



JOANNA SZYMANOWSKA*

ZNACZENIE SUPERWIZJI W ROZWOJU ZAWODOWYM PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH WSPOMAGAJĄCYCH OSOBY BEZDOMNE

ABSTRAKT

W artykule przedstawiono definicje i funkcje superwizji znamienne w obszarze pracy socjalnej oraz jej korzyści w perspektywie indywidualnej i instytucjonalnej. Zawarto także wyniki badań pilotażowych na temat znaczenia instrumentu superwizji w doskonaleniu zawodowym pracowników socjalnych. Jak się okazało, badani uczestniczyli najczęściej w sesjach, które zapewniały wsparcie emocjonalne, rzadziej natomiast wiązały się ze wsparciem merytorycznym. Sposób prowadzenia superwizji był zgodny z bieżącym zapotrzebowaniem badanych, aczkolwiek udział w niej miał niewielki wpływ na podejmowanie decyzji zawodowych oraz ich trafność.

SŁOWA KLUCZOWE: superwizja, rozwój zawodowy, pracownicy socjalni

WPROWADZENIE

Problematyka bezdomności i wspomaganie osób bezdomnych wymaga, jak dowodzą badacze przedmiotu (Piekut-Brodzka, 2000; Staniewicz, 2002; Przyemeński, 2001; Oliwa-Ciesielska, 2006; Duda, 2011; Kosmatka, 2018), dociekań wielokontekstowych i interdyscyplinarnych prowadzonych zarówno w nurcie teoretycznym, jak i przestrzeni praktyki. Bezdomność można interpretować w perspektywie indywidualnej przez pryzmat osoby jej doświadczającej, systemowej – ukazującej sposoby i dostępne narzędzia wsparcia, ale też społecznej, prawnej, moralnej czy psycho-

* Uniwersytet w Białymstoku, Wydział Nauk o Edukacji, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-8226-7934>

logicznej – ujawniającej odbiór społeczny zjawiska, kwestie administracyjno-prawne oraz rozmiar ludzkiego cierpienia i bezradności. Wspomaganie osób bezdomnych, podobnie jak w przypadku pozostałych usługobiorców w obszarze pomocy społecznej, wymaga stałego doskonalenia warsztatu pracy. Istota profesjonalizmu pracowników socjalnych, jak stwierdza Marta Łuczyńska (2013, s. 23), „tkwi w praktyce zawodowej, ponieważ jedynie przez nią jest on realizowalny. Pracownicy socjalni są lub nie profesjonalnymi praktykami”. Przez kompetencje zawodowe pracowników socjalnych należy rozumieć zestaw wiedzy, umiejętności i postaw, które wpływają na sposób realizacji przypisanych im określonych celów i zadań oraz sprawne reagowanie w sytuacji ewentualnych zagrożeń. Pojawiające się trudności mogą wynikać bezpośrednio z zachowania osób bezdomnych, pochodzić od samych pracowników, być powiązane z organizacją pracy (Dębski, Michalska, 2012). Definiując profesjonalizm praktyki pracy socjalnej, Tomasz Kaźmierczak wskazuje na następujące jej aspekty: a) istotę i obszar aktywności (poprawę społecznego funkcjonowania jednostki jako podmiotu autonomicznego i członka grupy społecznej); b) misję (zmianę społeczną wywołaną na poziomie jednostki, rodziny, grupy społecznej, społeczności, pośrednio także całego społeczeństwa); c) wymiar aksjologiczny (powszechnie odwoływanie się do zasad równości i sprawiedliwości społecznej, niezbywalnej godności osoby ludzkiej, wolności człowieka, prawa do samostanowienia, zakazu dyskryminacji, poszanowania indywidualności i podmiotowości); d) model praktyki (ściśle określonej relacji pomocy, struktury interwencji i stosowanych w praktyce oraz ugruntowanych naukowo strategii działań); e) instytucjonalizację łączącą się z kwestią statusu pracy socjalnej jako profesji (Kaźmierczak, 2006; 2012). Są one powiązane z dokonującym się w Polsce procesem profesjonalizacji zawodu pracownika socjalnego i służb społecznych.

