) odpowiednią formę przekazu, przy zastosowaniu języka, który jest znany odbiorcy,
- 3) odpowiedni środek przekazu,
- 4) upewnienie się, że informacja dotarła do odbiorcy,
- 5) upewnienie się że została zrozumiana intencja nadanego przekazu,
- 6) monitorowanie reakcji odbiorcy, zwłaszcza w sytuacji, gdy warunkiem respektowania treści informacji jest jego przychylność,
- 7) uzyskanie informacji zwrotnej⁵.

Dużą rolę w nawiązywaniu relacji pomocowej odgrywa również umiejętność słuchania i obserwacji, która wpisuje się zarazem w obszar diagnostyczny pracy socjalnej. Profesjonalny „pomagacz”, nawiązując relację pomocową, nie tylko aktywnie słucha klienta, ale jest przede wszystkim zainteresowany wypowiedzianymi przez niego treściami i omawianym tematem. Cierpliwie czeka na wypowiedzi rozmówcy, unika ich przerywania, stara się konstruktywnie powracać do wątku rozmowy, tak by odnaleźć te elementy wypowiedzi, które mogą wskazywać na rozwiązanie problemu klienta. Pamięta również o tym, że w niektórych sytuacjach klienci nie potrafią właściwie komunikować swoich potrzeb i obaw, przekazując niespójne komunikaty werbalne i niewerbalne.

Jak zaznacza Norbert Pikula, „jeśli proces komunikowania będzie opierał się na precyzyjności oraz konfrontowaniu, to zawiązująca się relacja pomagania pozwoli na wytworzenie elastycznego planu pomocy, który pozwoli jednostce lub grupie na jak największą aktywność w celu poprawy sytuacji życiowej”⁶. Uwzględnianie potrzeb wspomaganego, kierowanie się jego dobrem to podstawowy warunek działań pomocowych prowadzonych przez pracownika socjalnego. Niewątpliwie w relacji pomocowej zachodzącej pomiędzy pracownikiem socjalnym a klientem zaobserwować można pewnego rodzaju ograniczenia. Partnerem, który odpowiada za jej ostateczny kształt, pozostaje bowiem pracownik socjalny. Dlatego bardzo często przyjmuje on na siebie funkcję kontrolera, któ-

⁵ J. Penc, *Komunikacja i negocjowanie w organizacji*, Warszawa 2010, s. 133.

⁶ N. Pikula, *Feedback w pracy socjalnej*, „Labor et Educatio” 2013 nr 1, s. 147.

ra wymaga od niego podjęcia w niektórych sytuacjach działań nie zawsze spójnych z wolą klienta, a nawet mogących pozostać w opozycji do niego (zwłaszcza gdy związane są one z ochroną zdrowia i życia dzieci).

Osoby zajmujące się profesjonalną pomocą musi cechować szczególna wrażliwość, otwartość oraz empatyczność w budowaniu relacji z odbiorcą wsparcia, tak by nie skazywać go na bycie wyłącznie biernym biorcą pomocy. Relacja pomocowa może opierać się na celowych i świadomych działaniach pracownika socjalnego zmierzających do wprowadzenia zmian w funkcjonowaniu klienta (w odpowiednim czasie i ilości)⁷, jednak należy pamiętać, że realizatorem tych zmian pozostaje wyłącznie klient.

W procesie pomagania pożądaną postawą pomagającego jest postawa określana przez Tadeusza Kotarbińskiego⁸ społecliwym opiekunem. Postawa ta charakteryzuje się wrażliwością na cudze potrzeby, życzliwym usposobieniem względem wspomaganych, skłonnością do pomagania i niezawodnością. Niestety współczesne realia systemu pomocy społecznej, sterroryzowane biurokratyczną praktyką pomocową, nie zawsze sprzyjają tej postawie u pracowników socjalnych. Niektórzy z nich widzą siebie tylko jako urzędników, wykonujących powierzone im przez instytucje obowiązki. Tak sytuacja jest najbardziej powszechną pułapką, której ulegają pomagający⁹, która bardzo często skłania do nadmiernego eksponowania czy wręcz wykorzystywania pozycji zawodowej dla uzyskania własnych korzyści (np. płynących z posiadanej władzy). Przekonanie, że człowiek dający pomoc to człowiek silny, ważny, dobry, pod jakimś względem lepszy od osoby wspomaganej, która jest często słaba, nieporadna czy zależna od innych, w niektórych środowiskach może być nadmiernie utrwalane w świadomości określonych grup społecznych¹⁰.

Pracownik socjalny, budując relację z klientem, tak jak i inne relacje społeczne, musi pamiętać, że mogą one mieć różny charakter. Mogą być satysfakcjonujące dla każdej ze stron, szczególnie gdy wiążą się z określonymi korzyściami, lub wyraźnie obciążające jedną z nich, gdy pojawiają się błędne praktyki wpływające na prowadzoną pracę socjalną.

⁷ B. Kowalczyk, J. Kowalczyk, A. Karczewska, *Pracownik socjalny w perspektywie zarządzającego procesem zmiany. Wykorzystanie teorii zarządzania do rozwoju kompetencji pracownika socjalnego*, Warszawa 2014, s. 75.

⁸ T. Kotarbiński, *Medytacje o życiu godziwym*, Warszawa 1986, s. 68.

⁹ D. E. Casanovas, W. C. Chalcoff, *Sztuka pomagania. Jak dawać i przyjmować pomoc*, Białystok 2011, s. 129.

¹⁰ H. Sęk, *Podstawowe rodzaje pomocy psychologicznej*, w: *Społeczna psychologia kliniczna*, red. H. Sęk, Warszawa 2000, s. 367.

Zdaniem Katarzyny Otrębskiej-Popiołek¹¹ w relacjach pomocowych może wystąpić różny rodzaj motywacji, za pomocą której uruchamiane są przez pomagającego działania pomocowe. Autorka wskazuje na motywację altruistyczną, egocentryczną oraz konformistyczną. W przypadku motywacji altruistycznej¹² pomagający przedkłada potrzeby i korzyści wspomaganego ponad potrzeby i korzyści własne, głównie dla poprawy dobrostanu wspomaganego lub własnej samooceny. Z kolei w przypadku motywacji egocentrycznej działania pomocowe są uruchamiane za sprawą motywów zewnętrznych pomagającego i wiążą się z oczekiwaniem określonych wzmocnień. Stawianie na pierwszym planie obowiązujących (np. w danej organizacji) norm i zasad, bezrefleksyjne ich respektowanie, a także traktowanie powierzchwniowo potrzeb wspomaganego wskazuje natomiast na motywację konformistyczną pomagającego. Pracownicy socjalni w relacji pomocowej zazwyczaj kierują się nie jednym, a kilkoma motywami występującymi równolegle. Pamiętać należy, że pomoc nie służy jedynie wspomaganemu, lecz także pomagającemu, gdyż świadcząc pomoc, realizuje się on jako istota ludzka¹³.

Poczucie obciążeń zawodowych u pracowników socjalnych

Podstawowym wyznacznikiem pracy osób zajmujących się profesjonalną pomocą jest nawiązywanie relacji: pomagający – osoba przyjmująca pomoc. W relacji tej ogromną rolę odgrywa „bliski kontakt interpersonalny wykorzystujący także procesy zaangażowania i wymiany emocjonalnej”¹⁴. Oznacza to, że materialne gratyfikacje wynikające z pełnienia roli zawodowej często nie są w stanie zbilansować kosztów, szczególnie tych emocjonalnych, ponoszonych przez jednostkę wykonującą pracę o tym charakterze.

¹¹ K. Otrębska-Popiołek, *Człowiek w sytuacji pomocy. Psychologiczna problematyka przyjmowania i udzielania pomocy*, Katowice 1991, s. 45–46.

¹² Jerzy Karyłowski w książce *O dwóch typach altruizmu* (Wrocław 1982) wyróżnia dwa typy motywacji altruistycznej: 1) motywację egocentryczną – pomagający koncentruje się wówczas na potrzebach i uczuciach wspomaganego, dążąc do wzmocnienia jego dobrostanu, stawia „Ty ponad Ja”; 2) motywację endocentryczną – bodźcem uruchamiającym działanie pomocowe jest dążność pomagającego do poprawy własnego samopoczucia i samooceny, tak by nie dopuścić do ich spadku.

¹³ C. Casanovas, F. Chalcoff, *Sztuka pomagania...*, dz. cyt., s. 101.

¹⁴ H. Sęk, *Wypalenie zawodowe u nauczycieli. Społeczne i podmiotowe uwarunkowania*, w: *Psychologiczno-edukacyjne aspekty przesilenia systemowego*, red. J. Brzeziński, Z. Kwieciński, Toruń 2000, s. 99.