Marek Rymśza wskazuje cztery nurty profesjonalizacji pracy socjalnej, które można było zaobserwować od roku 1989, tj. instytucjonalny (tworzenie miejsc pracy w systemie pomocy społecznej), edukacyjny (dotyczący systemu kształcenia i podnoszenia kompetencji zawodowych), praktyczny (związany z akumulacją doświadczeń praktycznych w szeroko rozumianym środowisku służb społecznych) i ekspansyjny (łączony z wyłanianiem się nowych specjalności w obszarze pracy socjalnej i nowatorskich zawodów pomocowych, np. streetworkingu). W końcowym okresie transformacji i fazie potransformacyjnej podjęto wiele działań na rzecz profesjonalizacji

pracy socjalnej jako praktyki społecznej oraz upowszechnienia edukacji do pracy socjalnej na poziomie akademickim, niemniej jednak, co należy podkreślić, nie zawsze były one kompatybilne, a niejednokrotnie wręcz wzajemnie się hamujące (Rymsza, 2016, s. 28–32).

Obecnie, oprócz posiadania formalnego wykształcenia zgodnego z zapisami ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (art. 116), pracownicy socjalni mogą podnosić kwalifikacje w ramach szkoleń w zakresie specjalizacji zawodowej (Rozporządzenie MPiPS z dnia 17 kwietnia 2012 r.). Minimum programowe dla pierwszego stopnia specjalizacji zawiera takie obszary tematyczne jak: warsztat pracy pracownika socjalnego, etyka zawodowa i prawa człowieka, zagadnienia z zakresu prawa, umiejętności interpersonalnych, wsparcia w społeczności lokalnej oraz tworzenia projektów socjalnych. Przygotowanie specjalistyczne do pracy z osobami bezdomnymi pracownicy socjalni uzyskują natomiast kończąc specjalizację II stopnia. Oprócz treści dotyczących przygotowania ogólnego, obejmujących m.in. mediacje i negocjacje, metody zarządzania w pracy socjalnej i pomocy społecznej, zapobieganie wypaleniu zawodowemu, promocję działań w pomocy społecznej i politykę społeczną w Unii Europejskiej, minimum programowe zawiera moduły dostosowane merytorycznie do wybranej przez pracownika specjalności pracy socjalnej.

Jak wynika z danych MRPiPS, do prowadzenia szkoleń z zakresu I stopnia uprawnione są aktualnie 22 podmioty, szkolenia zaś na poziomie II stopnia w specjalności praca z osobami bezdomnymi mogą być realizowane w pięciu ośrodkach edukacyjnych (MRPiPS, <https://www.gov.pl/web/rodzina/specjalizacja-w-zawodzie-pracownik-socjaln>). Jak zauważa Rymsza (2016, s. 37), ukończenie specjalizacji powinno wiązać się z rzeczywistym rozwojem zawodowym i awansem w systemie pomocowym poprzez odejście od bezpośredniej pracy z klientem na rzecz realizacji funkcji doradczo-konsultacyjnej wobec młodszych stażem specjalistów. Znaczącej roli w doskonaleniu zawodowym pracowników socjalnych należałoby poszukiwać także w procesie superwizji, niestety nadal zdecydowanie rzadko implementowanej w instytucjach pomocy społecznej.

SUPERWIZJA – ZARYS PROBLEMATYKI

Superwizja (z jęz. ang. *supervision* – kontrola, kierowanie, nadzór) jest terminem o szerokim znaczeniu. Polega ona nie tylko na wymianie informacji

o trudnościach, wspólnej refleksji na temat kwestii zawodowych i etycznych, lecz także systematycznym uzyskiwaniu specjalistycznego doradztwa. Zgodnie z teorią organizacji i zarządzania rozumiana jest jako metoda „kierowania pracownikami, polegająca na doskonaleniu ich sprawności w osiąganiu celów organizacji przez stały proces konsultacyjny przebiegający pomiędzy kierownictwem a pracownikami” (za: Szmagałski, 2009, s. 11). Tony Morrison (2005, s. 32) definiuje superwizję jako „proces dający jednemu pracownikowi obowiązek przez organizację do pracy z innym(i) pracownikami) w celu osiągnięcia określonych celów organizacyjnych, zawodowych oraz osobistych, które w sumie zmiierają do możliwie najlepszego służenia osobom potrzebującym”. Opiera się ona na analizie funkcjonowania pracowników w ich rolach zawodowych i jest nakierowana na rozwój wiedzy oraz umiejętności niezbędnych w rozwiązywaniu problemów, którymi zajmuje się dana organizacja. W tym znaczeniu superwizja oznacza formę sprawowania kontroli nad pracownikiem w celu podniesienia jakości i efektywności pracy przez członka kadry placówki, na którego delegowano zadanie w postaci kierowania, koordynowania, wzbogacania i ewaluowania wyników pracy innych pracowników (Kadushin, 1976). Oprócz nacisku na profesjonalną funkcję superwizji i odnoszenia jej do zarządzania, rozumiana jest ona również jako sposób dostarczania pracownikom wsparcia umożliwiającego refleksję nad związkami między celami, zasadami, wartościami i procedurami w ich pracy, otwartość na potrzeby klientów, odpowiedzialne podejmowanie decyzji (Szmagałski, 2009) oraz rozumienie zachodzących w środowisku pracy relacji interpersonalnych. Wówczas należałoby traktować ją jako metodę opartą nie na kontakcie przełożony–podwładny a pozytywnych powiązaniach profesjonalista – profesjonalista (Lishman, 1994).