Praktyka pracy socjalnej pokazuje, że nierealistyczne oczekiwania klientów i ich rodzin co do skuteczności oddziaływań pracowników socjalnych, konieczność podejmowania ważnych decyzji dotyczących ich życia lub zdrowia, brak wsparcia ze strony instytucji, swoista przemoc wewnątrzinstytucjonalna to tylko niektóre z sytuacji niosących ze sobą szczególnie ładunek stresowych kombinacji dla samych pracowników socjalnych. Dodatkowo pojawiająca się odpowiedzialność za wykonywane czynności, która nie jest efektem subiektywnych odczuć pracownika socjalnego, lecz elementem systemu prawnego i administracyjnego, może powodować zwątpienie w posiadane kompetencje, a nawet utratę wiary w sens pozostawania nadal w zawodzie. Te i inne sytuacje mogą prowadzić do poczucia obciążenia zawodowego u pracowników socjalnych, a zarazem wpływać na jakość i efektywność pracy socjalnej.

Stres w zawodach społecznych zdaniem Jacka Pyżalskiego¹⁵ związany jest z:

- pracą na rzecz drugiego człowieka, który potrzebuje pomocy oraz wsparcia;
- pracą, która wymaga troski, odpowiedzialności oraz dawania siebie;
- pracą, która jest związana z silną presją społeczeństwa;
- brakiem wsparcia instytucjonalnego, którego doświadczają przedstawiciele zawodów społecznych.

Ponadto wśród głównych czynników wpływających na stan emocjonalny pracowników socjalnych są: a) duża liczba klientów; b) negatywne emocje klientów; c) świadomość nieodwracalnych skutków własnych działań kierowanych do innych ludzi, które wynikają z pełnionej roli zawodowej; d) konieczność motywowania i przekonywania ludzi do działań związanych z uczuciem dyskomfortu¹⁶.

Trudności, jakie napotykać pracownicy socjalni w nawiązywaniu relacji pomocowej, mogą także dotyczyć nie tyle problemów klientów, co ich specyfiki zachowania. Niektórzy klienci cechują się agresją, wyuczoną bezradnością, trudnościami adaptacyjnymi związanymi z chorobą, niepełnosprawnością lub uzależnieniami, trudnościami w sferze opiekuńczo-wychowawczej. Pozostali przeżywają osobliwe i nieprzewidywalne kryzysy, których następstwem są nie-naturalne zachowania, zagrażające ich zdrowiu i życiu. Jeszcze inni doświadczają urazowych przeżyć (np. wykorzystanie seksualne, przemoc fizyczna), których następstwa mogą prowadzić do „wystąpienia u osób pomagających podobnych objawów do tych, jakie przeżywają ich klienci”¹⁷.

¹⁵ J. Pyżalski, *Psychospołeczne zagrożenia zdrowia polskich pedagogów*, Lublin 2005.

¹⁶ B. Bajcar, A. Borkowska, A. Czerw, A. Gąsiorowska, *Satysfakcja z pracy w zawodach z misją społeczną. Psychologiczne uwarunkowania*, Gdańsk 2011.

¹⁷ J. Piątek, *Stres pomagania ludziom w kryzysach*, „Nowiny Psychologiczne” 1998 nr 1, s. 20

Skutki stresu zawodowego mogą przejawiać się w wielu aspektach życia pracownika socjalnego, powodując, jak wskazuje Marta Czechowska-Bieluga¹⁸:

- pogorszenie stanu zdrowia (zaburzenia somatyczne);
- zmiany w sferze emocjonalno-poznawczej (lęk, irytacja, wzrost napięcia psychicznego, obniżone samopoczucie);
- zmiany w zachowaniach (obniżenie wydajności pracy, podatność na wypadki, rezygnacja z założonych celów).

Relacja pomocowa jest tą relacją interpersonalną, w której obaj partnerzy, znajdując się we wspólnej sytuacji, czują się związani ze sobą w taki sposób, że powstaje układ sprzężony ról, w którym jedna osoba pełni rolę pomagającego, druga z kolei wspomaganego¹⁹. Sama Helena Radlińska mówiąc o pracy społecznej wielokrotnie podkreślała, że „usiłuje ona przetwarzać życie zbiorowe i w związku z nim życie jednostek, przez trud i twórczość, przez siły wszystkich”²⁰, także pracowników socjalnych, którzy nawiązując relację pomocową z klientem, niejednokrotnie wykonują nadzwyczajny wysiłek emocjonalny (szczególnie w sytuacji gdy są potępiani, oskarżani i traktowani jak intruzy przez klienta), by pomóc drugiemu człowiekowi, pokonać jego trudności życiowe.