Z wielorakich definicji superwizji wynika, że stanowi ona płaszczyznę, w której przenikają się zadania i oczekiwania znamienne dla wszystkich podmiotów uczestniczącym bezpośrednio lub pośrednio w działaniach pomocowych (tj. osób wspierających, nadzorujących, usługobiorców, pracowników, władz oraz całych instytucji). W tradycyjnym podejściu do superwizji, uwzględniającym funkcje, które ma ona wypełniać, wyróżnia się superwizję administracyjną, wspierającą, edukacyjną (Kadushin, 1976; 1985), bądź normatywną, odnawialną i formalną (Proctor, 1987). Peter Hawkins i Robin Shohet (2000, s. 53) wyszczególnili ponadto superwizję tutorską, szkoleniową, menedżerską i konsultacyjną. Jej podstawowym zadaniem jest zaspokajanie potrzeb instrumentalnych i ekspresyjnych, zwią-

zanych głównie z efektywnym postępowaniem zgodnym z profesjonalnymi standardami, redukcją stresu, poszukiwaniem satysfakcji z pracy, a także poszerzaniem wiedzy i doskonaleniem umiejętności niezbędnych w wykonywaniu czynności zawodowych.

SUPERWIZJA W OBSZARZE POMOCY SPOŁECZNEJ

W obszarze pomocy społecznej i pracy socjalnej superwizja może mieć zastosowanie mianowicie jako metoda zawodowego doskonalenia kadry oraz sposób zwiększania efektywności placówek. W pierwszym zakresie superwizja realizuje funkcje: edukacyjną (służącą aktualizacji wiedzy i umiejętności zawodowych), wspierającą (pomagającą w pokonywaniu trudności psychologicznych) oraz konsultacyjną (ułatwiającą pracownikom rozwiązywanie problemów zawodowych na podstawie kompetencji innych specjalistów). W drugim wymiarze superwizja ujawnia cechy szczególnej metody zarządzania. Obok przytoczonych wcześniej funkcji, wyraźnie dominuje tu funkcja organizatorska polegająca na koordynacji i kontroli wykonywania zadań (Szmagałski, 2009, s. 17). W tym obszarze oddziaływań superwizyjnych analizuje się w szczególności rolę i zadania kierownika, do których należą: a) kierowanie rozwojem ludzi (rozpoznanie i analiza potrzeb pracowników, dobór kadry oraz jej rozmieszczenie i awansowanie, ustalenie i stosowanie jasnych kryteriów oceny, umożliwienie szkolenia w ramach instytucji lub poza nią, doradztwo w planowaniu kariery zawodowej); b) zarządzanie i organizacja pracy (efektywne wykorzystanie zasobów, dostrzeganie wartości pracy zespołowej i siły nieformalnej struktury instytucji, umiejętność delegowania obowiązków, organizowanie i gospodarowanie czasem własnym i innych osób, kierowanie obciążeniem pracą); c) dbałość o rozwój systemu świadczenia usług (wzbogacanie oferty usług oraz odpowiedzialność za ich wykonywanie, ocena poziomu zaspokojenia aktualnych potrzeb za pośrednictwem systemu monitorowania i ewaluacji); d) wspieranie pracowników (osobisty wkład kierownika w zapewnienie efektywnego działania poszczególnych pracowników i całego zespołu, redukcja stresu w miejscu pracy, zapobieganie zawodowemu wypalaniu się pracowników, udzielanie pomocy zindywidualizowanej) (Olech, Trzaska, 2009). Może pojawić się w tym przypadku, jak podkreśla Jerzy Krzyszowski (1997, s. 198), mylne postrzeganie superwizji jako formy nadmiernej kontroli, bądź „kolejnej odprawy czy zebrania personelu”. W praktyce

niezadko spotyka się bowiem wielorakie sprzeczności pomiędzy realizacją działań zgodnie z zasadami pracy socjalnej a formalnym usytuowaniem placówek i biurokratycznymi regułami ich zarządzania.

Warty uwagi odniesieniem dla praktyki superwizji pracy socjalnej wydaje się zintegrowany model zaproponowany przez Morrisona. Łączy on bowiem cztery funkcje superwizji, tj. zarządzanie, rozwój, mediację i wsparcie z doświadczeniem, analizą, planowaniem działań, ewaluacją oraz potrzebami uczestników – pracowników, usługobiorców, organizacji i partnerów (za: Reis-Jorge, 2014, s. 38–39).

Nadrzędną ideą superwizji jest wielostronne wsparcie pracowników poprzez kształcenie umiejętności dyskusji oraz analizę i korygowanie trudności w sferze indywidualnych i zespołowych dokonań. Podejmowane w tym celu czynności superwizyjne można rozpatrywać zarówno w wymiarze jednostkowym, jak i instytucjonalnym.

1) Poziom jednostkowy obejmuje:

- możliwość analizy własnego działania i własnych emocji, wzrost poczucia wartości, uświadomienie uprzedzeń i stosowanych przesiesień;
- wzrost wiedzy, poczucia kompetencji i słuszności podejmowanych decyzji;
- poszukiwanie przyczyn poprzez konfrontowanie swoich trudności z problemami innych osób;
- budowanie zaufania w grupie, otwartości, umiejętnego udzielania wsparcia oraz posługiwania się konstruktywną krytyką;
- budowanie relacji społecznych opartych na jasnej komunikacji, tolerancji, wykorzystywaniu informacji zwrotnej oraz asertywnym wyrażaniu swoich opinii;
- poznawania nowych sposobów i metod rozwiązywania problemów;
- nabywanie elastyczności w planowaniu i prowadzeniu spraw oraz poszukiwaniu nowych rozwiązań.

2) Działania podejmowane na poziomie instytucjonalnym dotyczą:

- wspomagania realizacji celów instytucji poprzez działanie zgodne z przyjętymi standardami, przepisami i normami zawodowymi;
- zapobiegania konfliktom;
- kreowania właściwych relacji między pracownikami (Wódz, Leśniak-Berek, 2007, s. 33–34).

Prawo do korzystania przez pracowników socjalnych z superwizji regulują przepisy ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, w myśl których polega ona „na ustawicznym rozwoju zawodowym pracowników socjalnych, służącym utrzymaniu wysokiego poziomu świadczonych usług, zachowaniu i wzmocnieniu kompetencji zawodowych, udzielaniu wsparcia, poszukiwaniu źródeł trudności w pracy i możliwości ich pokonywania” (art. 121a ust. 2). Jej wprowadzenie miało służyć, jak sądzę, wzmocnieniu tożsamości zawodowej pracowników socjalnych, stworzeniu im przestrzeni do refleksji, wymiany doświadczeń, zdobywania wiedzy oraz doskonalenia osobistych umiejętności. Łączy się ona nieodzownie z dalszym rozwojem profesjonalizacji służb społecznych. Jest też szansą dla pracowników socjalnych na uzyskanie nowych kwalifikacji zawodowych (Rozporządzenie MRPiPS z dnia 2 grudnia 2016 r.), a w konsekwencji osiągnięcie w instytucji pozycji niezależnego specjalisty.

ZNACZENIE SUPERWIZJI W ROZWOJU ZAWODOWYM PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH W ŚWIETLE BADAŃ WŁASNYCH

Metodologia badania i charakterystyka badanych

Bezpośrednim asumptem do uruchomienia procedury badawczej było pragnienie określenia źródeł wiedzy rozumianej jako jeden z wymiarów kompetencyjności pracowników, a także rozpoznanie znaczenia instrumentu superwizji w ich doskonaleniu zawodowym. Sformułowane w tym celu problemy brzmiały następująco: Z jakich potencjalnych źródeł wiedzy pracownicy socjalni korzystają, wspierając osoby bezdomne? Jakie treści związane z realizacją zadań zawodowych pracownicy chcieliby poddać refleksji w ramach superwizji? Jaką rolę w rozwoju zawodowym pracowników odgrywa superwizja? W celu zebrania materiału badawczego wykorzystano technikę skategoryzowanego wywiadu indywidualnego oraz obserwacji jawnej standaryzowanej (Pilch, 1995; Maszke 2004). Pytania w kwestionariuszu wywiadu odnosiły się do uczestnictwa w superwizji, arkusz obserwacji zaś służył rejestracji czynności zawodowych oraz źródeł wiedzy wykorzystywanej podczas ich wykonywania.