Specyfika relacji pomocowej w pracy socjalnej może wzbudzać zatem u samych pracowników socjalnych wiele wątpliwości. Pojawia się dylemat, czy relacja pomocowa w pracy socjalnej zawsze jest relacją dobrą dla pracownika socjalnego, jak zatem budować właściwą relację pomocową z klientem, by pracownik socjalny nie odczuwał strat, jak nawiązywać relację pomocową z klientem, który nie chce współpracować? Te i inne pytania bardzo często stają się głównymi treściami superwizji pracy socjalnej.

Relacja pomocowa w superwizji pracy socjalnej

Superwizja w pracy socjalnej jest pojęciem szerokim, posiadającym unormowanie historyczne, jednocześnie przechodzącym w ostatnich latach istotną ewolucję w obszarze systemu pomocy społecznej w Polsce (szczególnie w zakresie jej wdrażania). Superwizja uznana jest jako szczególna metoda usprawniania realizacji celów instytucji i profesjonalnego doskonalenia służb społecznych²¹.

¹⁸ M. Czechowska-Bieluga, *Poczucie zadowolenia z życia pracowników socjalnych w socjopedagogicznej perspektywie uwarunkowań pełnionej roli zawodowej*, Lublin 2013.

¹⁹ K. Otrębska-Popiołek, *Człowiek w sytuacji pomocy...*, dz. cyt., s. 17–18

²⁰ H. Radlińska, *Istota i zakres służby społecznej*, „Opiekun Społeczny” 1947 nr 5–6, s. 226.

²¹ J. Bylica, *Idea superwizji pracy profilaktyczno-resocjalizacyjnej w środowisku otwartym*, w: *Streetworking. Aspekty teoretyczne i praktyczne*, red. M. Michel, Kraków 2011.

Dla pracowników socjalnych, asystentów rodzin, superwizja jest wymianą doświadczeń, wiedzy, umiejętności oraz okazją do wspólnej analizy trudności, problemów pojawiających się w pracy socjalnej. W wielu sytuacjach pozwala na odkrywanie mniej świadomych uczuć i przekonań wynikających z barier w pracy z klientami, ale i również źródeł własnych sukcesów.

Superwizja pracy socjalnej, tak jak sama praca socjalna, opiera się na relacji pomocy. Barbara Kowalczyk²² podkreśla, że relację pomiędzy superwizorem a osobą superwizowaną można przyrównać do relacji pracownika socjalnego z klientem. Pamiętać jednak należy, że szerszym obszarem dla superwizji pozostaje analiza relacji pomocowej istniejącej pomiędzy pracownikiem socjalnym a jego klientem niż perspektywa interpersonalna zachodząca w procesie superwizji.

Doświadczenia nabyte w procesie superwizji nigdy nie są jednakowe dla osób biorących w nim udział. Niemniej jednak problemy poruszane podczas superwizji dotyczą już większości osób zajmujących się pracą socjalną. Jednym z ciekawych zagadnień, które może być poddawane analizie podczas superwizji są relacje tworzące się w procesie pomocowym. Istota tych relacji ujawnia pełną gamę różnorodnych trudności i problemów, z którymi spotykają się pracownicy socjalni. W tym kontekście podejmowana jest wówczas superwizja relacyjna, wymagająca od superwizora „wcielenia się” w role przyjmowane przez pracownika socjalnego celem dokonania ponownej analizy (często z udziałem innych osób superwizowanych) przyczyn trudności pojawiających się w relacji pomocowej. Efektem superwizji relacyjnej jest uzyskanie przez pracownika socjalnego nowej, szerszej perspektywy widzenia określonych problemów, tak by mógł on ukonkretnić ich diagnozę i przyjąć lepszą strategię w nawiązywaniu kolejnych relacji.

Literatura przedmiotu wskazuje, że superwizja relacyjna, wykorzystująca trzy funkcje: rozwojową, zasobową i jakościową, pozwala na zwiększenie umiejętności konstruktywnego budowania relacji pomocowych przez pracowników socjalnych. Głównym celem funkcji rozwojowej tej superwizji jest „zwiększenie umiejętności rozumienia i zdolności osób poddawanych superwizji przez refleksję i obserwację ich pracy z klientami”²³. W tym kontekście praca superwizora polega przede wszystkim na zapewnieniu pracownikowi socjalnemu czasu do refleksji nad pracą socjalną, tak by mógł on lepiej zrozumieć jej istotę i potrafił dokonać wyboru odpowiednich umiejętności, które pozwolą mu spojrzeć na określone trudności z nowej perspektywy²⁴.