Badaniami pilotażowymi objęto 12 pracowników socjalnych zatrudnionych w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Białymstoku oraz

w dwóch podmiotach pozarządowych usytuowanych na terenie miasta: Caritas Archidiecezji Białostockiej oraz Fundacji Dialog. Były to osoby potwierdzające głównie niesystematyczne, raczej rzadkie uczestnictwo w grupowych sesjach superwizyjnych organizowanych okazjonalnie w ich środowisku pracy. Siedem badanych kobiet legitymowało się wykształceniem wyższym magisterskim, cztery licencyjnym, jedna zaś średnim. Trzy osoby posiadały dodatkowo dyplom ukończenia studiów wyższych na kierunkach pedagogika i resocjalizacja oraz specjalizację I stopnia w zawodzie pracownika socjalnego. Żaden pracownik nie uczestniczył w szkoleniach z zakresu II stopnia specjalizacji o specjalności pracy z osobami bezdomnymi. Staż pracy badanych oscylował w przedziale od 1 roku do 20 lat. Oprócz udziału w kursach bądź warsztatach zorientowanych tematycznie na problematykę wspomagania osób bezdomnych, pracownicy ujawnili ukończenie szkoleń z zakresu dialogu motywującego, pracy z osobami uzależnionymi i z zaburzeniami psychicznymi, a także przeciwdziałania przemocy w rodzinie.

Wyniki badań własnych

Profesjonalistę charakteryzują, jak dowodzi William E. Wickenden, m.in. takie atrybuty jak: zbiór wiedzy (nauka) odnoszącej się do specyfiki działalności zawodowej, istnienie procesu kształcenia specjalistycznego na niej opartego oraz związanych bezpośrednio z wiedzą specyficznych umiejętności (za: Skidmore, Thackeray, 1996, s. 304). Odzwierciedleniem profesjonalizmu zawodowego jest poziom kompetencji, rozumianych jako zdolność pracownika do działania prowadzącego do osiągnięcia zamierzonego celu za pomocą określonych środków, tj. wiedzy, umiejętności, doświadczenia, postaw, gotowości do działania w danych warunkach i zdolności elastycznego przystosowania się w sytuacji ich zmiany (Thierry, Sauret, Monod, 1994, s. 6).

Dokonując analizy źródeł wiedzy niezbędnej w praktyce pomocowej, posłużono się rejestrem czynności podejmowanych przez pracowników w okresie ostatniego tygodnia pracy. Obejmowały one sprawy związane m.in.: z przygotowywaniem Indywidualnych Programów Wychodzenia z Bezdomności, rekrutacją do CIS-u, bieżącą pracą administracyjną (wystawianiem zaświadczeń, sporządzaniem odpowiedzi na pisma urzędowe, potwierdzaniem prawa do świadczeń zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych), przyjmowaniem nowych mieszkańców do noclegowni, nadzorowaniem wypełniania obowiązku dbania o czystość pomieszczeń

i higienę osobistą, a także przyznawaniem pomocy finansowej, rzeczowej, planowaniem usług opiekuńczych bądź leczenia odwykowego.

W łącznej liczbie 102 spraw zrealizowanych przez badanych dominującym źródłem wiedzy (Kossowska, Sołtysińska, 2002, s. 14) okazała się wiedza proceduralna (*wiem, jak i potrafię*) i deklaratywna (*wiem, co*) oparta na praktyce zawodowej (57,8%) oraz wynikająca z kształcenia formalnego na poziomie akademickim (53,9%). Wykorzystywanie wiedzy ogólnoakademickiej pracownicy oceniali zazwyczaj na poziomie przeciętnym (49,1%), zdobywanej zaś w toku własnego doświadczenia oraz doskonalenia zawodowego poprzez uczestniczenie w szkoleniach – zadowolającym (89,8%). Najmniejszy wpływ na podejmowanie decyzji zawodowych oraz ich trafność miały informacje uzyskiwane w ramach superwizji (6,9%). Jak się okazało, nie jest ona traktowana przez większość badanych w kategorii formy edukacji ustawicznej (Reis-Jorge, 2014, s. 46). Wynika to zapewne z braku systematycznych spotkań, słabej wewnętrznej motywacji pracowników oraz dotychczas dostrzeżonych przez nich licznych barier.

Do pozytywnych elementów uczestnictwa w superwizji pracownicy zaliczali zazwyczaj: „możliwość spotkania z innymi osobami działającym w obszarze pomocy społecznej i otrzymywane od nich wsparcie merytoryczne”, „uzyskanie wsparcia emocjonalnego”, „wymianę myśli, doświadczeń, obiektywne spojrzenie na sprawę”, „pogłębienie kompetencji miękkich”, „scalenie i poprawę pracy w zespole”, „podniesienie jakości oferowanych usług”, „zatrzymanie się i namysł nad sensem schematycznie podejmowanych działań”.

Wśród trudności badani ujawniali przede wszystkim brak respektowania kontraktowego zobowiązania do zachowania zasady zaufania, obawę przed niezrozumieniem przez pozostałych uczestników, a także odczuwanie wstydu w sytuacji upublicznienia własnych deficytów. Olbrzymią przeszkodą było ponadto uczestnictwo w grupach tworzonych przypadkowo, doraźnie, w których trudno było pracownikom zająć merytoryczne stanowisko wobec poruszanych kwestii. Świadczą o tym następujące wypowiedzi: „Poruszane problemy mogą być przekazane innym osobom, pracującym w innych zespołach” (staż 13 lat, sporadyczny udział w superwizji); „Przekazanie przełożonym problemów poruszanych na superwizji” (staż 20 lat, systematyczny udział w superwizji); „Poczucie zwiększenia niemocy, [...] bo inni widzą i znajdują rozwiązanie na każdy mój problem, a ja nie” (staż 5 lat, sporadyczny udział w superwizji); „To co przychodzi

mi do głowy, to niekompetentny superwizor, nie do końca znający się na swojej pracy, nie posiadający umiejętności superwizyjnych i odpowiedniej wiedzy z zakresu pomocy społecznej” (staż 2 lata, niesystematyczny udział w superwizji); „Brak profesjonalizmu osób prowadzących” (staż 11 lat, niesystematyczny udział w superwizji); „Gdy niekompetentne osoby prowadzą szkolenie z superwizji” (staż 20 lat, niesystematyczny udział w superwizji); „Do tej pory nie uczestniczyłam jeszcze w żadnej dobrej superwizji [...] Zbyt dużo było psychologii, za mało merytoryczności, która mnie interesowała” (staż 15 lat, niesystematyczny udział w superwizji).

Problemy natury merytorycznej, emocjonalnej i organizacyjnej w miejscu pracy, badani starają się rozwiązywać samodzielnie. Na pytanie odnośnie do powiązań superwizji z poprawą funkcjonowania w środowisku pracy („Jaki problem w związku z prowadzonymi sprawami bądź sytuacjami zawodowymi chciałaby Pani poddać superwizji?”) wyczerpującej odpowiedzi udzieliło jedynie czterech rozmówców.

Zleceniem do superwizji mogłyby być ich zdaniem zapytania z obszaru: a) metodyki pracy specjalnej (zagadnienia dotyczące uzależnień, współuzależnienia, przemocy); b) relacji pracownik-klient (agresja wobec pracownika oraz niechęć klientów do współpracy, sposoby radzenia sobie z emocjami, właściwe wyznaczanie granic); c) pracownik-współpracownicy (jakość współpracy z innymi służbami, wzajemne oskarżanie o niewłaściwe wykonywanie obowiązków, brak wsparcia i szczerości w kontaktach, występowanie błędów w komunikacji).