²² B. Kowalczyk, J. Kowalczyk, A. Karczewska, *Pracownik socjalny w perspektywie zarządzającego procesem zmiany...*, dz. cyt.

²³ R. Hawkins, P. Shohet, *Supervision in the Helping Professions*, London 2006, s. 57.

²⁴ R. Hawkins, P. Shohet, *Supervision in the Helping Professions*, dz. cyt., s. 58–59.

Z kolei funkcja zasobowa superwizji relacyjnej wymaga od superwizora za-
stanowienia się nad uczuciami superwizowanego, tak by jednocześnie zachę-
cić go do wyrażania emocji, szczególnie tych, które utrudniają prawidłowe spo-
strzeganie określonej sytuacji problemowej. W tym obszarze superwizor pró-
buje zwrócić uwagę na zasoby (szczególnie osobowe) pracowników socjalnych
celem ustalenia, kim są pracownicy socjalni jako osoby, a kim jako pracowni-
cy. Zakłada się przy tym optymalizacyjne korzystanie z zasobów osób super-
wizowanych²⁵.

Za badanie relacji pracownika z jego klientami odpowiada funkcja jakości-
wa superwizji relacyjnej. Dzięki jej zastosowaniu w procesie superwizji możliwe
staje się zadawanie pytań o cel działań pracowników socjalnych, o potrzeby, któ-
re zaspokajają, o fakt odpowiedzialności instytucjonalnej. Superwizja w ujęciu
jakościowym jest niezbędna dla relacyjnej pracy socjalnej, gdyż w wielu przy-
padkach służy „odpłątaniu” pracownika od klienta, tak by bronić go przed
zbytнім zaangażowaniem w jego sprawy²⁶.

Pamiętać należy również, że poziom zadowolenia osoby superwizowanej
z relacji superwizyjnej ma związek nie tyle z kwestiami omawianymi podczas
sesji superwizyjnej, co raczej z jej niewidocznymi elementami, takimi jak styl
superwizora, jego teorie czy założenia²⁷. Superwizor oddziałuje nie tylko po-
przez bezpośrednie przekazywanie wiedzy i pomoc w doskonaleniu umiejęt-
ności pracownika socjalnego, ale również poprzez budowanie relacji pomoc-
owej z superwizowanym. Relacji, której celem jest dostarczenie pracownikowi
socjalnemu inspiracji do praktykowania umiejętności konstruktywnego budo-
wania relacji pomocowych, pozwalających na odniesienie nie tyle sukcesu za-
wodowego, ale i satysfakcji osobistej. Pomoc oferowana przez superwizora po-
winna umożliwić pracownikowi socjalnemu rozwój własnych kompetencji, pod
warunkiem, że podejmowane przez niego interwencje dotyczą jedynie tych sy-
tuacji, w których to pracownik socjalny zwraca się o sugestię. W relacji pomo-
cowej superwizor dostrzega indywidualność superwizowanego, nie osądza czy
krytykuje, lecz pozostaje na pozycji moderatora i doradcy.

²⁵ R. Hawkins, P. Shohet, *Supervision in the Helping Professions*, dz. cyt., s. 59.

²⁶ R. Hawkins, P. Shohet, *Supervision in the Helping Professions*, dz. cyt., s. 59

²⁷ A. A. Krause, G. J. Allen, *Perceptions of counselor supervision: An examination of Stol-
tenberg's model from the perspective of the supervisor and supervisee*, „Journal of Counseling
Psychology” 35 (1988) no. 1, s. 77–80.

Zakończenie

Analogia odnosząca się do sposobu budowania relacji pomocowej w procesie superwizyjnym oraz w perspektywie pracy socjalnej pozwala zrozumieć, jak istotna jest ta relacja dla osób zajmujących się profesjonalnym świadczeniem pomocy. Wiedza na temat trudności, problemów, emocji występujących w relacjach pomocowych nie tylko staje się przydatna dla pracownika socjalnego, ale również i dla samego superwizora, którego celem jest efektywne wsparcie superwizowanego w pokonywaniu określonych przeszkód.