Żaden z pracowników nie wyraził gotowości i zainteresowania dalszym rozwojem zawodowym w kierunku uzyskania uprawnień superwizora pracy socjalnej. Jest to, jak stwierdzali, praca wymagająca wieloletniego stażu zawodowego, olbrzymiej wiedzy i doświadczenia w pracy szkoleniowej. Zdaniem dwóch osób zapewnienie przez pracodawcę superwizji powinno być zadaniem obligatoryjnym wpisanym w system organizacji pracy instytucji, niemniej jednak decyzję o udziale w niej należy niezmiennie pozostawić w gestii kadry. Pięć spośród badanych kobiet nie planuje w roku bieżącym udziału w superwizji. Aprobata i chęć dalszego uczestnictwa wyrażali pracownicy legitymujący się niewielkim stażem pracy: *Tak. Jestem uczestnikiem superwizji i zamierzam ją kontynuować. Superwizja pozwala spojrzeć dwojako na sprawę, podpowiada rozwiązania, które samemu ciężko byłoby osiągnąć. Dostarcza również wsparcia psychicznego* (staż 2 lata, systematyczny udział w superwizji); *Uważam, że jest to*

niezwykle istotna forma wsparcia dla profesjonalistów pracujących z osobami bezdomnymi, czy w ogóle potrzebującymi pomocy. Można nie tylko przepracować swoje emocje związane z zaistniałą trudną sytuacją w pracy, ale również poznać zdanie innych współpracowników oraz superwizora. Omówić wspólnie konkretne przypadki i zastanowić się nad planem pracy – co mogą lepiej zrobić w przyszłości (staż 2 lata, niesystematyczny udział w superwizji); Tak, jest to dobry sposób na zaktualizowanie swojej wiedzy (staż 5 lat, sporadyczny udział w superwizji).

REFLEKSJE KOŃCOWE

Poszukując walorów we współczesnej superwizji, należałoby sięgnąć do jej korzeni, tj. idei zawodowego terminowania polegającej na obserwacji pracy specjalistów bardziej doświadczonych oraz przyswajaniu przez kontakt z nimi wiedzy, umiejętności i norm etyki zawodowej (Szmagałski, 2009, s. 19–20). Z podjętych przeze mnie badań wynika, że celem wszelkich inicjatyw (superwizji właściwej i warsztatów z elementami superwizji), w których uczestniczyli badani pracownicy było wzmocnienie i wypracowanie umiejętności zrozumienia zachowania własnego i współpracowników, wyrażania myśli i emocji, budowania pozytywnych relacji, przekazywania komunikatów w sposób asertywny i efektywnego radzenia sobie w sytuacjach stresowych. Rzadziej służyły one rozwojowi umiejętności metodycznych potrzebnych w pracy oraz namysłowi nad jej treścią i procesem. Pięcioro spośród badanych pracowników cechuje brak potrzeby zmiany charakterystyczny dla stadium przedrefleksyjnego, pozostałych natomiast dostrzeganie problemów i kontemplacja nad sposobami ich rozwiązywania. Zaangażowane uczestnictwo w superwizji wymaga zatem zrozumienia przez pracowników złożoności procesu własnego rozwoju, a także wzrostu świadomości odnośnie do posiadanych osobistych potencjałów, które mogą służyć w działaniu. Ważne podkreślenia wydają się być nieodzowność równoległej refleksji nad formalnym kształceniem pracowników socjalnych oraz określaniem ich kompetencyjności w obszarze wiedzy zawodowej, umiejętności oraz pożądanym postaw.

BIBLIOGRAFIA

Dębski, M., Michalska, A. (2012). *Podręcznik streetworkera bezdomności*. Gdańsk: Pomorskie Forum na Rzecz Wychodzenia z Bezdomności.

- Duda, M. (2011). *Bezdomny moim bratem. O polskiej bezdomności przetemu wieków w świetle społecznego nauczania Kościoła*. Kraków: Wydawnictwo Św. Stanisława BM.
- Hawkins, P., Shohet, R. (2000). *Supervision in the Helping Professions, An Individual, Group and Organizational Approach*. Buckingham: Open University Press.
- Kadushin, A. (1976). *Supervision in social work. 2nd edition*. New York: Columbia University Press.
- Kadushin, A. (1985). *Supervision in social work*. New York: Columbia University Press.
- Kaźmierczak, T. (2006). *Praca socjalna. Między upośledzeniem społecznym a obywatelnością*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”.
- Kaźmierczak, T. (2012). Pracownicy socjalni, kapitał ludzki, profesjonalna praktyka. W: M. Rymśza, *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem* (s. 159–186). Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- Kosmatka, R. (2018). *Zasoby osobiste osób bezdomnych w radzeniu sobie z sytuacją trudną*. Piła: PWSZ im. Stanisława Staszica w Pile.
- Kossowska, M., Softysińska, I. (2002). *Szkolenia pracowników a rozwój organizacji*. Kraków: Oficyna Ekonomiczna.
- Krzyszkowski, J. (1997). *Elementy organizacji i zarządzania w pomocy społecznej*. Łódź: Omega-Praxis.
- Lishman, J. (1994). *Communication in Social Work*. Basingstoke: Macmillan/BASW.
- Łucznińska, M. (2013). *Pracownicy socjalni w procesie profesjonalizacji*. Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- Maszke, A.W. (2004). *Metodologiczne podstawy badań pedagogicznych*. Rzeszów: Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego.
- Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, *Wykaz podmiotów szkolących, które otrzymały zgodę Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej na prowadzenie I i II stopnia specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny* <https://www.gov.pl/web/rodzina/specjalizacja-w-zawodzie-pracownik-socjalny>, dostęp 25.01.2020.
- Morrison, T. (2005). *Staff supervision in social care*. Brighton: Pavilion Press.
- Olech, A., Trzaska, L. (2009). Elementy zarządzania superwizyjnego. Warsztaty pracy z zespołem. W: J. Szmagański, *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy* (s. 135–196). Warszawa: IRSS.
- Oliwa-Ciesielska, M. (2006). *Piętno nieprzypisania. Studium o wyizolowaniu społecznym bezdomnych*. Poznań: Wydawnictwo Naukowe UAM.
- Piekut-Brodzka, D. (2000). *O bezdomnych i bezdomności – aspekty fenomenologiczne, etiologiczne i terapeutyczne*. Warszawa: Chrześcijańska Akademia Teologiczna.
- Pilch, T. (1995). *Zasady badań pedagogicznych*. Warszawa: Wydawnictwo Akademickie Żak.
- Proctor, B. (1987). Supervision. A co-operative exercise in accountability. W: M. Marken, M. Payne, *Enabling and ensuring: supervision in practice*. Leices-

- ter: National Youth Bureau and Council for Education and Training in Youth and Community Work.
- Przemyński, A. (2001). *Bezdomność jako kwestia społeczna w Polsce współczesnej*. Poznań: Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej.
- Reis-Jorge, J. (2014). Teoretyczne podstawy superwizji – koncepcja, modele, rodzaje i formy. W: M. Ferreira, M. Grewiński, J. Reis-Jorge, *Superwizja jako instrument rozwoju zawodowego w służbach społecznych* (s. 35–52). Warszawa: MCPS, WSP im. Janusza Korczaka w Warszawie.
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 17 kwietnia 2012 r. w sprawie specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny (Dz.U. 2012 poz. 486).
- Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 grudnia 2016 r. w sprawie superwizji pracy socjalnej (Dz.U. 2016 poz. 2087).
- Rymsza, M. (2016). Jaka profesjonalizacja pracy socjalnej w Polsce i jaki rozwój służb społecznych? *Problemy Polityki Społecznej*, 4, 25–42.
- Skidmore, R.A., Thackeray, M.G. (1996). *Wprowadzenie do pracy socjalnej*. Warszawa: Wydawnictwo Interart.
- Stankiewicz, L. (2002). *Zrozumieć bezdomność (aspekty polityki społecznej)*. Olsztyn: Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińskiego-Mazurskiego.
- Szmagalski, J. (2009). Koncepcje superwizji pracy socjalnej. W: J. Szmagalski, *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy* (s. 11–45). Warszawa: IRSS.
- Thierry, D., Sauret, Ch., Monod, N. (1994). *Zatrudnienie i kompetencje w przedsiębiorstwach w procesach zmian*. Warszawa: Wydawnictwo Poltext.
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz.U. 2019 poz. 1507 z późn. zm.).
- Wódcz, K., Leśniak-Berek, E. (2007). Superwizja w pomocy społecznej. W: S. Pawlas-Czyż, *Praca socjalna wobec współczesnych problemów społecznych* (s. 31–46). Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne Akapit.

IMPORTANCE OF SUPERVISION IN PROFESSIONAL DEVELOPMENT OF SOCIAL WORKERS SUPPORTING HOMELESS PEOPLE

ABSTRACT

The article presents the definitions and functions of supervision significant in the area of social work as well as its individual and institutional benefits. It also presents the results of a pilot study concerning the importance of the instrument of supervision in professional development of social workers. The study showed that the respondents most often participated in sessions providing emotional support, and less often in the sessions offering specialist knowledge. The way of carrying out the supervision was convergent with the current needs of the respondents; however, participating in supervision did not have much influence on making professional decisions or their quality.

KEYWORDS: supervision, professional development, social workers