Pracownik socjalny wnosi do procesu pomocowego indywidualną konfigurację umiejętności interpersonalnych o różnym oddziaływaniu na partnerów relacji pomocowej. Własnym działaniem może wywoływać różne sytuacje, niekoniecznie sprzyjające jego efektywności. Z kolei superwizor w procesie pomocowym zachodzącym w superwizji stara się wyjaśnić czynnikowe i zadaniowe konteksty posiadanych przez pracownika socjalnego umiejętności, tak by pokazać mu obszar zmian, które usprawnią jego działanie.

Pracownicy socjalni, superwizorzy, przyjmując na siebie rolę „pomagaczy”, muszą pamiętać, że służą drugiemu człowiekowi. Proces pomocowy opiera się na relacjach, w których ważne są takie komponenty jak: zrozumienie, zdolność do współdziałania, zaufanie, otwartość do dzielenia się zarówno swoimi niepowodzeniami, jak i sukcesami, troska o dobro własne i innych.

Bibliografia

- Bajcar B., Borkowska A., Czerw A., Gąsiorowska A., *Satysfakcja z pracy w zawodach z misją społeczną. Psychologiczne uwarunkowania*, Gdańsk 2011.
- Beckett Ch., *Podstawy teorii dla praktyków pracy socjalnej*, Warszawa 2010.
- Bylica J., *Idea superwizji pracy profilaktyczno-resocjalizacyjnej w środowisku otwartym*, w: *Streetworking. Aspekty teoretyczne i praktyczne*, red. M. Michel, Kraków 2011.
- Czechowska-Bieluga M., *Poczucie zadowolenia z życia pracowników socjalnych w socjopedagogicznej perspektywie uwarunkowań pełnionej roli zawodowej*, Lublin 2013.
- Casanovas C., Chalcoff F., *Sztuka pomagania. Jak dawać i przyjmować pomoc*, Białystok 2011.
- De Robertis Ch., *Metodyka działania w pracy socjalnej*, Katowice 1998.
- Hawkins R., Shohet P., *Supervision in the Helping Professions*, London 2006.
- Karyłowski J., *O dwóch typach altruizmu*, Wrocław 1982.
- Kotarbiński T., *Medytacje o życiu godziwym*, Warszawa 1986.
- Kowalczyk B., Kowalczyk J., Karczevska A., *Pracownik socjalny w perspektywie zarządzającego procesem zmiany. Wykorzystanie teorii zarządzania do rozwoju kompetencji pracownika socjalnego*, Warszawa 2014.

- Krause A. A., Allen G. J., *Perceptions of counselor supervision: An examination of Stoltenberg's model from the perspective of the supervisor and supervisee*, „Journal of Counseling Psychology” 35 (1988) no. 1, s. 77–80.
- Leśniak-Berek E., *Superwizja z perspektywy jej uczestników – o czynnikach warunkujących skuteczność procesu superwizyjnego*, w: *Praca socjalna jako dyscyplina naukowa. Współczesne wyzwania wobec kształcenia i profesji*, red. M. Kawińska, J. Kurtyka-Chałas, Warszawa 2016.
- Otrębska-Popiołek K., *Człowiek w sytuacji pomocy. Psychologiczna problematyka przyjmowania i udzielania pomocy*, Katowice 1991.
- Penc J., *Komunikacja i negocjowanie w organizacji*, Warszawa 2010.
- Piątek J., *Stres pomagania ludziom w kryzysach*, „Nowiny Psychologiczne” 1 (1998), s. 15–23.
- Pikuła N., *Feedback w pracy socjalnej*, „Labor et Educatio” 2013 nr 1, s. 139–151.
- Pyżalski J., *Psychospołeczne zagrożenia zdrowia polskich pedagogów*, Lublin 2005.
- Radlińska H., *Istota i zakres służby społecznej*, „Opiekun Społeczny” 1947 nr 5–6, s. 224–230.
- Sęk H., *Wybrane zagadnienia psychoprofilaktyki*, w: *Społeczna psychologia kliniczna*, red. H. Sęk, Warszawa 2000.
- Sęk H., *Wypalenie zawodowe u nauczycieli. Społeczne i podmiotowe uwarunkowania*, w: *Psychologiczno-edukacyjne aspekty przesilenia systemowego*, red. J. Brzeziński, Z. Kwieciński, Toruń 2000.
- Trawkowska D., *Między teorią a praktyką aktywizacji. Dylematy teorii i praktyki aktywizacji w pomocy społecznej*, w: *Profesjonalna praca socjalna. Nowy paradygmat czy niedokończony zadanie?*, red. K. Piątek, K. Szymańska-Zybertowicz, Toruń 2011.
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2004 Nr 64, poz. 593).